PEMERINTAH PROVINSI BALI
BADAN PENDAPATAN DAERAH
JALAN KAPTEN COK. AGUNG TRESNA NOMOR 14, TELEPON (0361) 222642, 222894
DENPASAR – BALI (80235)
WEBSITE :www.bapenda.baliprov.go.id EMAIL: bapenda@baliprov.go.id

Bali, 3 Oktober 2023

Kepada
Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Bali
Di
Tempat.

SURAT PENGANTAR

NOMOR : B.14.060/3187/Set/Bapenda

NO.	URAIAN	JENIS	KETERANGAN
1.	Laporan Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Triwulan I terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Tahun 2023	1 (satu) gabung	Dengan hormat dikirim untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
I MADE SANTHA
NIP. 19641231 198503 1 109

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

2023

SKM TRIWULAN I

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2023

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Hukum 2

1.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei 2

BAB II CARA PENELITIAN

2.1 Metodologi 4

2.2 Data Kuesioner 5

BAB III HASIL DAN KESIMPULAN PENELITIAN

3.1 Hasil 6

3.1.1 Deskripsi Hasil 8

3.1 Kesimpulan 9

3.2.1 Kritik/saran dan masukan 9

3.2.2 Rencana Tindak Lanjut 9

LAMPIRAN-LAMPIRAN 11

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang pengelolaan pendapatan, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelengarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali juga mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023. Visi Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 yaitu “NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI” Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana. Yang mengandung makna ;

“Menjaga Kesucian dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala-Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945.”

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 secara khusus pada Misi ke 22 yaitu : Mengembangkan Sistem Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang efektif efisien, Terbuka, Transparan, Akuntabel dan Bersih serta Meningkatkan Pelayanan Publik Terpadu yang Cepat, Pasti dan Murah.

Pelaksanaan tugas dan fungsi dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi didukung oleh sumber daya manusia yaitu seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, selanjutnya Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dibantu oleh satu orang Sekretaris dan tiga kepala bidang, yaitu: Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Regulasi Pendapatan Daerah, Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan Kepala Bidang Inovasi dan Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimal. Karena itu, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi sangat relevan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

1.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Bapenda Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu : “**Survei elektronik**”.

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Bapenda Provinsi Bali dilakukan dengan penyebaran link kuesioner dan atau form kuisioner ke Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Sampel responden dipilih secara acak (*random sampling*), dengan jumlah sampel minimum ditargetkan sebanyak 385 orang, yang dihitung dengan formula Slovin berdasarkan jumlah populasi pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang dan tingkat percayaan 95%. Jumlah data valid yang masuk dan dapat digunakan dalam pengolahan data sebesar 415 data, sehingga memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Persentase kepuasan pegawai adalah rasio antara jumlah responden yang menyatakan baik (yang memberikan skor 3 dan 4 dalam skala Likert 1 – 4) terhadap kualitas layanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dengan jumlah seluruh responden.

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB II

CARA PENELITIAN

2.1 Metodologi

Metodologi penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Kuesioner didesain bersifat anonim agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa kekhawatiran bahwa identitasnya akan diketahui oleh orang lain.

Kuesioner memuat pertanyaan tentang data diri responden (jabatan, jenis kelamin, dan umur), jenis layanan yang pernah diperoleh dari Bapenda Provinsi Bali, sepuluh pernyataan tentang pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (dalam Skala Likert 1 – 4) yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang harus diukur pada Bapenda Provinsi Bali, serta pernyataan terbuka tentang kritik/keluhan dan saran responden tentang pelayanan Bapenda Provinsi Bali.

Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% (toleransi error 0,05) dan jumlah sampel pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang, sebagai berikut:

n = N/ (1+Ne2) = 10.802 / (1+ 10.802 x 0,0025)

= 385 orang

Tabel Kategorisasi Mutu Layanan Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan** (X)	**Kinerja Unit Pelayanan (Y)**
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 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

2.2 Data Kuisioner

Responden diminta untuk mengisi/memilih pernyataan berupa angka pada kuisioner elektronik yang telah diterima, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut :

: Tidak Baik
: Kurang Baik
: Baik
: Sangat Baik

Berikut disampaikan untuk pernyataan dari kuisioner elektronik dimaksud yang nantinya dinilai responden, yaitu :

NO	PERNYATAAN	Jawaban Responden 1 : Tidak Baik ; 2 : Kurang Baik; 3: Baik; dan 4 : Sangat Baik.			
1	2	3			
1.	Bagaimana pendapatan anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2	3	4
2.	Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1	2	3	4
3.	Bagaimana pendapatan anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1	2	3	4
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	2	3	4
6.	Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1	2	3	4
7.	Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1	2	3	4
8.	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana	1	2	3	4
9.	Bagaimana pendapat anda tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4

Kritik/Saran :……..

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB III
HASIL DAN KESIMPULAN PENELITIAN

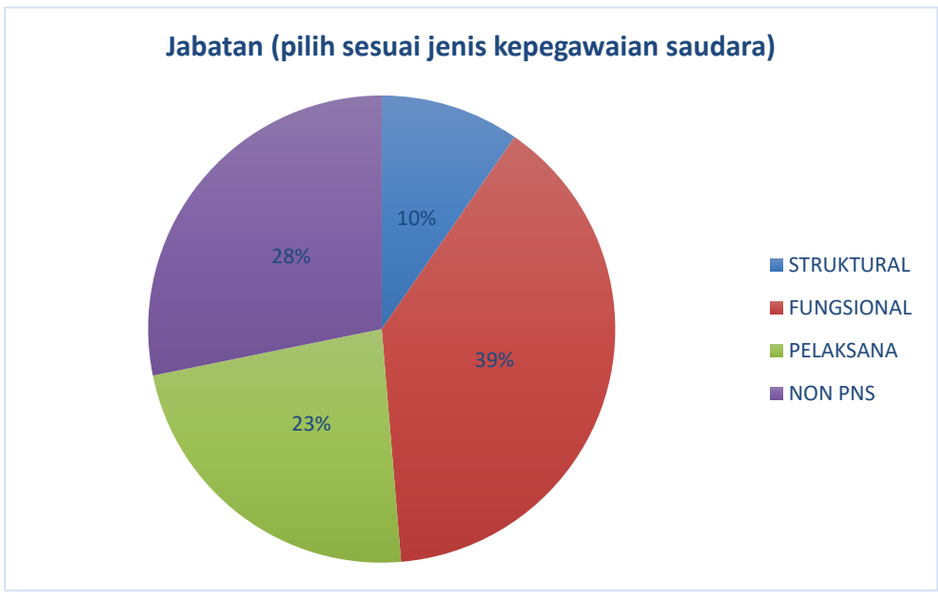
3.1 Hasil

Berdasarkan hasil isian kuisioner oleh responden, berikut dapat kami jabarkan jumlah responden yang melengkapi kuesioner secara lengkap dan dapat dipergunakan dalam pengolahan data sebanyak 415 orang, sehingga memenuhi kriteria Slovin. Responden adalah Pegawai Pemerintah Provinsi Bali dengan jabatan Struktural, Fungsional, Pelaksana, dan Non PNS, sebanyak 10% atau 40 responden dengan jabatan Struktural, 39% atau 162 responden dengan jabatan Fungsional, 23% atau 96 responden dengan jabatan Pelaksana, dan 28% atau 117 responden dengan jabatan Non PNS.

Mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 58% atau 240 responden sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 42% atau 175 responden. Sebanyak 29% atau 121 responden dengan rentang umur 20-35 Tahun, 26% atau 106 responden dengan rentang umur 36-46 Tahun, 45% atau 188 responden dengan rentang umur 47-60 Tahun

