



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL**

2024

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM..... | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 8 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT IKM PADA PERIODE SEBELUMNYA | 12 |
| 5.1 Saran dan Prasarana..... | 12 |
| 5.2 Persyaratan Tentang layanan Uji Kendaraan..... | 13 |
| 5.3 Prosedur Layanan Uji Kendaraan..... | 13 |
| KESIMPULAN | 14 |
| LAMPIRAN | 15 |
| 1. Kuesioner <i>Online</i> | 15 |
| 2. Hasil Pengolahan Data..... | 16 |

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 mengamanatkan 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 pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 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

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul,

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM semester I Tahun 2023 menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan 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 Semester I Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 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 pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, dan hasilnya dikumpulkan di aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat. 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 kurang lebih enam bulan. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 10 bulan yaitu dari bulan Januari 2024 sampai bulan September 2024 dengan rincian sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sempel diambil dengan Teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner *online* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal dengan cara mengirimkan link atau tautan kepada masyarakat.
4. Tim survei memeriksa kuesioner jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap.
5. Tim survei mengkoding kuesioner memasukkan jawaban dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil Analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut selanjutnya disusun ke dalam kuesiner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskoran menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL SKM | NILAI INTERVAL KONVERSI SKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1.00-2.5996 | 25.00-64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2.60-3.064 | 65.00-76.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3.0644-3.532 | 76.61-88.30 | B | Baik |
| 4 | 3.5324-4.00 | 88.31-100 | A | Sangat Baik |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 660 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 588 | 88.96% |
| | | PEREMPUAN | 72 | 11.04% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | 0 | 0,00% |
| | | SLTP | 14 | 2.35% |
| | | SLTA | 610 | 91.61% |
| | | S1 | 36 | 6.04% |
| | | S2 | 0 | 0,00% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 24 | 3.64% |
| | | TNI | 6 | 0.91% |
| | | POLRI | 20 | 3.03% |
| | | WIRASWASTA | 172 | 26.06% |
| | | SWASTA | 438 | 66.36% |
| | | Lainnya | 0 | 0% |
| 4 | UMUR | < 25 Tahun | 118 | 17.87% |
| | | 25-35 Tahun | 246 | 37.27% |
| | | 36-45 Tahun | 178 | 26.96% |
| | | >45 Tahun | 118 | 17.87% |
| | | | | |

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| SKM per unsur | 3,66 | 3,62 | 3,52 | 3,74 | 3,69 | 3,68 | 3,68 | 3,54 | 3,56 |
| SKM Unit Layanan | 90,78 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,52. Selanjutnya Penanganan pengaduan saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Sarana dan prasarana dengan nilai 3,56.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya tarif mendapatkan nilai 3,74. Produk layanan mendapat nilai 3,69 serta Perilaku pelaksana mendapat nilai yaitu 3,68.
3. 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 :
 - Mengvaluasi kinerja pegawai dan penambahan sumber daya manusia
 - Kuota minta ditambah
 - Penanganan terhadap saran dan masukan minta dipercepat
 - Perlu adanya peningkatan dan pembenahan di Sarana dan Prasarana, misalnya: ruang tunggu ber AC ditambah, area di sekitar Pengujian Kendaraan Bermotor Sebagian besar belum diaspal sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib uji, serta perlu adanya tempat bermain anak atau taman bermain.

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

- Kecepatan waktu layanan tergantung dengan kondisi kendaraan yang diuji, bila kendaraan yang diujikan tidak lulus uji maka dipesilahkan untuk perbaikan, dan system cetak kartu uji harus memerlukan waktu untuk menyinkronkan data ke pusat.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dinilai kurang karena beberapa faktor. Sebenarnya, di Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul sudah membuat aplikasi tentang layanan pengaduan, namun banyak masyarakat yang belum mengetahui sehingga terkesan penanganan pengaduan, Saran dan Masukan kurang direspon dengan cepat.

- Sarana dan Prasarana di Pengujian Kendaraan Bermotor membutuhkan beberapa renovasi atau perhatian mengingat masih banyaknya kekurangan seperti: hanya terdapat beberapa ruang tunggu yang sudah terpasang AC, area di sekitar Pengujian Kendaraan Bermotor masih Sebagian besar belum diaspal sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi wajib uji.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 03 Juli 2024. 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:

| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
|---|--|---|---------|----------|-----------|----------|-------|
| 1 | Waktu pelayanan | Melakukan evaluasi ke kinerja dan pembahasan penambahan sumber daya manusia | √ | √ | √ | | |
| | | | | | | √ | ... |
| 2 | Penanganan aduan, saran dan masukan | Membuat aplikasi aduan saran dan masukan | √ | √ | | | ... |
| | | | | | √ | √ | ... |
| 3 | Sarana dan Prasarana | Perencanaan penambahan dan | | | | √ | ... |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | perbaikan Sarana dan Prasarana di Pengujian kendaraan Bermotor | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 2023 Semester I dapat dilihat melalui tabel berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUNAN

| No | OPD | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----|--------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | DISHUB | 0 | 0 | 93.31 | 90.5 | 87.32 | 89.22 | 89.62 | 90.78 |

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2024.

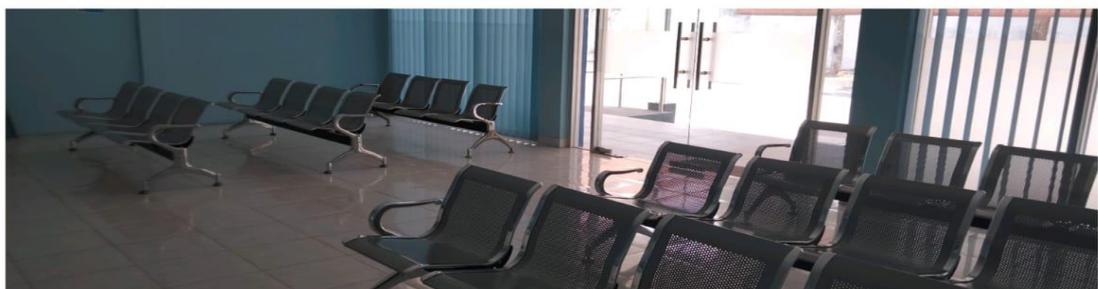
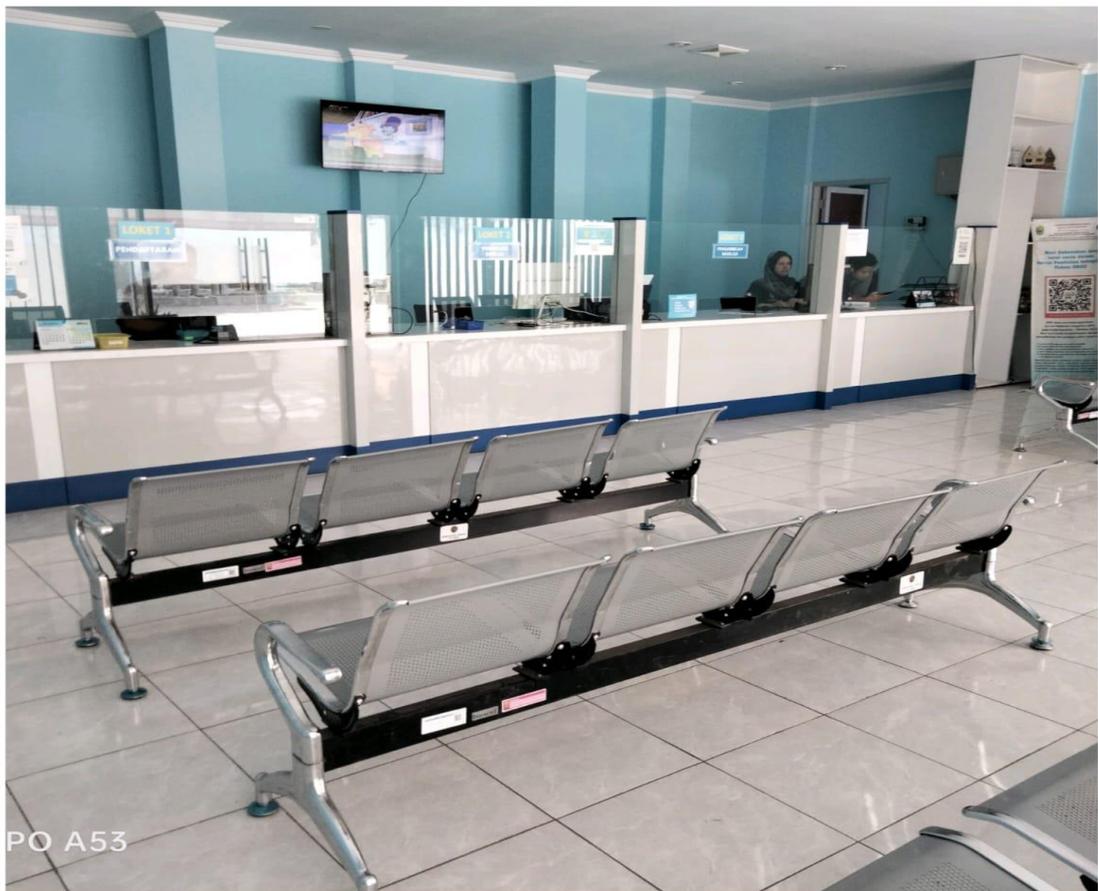
BAB V

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT IKM PADA PERIODE SEBELUMNYA

5.1 Sarana dan Prasarana

Tindak lanjut berupa

- Pembangunan gedung administrasi baru yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan
- Penambahan Sarana berupa AC, Kursi Tunggu, Loket Layanan dll



5.2 Persyaratan tentang layanan Uji Kendaraan

Tindak lanjut berupa Sosialisasi Kepada Wajib Uji



5.3 Prosedur Layanan Uji Kendaraan

Tindak Lanjut : Sosialisasi kepada Wajib Uji



KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,78.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,52. Selanjutnya Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,56.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan Tarif mendapatkan nilai 3,74. Produk layanan mendapat nilai 3,69 serta Perilaku Pelaksana mendapat nilai yang sama yaitu 3,68.

Bantul, 18 Oktober 2024

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul



Singgih Riyadi, SE, MM.

NIP. 197307211997031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dinas Perhubungan
Pengujian Kendaraan Bermotor

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di unit ini
 Tidak mudah Kurang mudah
 Mudah Sangat mudah
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 Tidak cepat Kurang cepat Cepat
 Sangat cepat
- 4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
 Sangat mahal Cukup mahal Murah
 Gratis
- 5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai
- 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
 tidak kompeten Kurang kompeten
 kompetensi Sangat Kompeten
- 7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kebiasaan
 Tidak sopan dan tidak ramah
 Kurang sopan dan tidak ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 Buruk cukup Baik Sangat Baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi
 waktu kurang maksimal
 Dikelola dengan baik



2. Hasil Olah Data SKM

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,66 |
| U2 | Prosedur | 3,62 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,52 |
| U4 | Biaya/tarif | 3,74 |
| U5 | Produk layanan | 3,69 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,68 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,68 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,54 |
| U9 | Sarana dan prasarana | 3,56 |

| | |
|-----------------------------|--------------|
| IKM UNIT PELAYANAN : | 90.78 |
|-----------------------------|--------------|

Mutu Pelayanan :

| | |
|-----------------|---------------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 |
| B (Baik) | : 76,61 - 88,30 |
| C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 - 64,99 |