



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Januari s/d November tahun 2025).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,

Camat Samboja Barat



BURHANUDDIN, S.Ag., M.Si

NIP. 19710330 199702 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1. Pelaksana SKM.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM.....	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
4.3. Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Koesioner	18
2. Hasil Pengolahan Daata SKM.....	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan).....	Error! Bookmark not defined.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Kecamatan Samboja Barat pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (Satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu Satu Tahun adalah sebanyak **500 orang**.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari - November 2025	214
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober	23
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	20

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **500 orang**.

Data Responden										
No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan							
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	Su*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 02 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4
2	SU****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	3	3	3	4	3	4	4	4
3	AM*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4
4	WA*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	3	4	4	4	4	4	4	4
5	MU*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4
6	RA*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	3	3	3	4	4	3	4	4
Nilai Per Unsur			1749	1756	1746	1994	1790	1794	1816	1815
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,498	3,512	3,492	3,988	3,58	3,588	3,632	3,63
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,389	0,39	0,388	0,443	0,398	0,399	0,404	0,403

BAB III

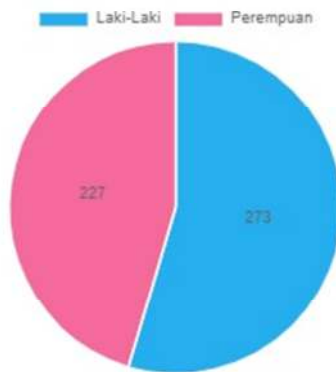
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 500 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

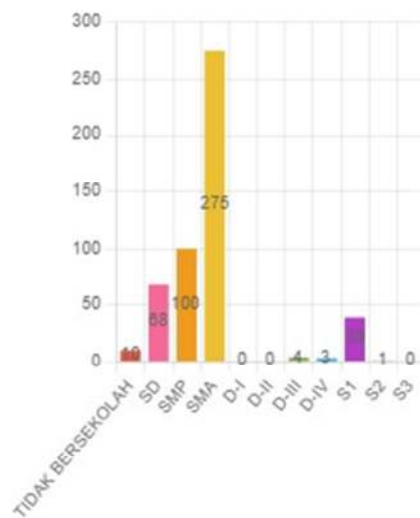
NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	227	64.46
		PEREMPUAN	273	35.54
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	1.65
		SD	68	11.57
		SMP	100	14.05
		SMA	275	58.68
		D3	4	2.48
		D4	3	0.3
		S1	39	9.09
		S2	1	0.0
3	USIA	Dibawah 18 Tahun	70	12.00
		18 s.d 29 Tahun	158	58.00
		30 s.d 39 Tahun	88	18.00
		40 s.d 49 Tahun	97	19.00
		50 Tahun ke atas	87	18.00

† Jenis Kelamin Responden



Grafik : Jenis Kelamin

☞ Pendidikan Responden



Grafik : Pendidikan Terakhir

Usia Responden



Grafik : Usia

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

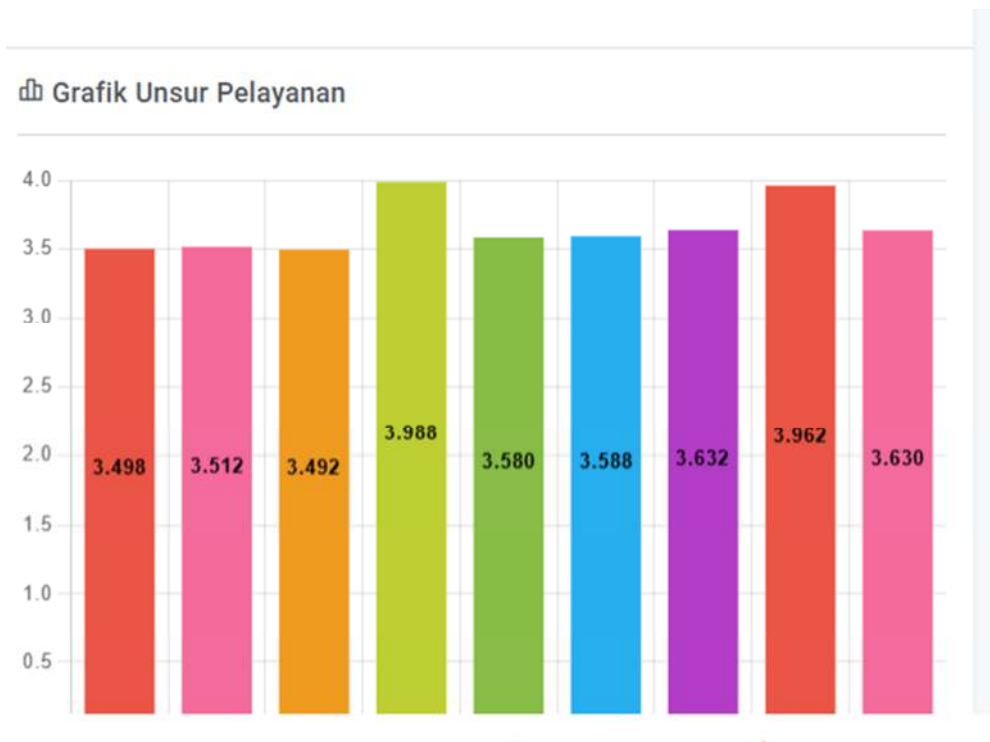
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

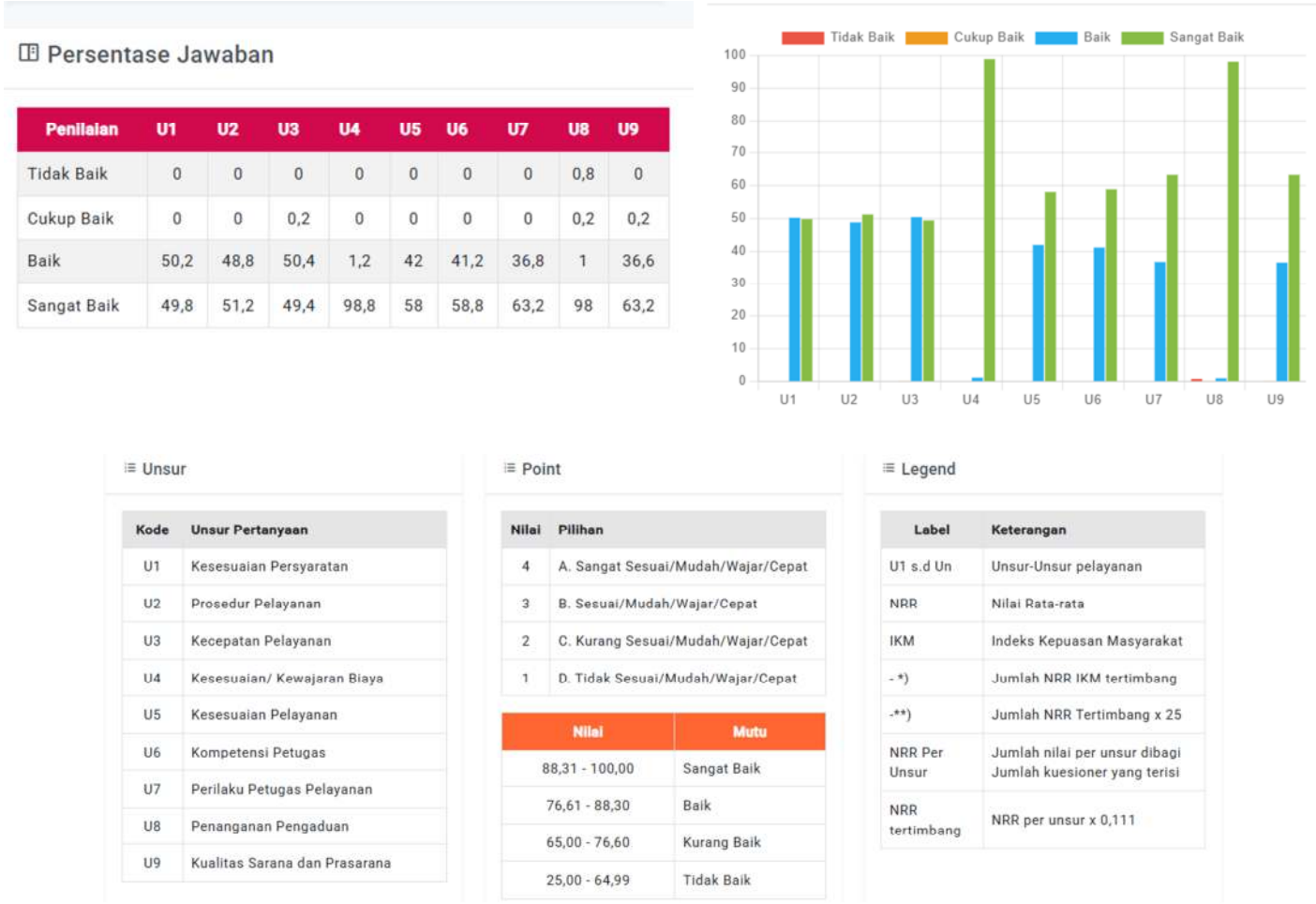
Nilai Rata-Rata Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.50
U2	Prosedur Pelayanan	3.51
U3	Kecepatan Pelayanan	3.49
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.99
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.58
U6	Kompetensi Petugas	3.59
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.63
U8	Penanganan Pengaduan	3.96
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.63

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur



Gambar 1. Point



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelaksanaan pengumpulan data survei baru dimulai pada Bulan Januari 2025 dikarenakan Baru dimulainya kegiatan SKM sampai bulan November 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,34.
3. Kesesuaian/kewajaran biaya mendapat nilai tertinggi dengan nilai 3,99 dikarenakan tidak adanya pungutan pada pelayanan administrasi Kecamatan Samboja Barat.
4. Penanganan Pengaduan mendapat nilai tertinggi kedua yakni 3,96.
5. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63 Selanjutnya Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai yakni 3,51 adalah nilai terendah kedua masuk kategori baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum

banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

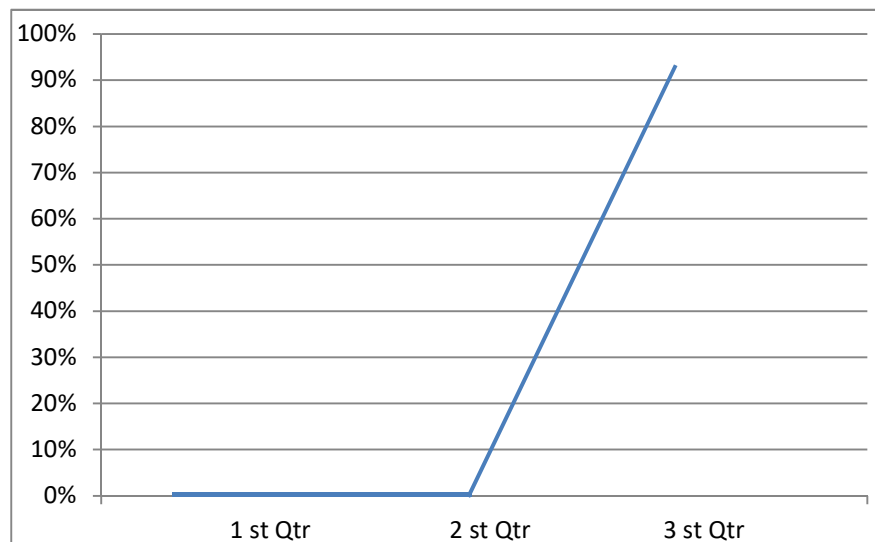
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana & Prasarana	Penambahan fasilitas ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya.	√	√	√		Pelayanan Umum
2	Kecepatan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Pelayanan Umum
3	Kesesuaian Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		Pelayanan Umum

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Per Tahun
Kecamatan Samboja Barat Tahun 2025**



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Bulan Januari Sampai Bulan November Tahun 2025 Kecamatan Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,34. Meskipun demikian, nilai SKM Samboja Barat Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

Samboja Barat, 25 November 2025

Camata Samboja Barat

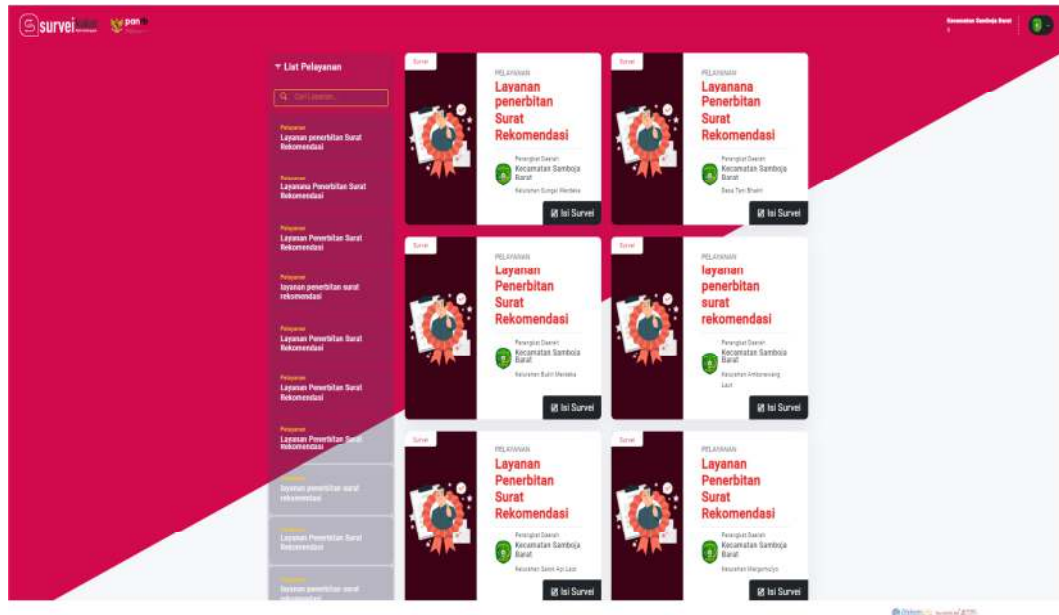


BURHANUDDIN, S.Ag., M.Si

NIP. 19710330 199702 1 001

LAMPIRAN

1. Koesioner



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama *
Nama Lengkap...

Nomor Handphone *
Nomor Handphone...

Jenis Kelamin *
Pilih

Usia *
Pilih

Pendidikan *
Pilih

Pekerjaan
Pekerjaan...

Batal Lanjutkan

2. Hasil Pengolahan Daata SKM

Data Responden

No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Su*****	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 02 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Su****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	0	0	0	4	0	4	4	4	4
3	AM*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	WA*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	MU*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	RA*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga 03 Januari 2025	3	3	3	4	4	3	4	4	4
7	*****	Layanan Penerbitan Kartu Keluarga									
Nilai Per Unsur			1749	1756	1746	1994	1790	1794	1816	1981	1815
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3.498	3.512	3.492	3.988	3.58	3.588	3.632	3.962	3.63
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0.389	0.39	0.388	0.443	0.398	0.399	0.404	0.44	0.403

1

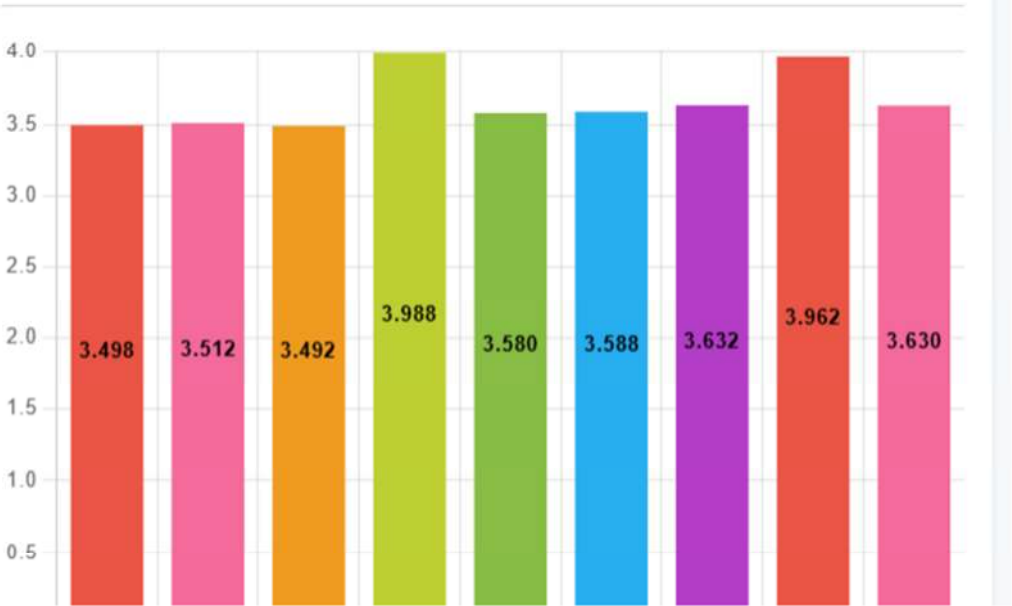
Diskominfo

Barangkayu

Nilai Rata-Rata Unsur

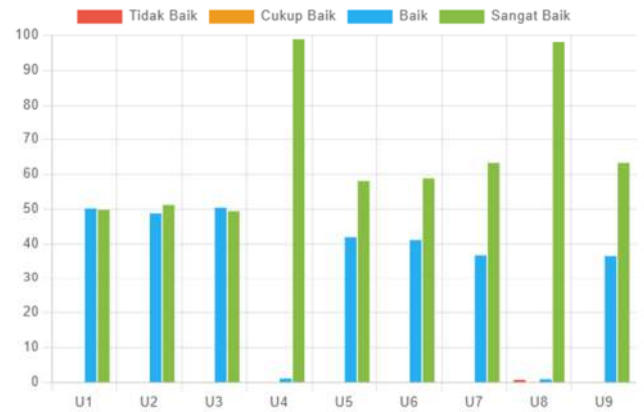
No.	Unsur Pelayanan	Rate-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.50
U2	Prosedur Pelayanan	3.51
U3	Kecepatan Pelayanan	3.49
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.99
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.58
U6	Kompetensi Petugas	3.59
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.63
U8	Penanganan Pengaduan	3.96
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.63

Grafik Unsur Pelayanan



☐ Persentase Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0
Cukup Baik	0	0	0,2	0	0	0	0	0,2	0,2
Baik	50,2	48,8	50,4	1,2	42	41,2	36,8	1	36,6
Sangat Baik	49,8	51,2	49,4	98,8	58	58,8	63,2	98	63,2



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