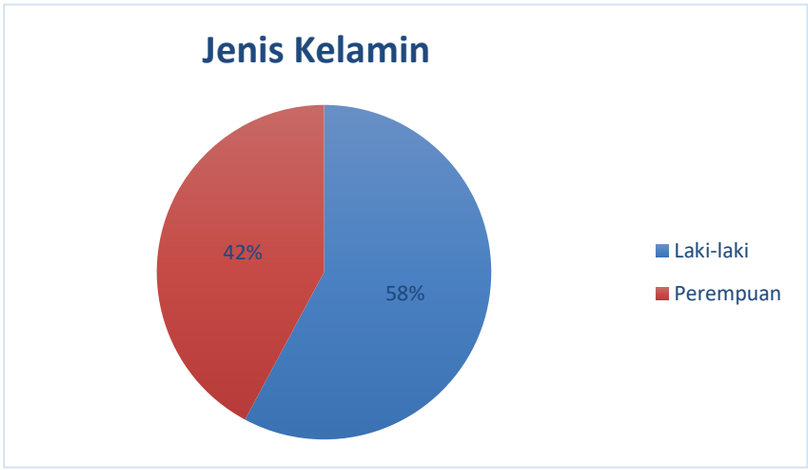
Untuk mengetahui data responden secara lebih lengkap dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Gambar 1.1

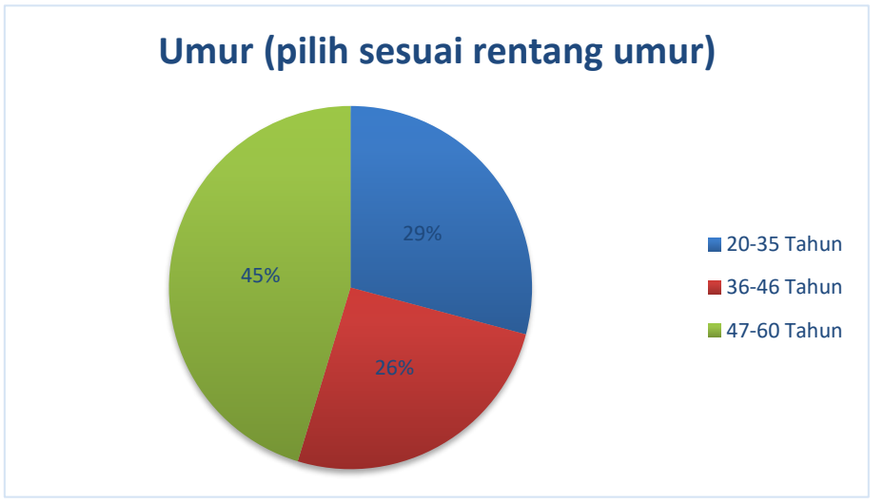


Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Gambar 1.2

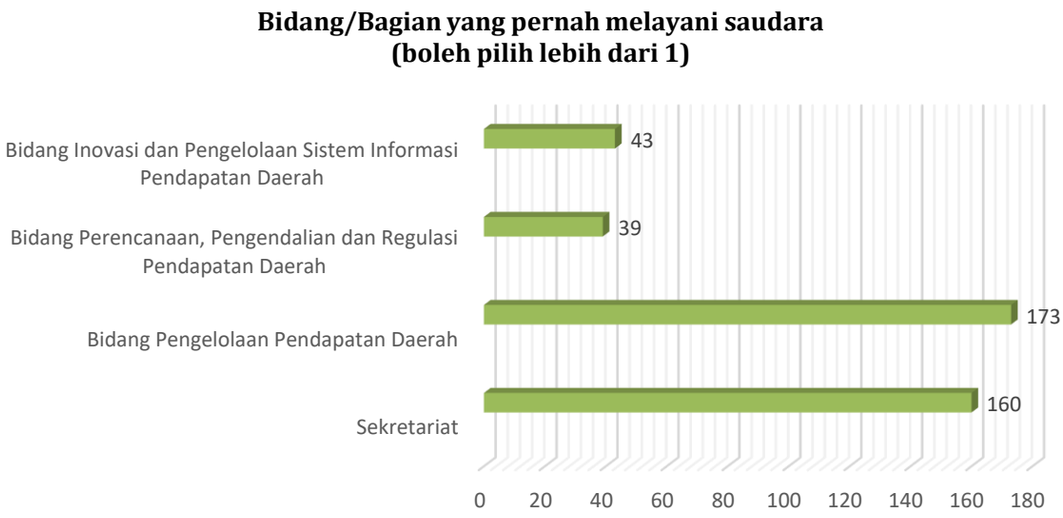


Gambar 1.3



Dalam pengisian kuisioner tersebut para responden telah memilih bidang/bagian yang pernah melayani responden, berikut grafik bidang/bagian yang dianggap pernah melayani para responden :

Gambar 1.4



Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

3.1.1 Deskripsi Hasil

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

a. Persyaratan Pelayanan
b. Prosedur Pelayanan
c. Kecepatan Pelayanan
d. Kewajaran Biaya Pelayanan
e. Kesesuaian Produk Pelayanan
f. Kemampuan Petugas Pelayanan
g. Kesopanan dan Keramahan Petugas
h. Kualitas Sarana dan Prasaran Pelayanan
i. Penanganan Pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 88,45** dengan angka Survey sebesar 88,45 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK,** karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Dari analisis hasil survei tersebut maka didapatkan gambaran sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan Pelayanan	3,58
U2	Prosedur Pelayanan	3,57
U3	Kecepatan Pelayanan	3,56
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,58
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,57
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,59
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,58
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,58
U9	Penanganan Pengaduan	3,57

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

3.2 Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 88,45.
b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Kemampuan Petugas (rata-rata 3,59) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Kecepatan Pelayanan (rata-rata 3,56).
c. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai paling tinggi harus tetap dipertahankan. Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas perlu ditingkatkan.

3.2.1 Kritik/saran dan masukan

Untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pegawai Pemprov. Bali terhadap layanan Bapenda Provinsi Bali, **kuesioner** juga dilengkapi dengan bagian yang dapat diisi dengan kritik maupun saran responden tentang layanan Bapenda Provinsi Bali. Berdasarkan hasil kuesioner dari 415 responden, sebanyak 304 kuisioner terisi dengan kritik/saran.

Karena bersifat pernyataan terbuka, redaksional kritik maupun saran tersebut sangat bervariasi satu sama lain. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dipilah berdasarkan kata-kata kunci yang digunakan. Sebagai contoh, kritik/saran yang memuat kata *pelayanan, pajak* dan sejenisnya dikelompokkan dalam kelompok *Pengelolaan Pendapatan,* sedangkan yang memuat kata-kata *inovasi dan sistem infomasi* dan sejenisnya dikelompokkan ke dalam kelompok *Inovasi dan Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah*.

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

3.2.2 Rencana Tindak Lanjut

Badan Pendapatan Daerah membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu unsur Kecapatan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3.56 Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di tuangkan pada table sebagai berikut :

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
U3	Kecepatan Pelayanan	- Memberikan Pelayanan Prima - Melakukan Inovasi dan Digitalisasi Untuk Memberikan Pelayanan Prima	Pada Saat memberikan Pelayanan	- Kepala Badan - Sekretaris - Ka.Subag. Umum dan Kepegawaian

Demikian laporan yang dapat kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan ke depan.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
I MADE SANTHA
NIP. 19641231 198503 1 109

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

LAMPIRAN : Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
41	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
91	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	4	2	3	4	4	3	4	2	
94	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

97	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
98	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
111	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
116	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
127	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
137	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
155	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
164	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
165	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
179	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
183	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	3	3	3	3	4	2	2	4	1	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
196	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

201	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
202	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
203	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
211	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
214	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
215	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
221	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
224	4	4	4	2	3	3	3	4	3	
225	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
240	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
241	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
247	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
251	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
252	4	3	3	4	4	4	3	3	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
255	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
273	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

305	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	3	3	4	2	3	3	2	2	
309	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
313	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
350	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
385	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
388	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
389	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
391	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
392	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
393	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
397	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
402	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

409	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
410	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
411	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
413	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Σ Nilai/Unsur	1484	1482	1476	1484	1483	1490	1484	1485	1480		
NRR/ Unsur	3,576	3,571	3,557	3,576	3,573	3,590	3,576	3,578	3,566		
NRR tertbg/Unsur	0,393	0,393	0,391	0,393	0,393	0,395	0,393	0,394	0,392	*)	**3,54**
IKM Unit Pelayanan										**)	**88,45**

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 11

SKM UNIT PELAYANAN

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
U1	Persyaratan Pelayanan	3,58
U2	Prosedur Pelayanan	3,57
U3	Kecepatan Pelayanan	3,56
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,58
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,57
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,59
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,58
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,58
U9	Penanganan Pengaduan	3,57

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE