



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY LAYANAN MASYARAKAT

**BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS  
SEMESTER I TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	ii
<b>BAB I</b>	1
<b>PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	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
<b>BAB III</b>	7
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	9
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	12
<b>KESIMPULAN</b>	12
<b>LAMPIRAN</b>	13

# 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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas.

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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) 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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas 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 Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester 1 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30 orang. 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 28 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	78,57%
		PEREMPUAN	6	21,43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	12	42,86%
		DIII	10	35,71%
		SI	6	21,43%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	14,29%
		SWASTA	13	46,43%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	11	39,29
4	JENIS LAYANAN	Keberatan atas ketetapan PBB-P2	1	4%
		Konsultasi Pajak Daerah	2	8%
		Mutasi Obyek Pajak	14	50%
		Pelayanan BPHTB	5	18 %
		Pembetulan SPPT PBB-P2	5	18%
		Perubahan Data Wajib Pajak	1	4%

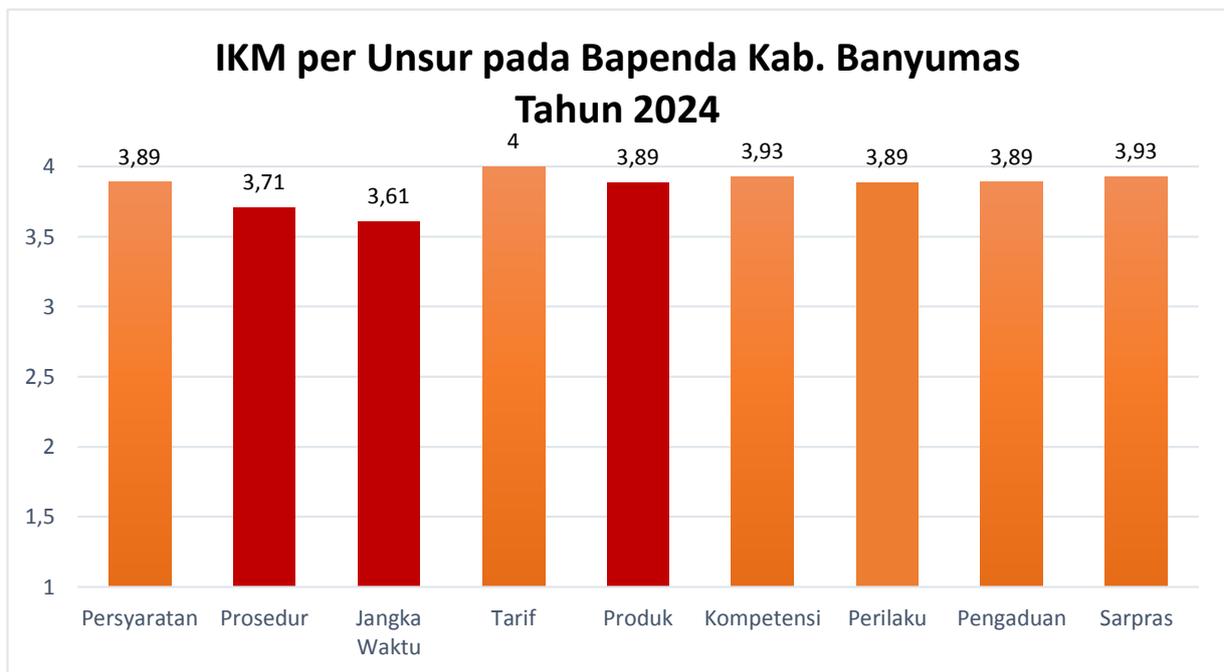
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.89	3.71	3.61	4	3.89	3.93	3.89	3.89	3.93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96.5 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,61. Selanjutnya Prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Kompetensi serta Saprass mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,93.

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 :

- “Untuk proses layanan Mutasi PBB-P2 lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Validasi harap diproses dg cepat, Njop kan udah naik, saran harga ko malah tambah tnggi, monggo di percepat validasinya”.
- “Pelayanan sudah cukup baik, ruang tunggu nyaman, saran saja supaya parkir gratis”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Khususnya pada layanan Mutasi Objek Pajak dan Proses Validasi. Sebenarnya jika dokumen persyaratan sudah lengkap, penyelesaian layanan dapat dilakukan dengan cepat..
- Terkait Sarana dan Prasarana layanan, masyarakat mengeluhkan ada biaya parkir di area Kantor Bapenda Kab. Banyumas di area Terminal Bulupitu.
- Masyarakat/pengguna layanan masih belum memiliki kesadaran untuk mengisi kuisioner di portal SUSANMAS.

## 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 dilakukan melalui Rapat Evaluasi pada tanggal 17 Juli 2024 (Berita Acara terlampir). 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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√	√		Bidang PEAP
		Penambahan loket layanan				√	Bidang Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Pembinaan Karyawan dan Karyawati		√	√		Bidang Pajak I dan Pajak II
		Simplifikasi proses pelayanan			√	√	Bidang Pajak I dan Pajak II
3	Produk	Sosialisai Layanan Pajak Daerah			√	√	Bidang Pajak I dan Pajak II

## 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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,5. Selain itu, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarifmendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Kompetensi serta Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,93.

Banyumas, 18 Juli 2024

Kepala Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Banyumas



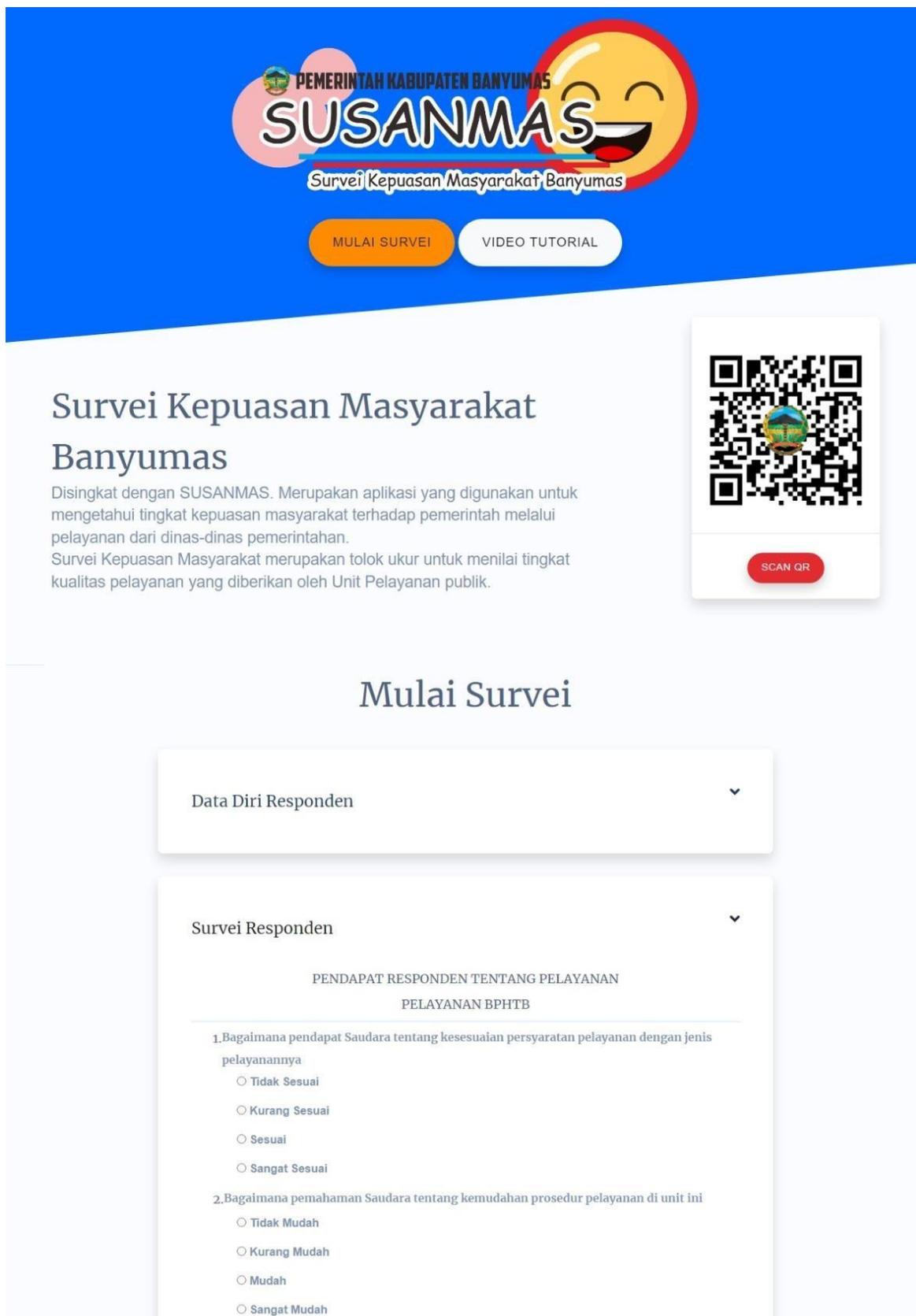
Ir. KRISTANTA, M.Si

NIP. 19650515 199303 1 012

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuisisioner Surevey Kepuasan Masyarakat Bapenda Kab. Banyumas dapat diakses di laman [http://susanmas.banyumaskab.go.id?unit=badan\\_pendapatan\\_daerah](http://susanmas.banyumaskab.go.id?unit=badan_pendapatan_daerah)



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS**  
**SUSANMAS**  
Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

MULAI SURVEI VIDEO TUTORIAL

## Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

Disingkat dengan SUSANMAS. Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari dinas-dinas pemerintahan.  
Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik.



SCAN QR

## Mulai Survei

Data Diri Responden

Survei Responden

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PELAYANAN BPHTB

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

- Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan 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
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

**Saran & Masukan:**

Ketik saran anda...

SIMPAN KUISIONER

## Terimakasih Atas Partisipasi Anda



## 2. Hasil Olah Data SKM

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS  
SEMUA JENIS PELAYANAN  
TANGGAL 01-01-2024 sd 30-06-2024**

Show 10 entries

Search:

#	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U
21	085867570441	Agus Pujono	2024-03-04 08:32:13	L	Perangkat Desa	DIII	Mutasi Obyek Pajak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	0811285200	Gilang	2024-03-04 08:33:14	L	Swasta	SMA	Mutasi Obyek Pajak	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	085328464185	Iksan	2024-03-04 08:34:22	L	Swasta	S1	Mutasi Obyek Pajak	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	081225725232	Mustopo	2024-03-04 08:35:31	L	Swasta	S1	Perubahan Data Wajib Pajak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	085290823555	Purwanto	2024-03-04 08:36:47	L	Perangkat Desa	SMA	Mutasi Obyek Pajak	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	081391032856	Kholidin	2024-03-04 08:37:56	L	Perangkat Desa	DIII	Mutasi Obyek Pajak	3	4	4	4	3	4	4	4	4
27	081327463116	Riswoyo	2024-03-04 08:39:11	L	Swasta	DIII	Konsultasi Pajak Daerah	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	0815700002214	Esa	2024-03-04 08:40:04	L	Swasta	DIII	Mutasi Obyek Pajak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai/Unsur</b>								<b>109</b>	<b>104</b>	<b>101</b>	<b>112</b>	<b>109</b>	<b>110</b>	<b>109</b>	<b>109</b>	<b>1</b>
<b>NRR Unsur</b>								<b>3.89</b>	<b>3.71</b>	<b>3.61</b>	<b>4</b>	<b>3.89</b>	<b>3.93</b>	<b>3.89</b>	<b>3.89</b>	<b>3</b>
<b>NRR 9 Unsur</b>								<b>3.86</b>								
<b>Hasil IKM 9 Unsur</b>								<b>96.5 (Sangat Baik)</b>								
<b>NRR 11 Unsur</b>								<b>3.16</b>								
<b>Hasil IKM 11 Unsur</b>								<b>79 (Baik)</b>								

Showing 21 to 28 of 28 entries

Previous 1 2 3 Next

Total Data Kuisioner : 28

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

#	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	97.25	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92.75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90.25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	98.25	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	0	-
11	Integritas Pelayanan	0	-

KETERANGAN

U1-U11	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang diisi
NRR tertimbang	:	NRR per unsur x 0.1111

Nilai Persepsi, Nilai Interval, 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

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	22	78.57%
		P	6	21.43%
2	PENDIDIKAN	DIII	10	35.71%
		S1	6	21.43%
		SMA	12	42.86%
3	PEKERJAAN	PNS	4	14.29%
		SWASTA	13	46.43%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	11	39.29%



### 3. Berita Acara Rapat Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM