



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

TAHUN
2022

RINGKASAN EKSEKUTIF (EXECUTIVE SUMMARY)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan survey yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah/unit pelayanan publik. Survei ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun guna memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai umpan balik/respon dari pengguna layanan yang diberikan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga merupakan wujud kepatuhan Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut dilakukan secara manual dengan mengambil sampel sebanyak 24 (dua puluh empat) orang responden yaitu dengan memberikan lembaran/form data masyarakat/responden serta pendapat masyarakat/responden yang harus diisi oleh masyarakat/responden. Jawaban dari responden kemudian dianalisa dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survey.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 berpredikat "Baik" setelah dilakukan pengolahan data. Dari 9 (Sembilan) unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur biaya/tarif mendapat predikat "Sangat Baik" dengan skor 3,958 dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat predikat " Sangat Baik" dengan skor 3,750 dengan nilai rata-rata tertimbang 3,395 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,87 dengan predikat "Baik".

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat serta perlu adanya peningkatan bimbingan teknis maupun pelatihan bagi petugas pelayanan dalam meningkatkan kompetensi bagi petugas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga Penyusunan Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 dapat terselesaikan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Melalui hasil survey ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran serta masukan dari semua pihak terhadap perbaikan laporan tersebut sangat diharapkan, agar laporan tersebut dapat menjadi perbaikan untuk dimasa yang akan datang. Demikian laporan ini disusun semoga dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public menuju terwujudnya pelayanan prima di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Februari 2023
KEPALA BIRO PEREKONOMIAN



FRANS ZENO, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19790302 199802 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Metode
- E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
- F. Jadwal Pelaksanaan

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARKAT

- A. Profil / Data Responden
- B. Data Kuesioner
- C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat
- D. Saran Perbaikan
- E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjuti
- F. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Komponen yang diukur
- G. Perbandingan Hasil Survei

BAB III

PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran / Rekomendasi

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equality dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

Upaya mewujudkan pelayanan prima didalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat belum secara optimal terwujud sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Hal ini dapat diketahui dari banyaknya masukan dan saran serta keluhan yang disampaikan baik melalui media masa maupun jaringan sosial lainnya. Sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan pemerintahan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan atau ketidakpercayaan masyarakat.

Fungsi Utama Pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat diketahui sampai sejauh mana kualitas kinerja pelayanan publik yang berbasis pada pendapat masyarakat dapat memberikan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara berkesinambungan, diharapkan Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat, dapat memberikan kepuasan pelayanan publik serta menunjukkan komitmen Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat dalam mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja terhadap unsur pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara tepat, cepat, murah terbuka dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 110 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yang mana masyarakat berperan sebagai pengguna layanan, sehingga dapat diketahui berapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik serta untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah

dilaksanakan serta sebagai bahan penetapan kebijakan yang akan diambil sebagai langkah untuk perbaikan pelayanan.

D. Metode Perhitungan dan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pengisian Kuesioner

Responden dipilih secara acak sebanyak 24 (dua puluh empat) orang

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Nilai 1	Tidak Mudah	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tifold efektif
Nilai 2	Kurang Mudah	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif
Nilai 3	Mudah	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
Nilai 4	Sangat Mudah	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif

3. Variabel Survei

Instrumen Survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan Urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Kualitas Sarana dan Prasarana

Adalah Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Kuesioner survei terbagi lagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

- Berisi Identitas responden yang meliputi : usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerja yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Berisi Mutu Pelayanan Publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Saran dan Masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan “Nilai Rata – Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam Penghitungan Indeks SKM terhadap 9 Unsur Pelayanan yang dikaji. Setiap Unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus: Bobot nilai Rata – Rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur $1/9 = 0,111$ atau sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

5. Perhitungan Nilai Unsur Pelayanan

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan X Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang.

6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur X 25

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan di klasifikasikan dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal (NI)	Nilai Internal Konversi (NIK)	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 – 100,0	A	Sangat baik

7. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk

mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Metode analisis data menggunakan metode analisis survei kepuasan masyarakat, digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variable independen dan mutu unit pelayanan.

8. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM.

Selanjutnya Laporan akan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Penyelesaian Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Penanggungjawab | : | Kepala Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat |
| Ketua | : | Analisis Kebijakan Ahli Madya – Bagian Kebijakan Perekonomian |
| Anggota | : | Analisis Kebijakan Ahli Madya - Bagian Sumber Daya Alam
Analisis Kebijakan Ahli Madya- Bagian BUMD dan BLUD
Analisis Kebijakan Ahli Muda – Analisis Ekonomi Makro
Analisis Kebijakan Ahli Muda - Analisis Ekonomi Mikro
Kasubbag Tata Usaha Biro
Analisis Kebijakan Ahli Muda - Sumber Daya Pertanian, Kehutanan, Kelautan dan Perikanan
Analisis Kebijakan Ahli Muda - Sumber Daya Pertambangan dan Lingkungan Hidup
Analisis Kebijakan Ahli Muda - Sumber Daya Energi dan Air |

Analisis Kebijakan Ahli Muda - BUMD Jasa Keuangan dan Aneka Usaha

Analisis Kebijakan Ahli Muda - BUMD Air Minum, Limbah dan Sanitasi

Analisis Kebijakan Ahli Muda - Badan Layanan Umum Daerah

Por'i (Staf Subbag TU)

Mulyono Priadi (Staf Subbag TU)

Maidar (Staf Subbag TU)

F. Jadwal Pelaksanaan

1. Persiapan

Rapat Tim Tanggal 4 Oktober 2022

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilaksanakan melalui pencatatan di buku tamu yang berkunjung ke Biro Perekonomian dan lembar data masyarakat/responden yang dibagikan kepada responden.

3. Pengolahan dan Analisa Data

Input data dan mengolah hasil SKM Tanggal 10 s.d 17 Oktober 2022

4. Penyusunan Laporan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disusun pada Tanggal 31 Oktober 2022.

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 disusun bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat disusun dengan menggunakan Data Buku Tamu dan kuesioner kepada responden penerima layanan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

A. Profil / Data Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sebanyak 24 (dua puluh empat) orang

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 16 (enam belas) laki-laki dan 8 (delapan) perempuan. Dengan Tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-Laki	16	67 %
Perempuan	8	33 %

Tabel 3

Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SD	0	0 %
SMP	0	0 %
SMA	0	0 %
D1, D2, D3	0	0 %
D4, S1	22	92 %
S2 keatas	2	8 %

Tabel 4
Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
PNS	16	67 %
TNI /Polri	0	0 %
Pegawai Swasta	5	21 %
Wiraswasta/Usahawan	1	4 %
Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
Lainnya	2	8 %

B. Data Kuesioner

1. Persyaratan (U1 = Kesesuaian Persyaratan)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Untuk persyaratan lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Unsur Persyaratan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	18	75 %
4.	Sangat Sesuai	6	25 %

2. Prosedur Pelayanan (U2 = Prosedur Pelayanan)

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Mudah	0	0 %
2.	Kurang Mudah	0	0 %
3.	Mudah	16	67 %
4.	Sangat Mudah	8	33 %

3. Kecepatan Pelayanan (U3 = Kecepatan Pelayanan)

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7
Unsur Kecepatan Waktu

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	0	0 %
3.	Cepat	17	71 %
4.	Sangat Cepat	7	29 %

4. Biaya Tarif (U4 = Kesesuaian Kewajaran Biaya)

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8
Unsur Biaya/ Tarif

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Sangat Mahal	0	0 %
2.	Cukup Mahal	0	0 %
3.	Murah	1	4 %
4.	Gratis	23	96 %

5. Produk Pelayanan (U5 = Kesesuaian Pelayanan)

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9
Unsur Produk Pelayanan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	19	79 %
4.	Sangat Sesuai	5	21 %

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas (U6 = Kompetensi Petugas)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 10
Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Kompetensi	0	0 %
2.	Kurang Kompetensi	0	0 %
3.	Kompetensi	17	71 %
4.	Sangat Kompetensi	7	29 %

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U7=Perilaku Petugas Pelayanan)
Perilaku atau sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 11
Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Sopan	0	0 %
2.	Kurang Sopan	0	0 %
3.	Sopan	13	54 %
4.	Sangat Sopan	11	46 %

8. Kualitas Sarana dan Prasarana (U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana)
Adalah Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 12
Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Baik	0	0 %
2.	Cukup	4	17 %
3.	Baik	15	63 %
4.	Sangat Baik	5	20 %

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9=Penanganan Pengaduan)
Adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 13
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak ada	2	8 %
2.	Ada	0	0 %
3.	Berfungsi kurang Maksimal	0	0 %
4.	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	22	92 %

C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat adalah **84,87** dan berada pada kategori **Baik** Data terlampir.

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,250	78	B	Baik
2.	Prosedur	3,333	80	B	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,292	79	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,958	95	A	Sangat Baik
5.	Produk Layanan	3,208	77	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,292	79	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,458	83	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,042	73	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,750	90	A	Sangat Baik
Hasil SKM		30,58	84,87	B	Baik

D. Saran Perbaikan dari Responden

Dari hasil analisa terhadap responden, secara umum menyarankan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi.

E. Hasil Analisis

Hasil analisis pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : 3,250 (Baik)
2. Prosedur Pelayanan : 3,333 (Baik)
3. Kecepatan Waktu : 3,292 (Baik)
4. Biaya/Tarif : 3,958 (Sangat Baik)
5. Produk Pelayanan : 3,208 (Baik)
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas : 3,292 (Baik)
7. Kesopanan dan keramahan petugas : 3,458 (Baik)
8. Kondisi Sarana dan Prasarana : 3,042 (Baik)
9. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan : 3,750 (Sangat Baik)

F. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari hasil diatas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik. Dan upaya mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik agar kedepannya tetap sangat baik.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggungjawab
1.	Kesesuaian Persyaratan	78	Sesuai	Tindak lanjut yang akan dilakukan dari Biro Perekonomian adalah berupaya meningkatkan pelayanan yang unsur-unsurnya masih berada pada kategori baik agar kedepannya menjadi sangat baik. Dan upaya mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik agar kedepannya tetap semakin baik	Periode Pebruari, Juni, September dan Oktober 2022	Sub Bagian Tata Usaha Biro
2.	Prosedur Pelayanan	80	Mudah Pelayanannya			
3.	Kecepatan Waktu	79	Cepat			
4.	Biaya/Tarif	95	Sangat sesuai dan tidak meminta tips			
5.	Produk Pelayanan	77	Sesuai			
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	79	Mampu dan berkompeten			
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	83	Sopan dan Ramah			
8.	Kondisi Sarana dan Prasarana	73	Baik			
9.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	90	Dikelola dengan baik			

G. Deskripsi kelebihan dan kelemahan pada setiap komponen yang diukur
Dari Penilaian yang telah dilakukan pada setiap unsur pelayanan dapat dideskripsikan kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur :

1. Unsur Persyaratan

Pada Unsur Persyaratan yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,250 telah ditetapkan bahwa setiap pengajuan berkas ataupun untuk mendapatkan informasi pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat persyaratan harus dilengkapi, untuk mempermudah dalam proses tindaklanjutnya.

2. Unsur Prosedur Pelayanan

Untuk Unsur Prosedur Pelyanan mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,333 Dalam hal ini pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan tugas harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditentukan.

3. Unsur Kecepatan Waktu

Unsur Kecepatan waktu mendapat predikat baik yaitu dengan nilai 3,292 Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat adalah kesigapan petugas dalam memproses setiap berkas yang diajukan

4. Unsur Biaya/Tarif

Untuk Biaya atau tarif mendapatkan predikat sangat baik yaitu dengan nilai 3,958, dengan unsur jawaban gratis atau tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanan, hal ini mencerminkan bahwa Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat ingin *Clean Government*.

5. Unsur Produk Pelayanan

Pada Unsur produk pelayanan yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,208, telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Unsur Kompetensi/ Kemampuan Petugas mendapat predikat baik dengan nilai 3,292, dengan demikian petugas pelayanan telah sesuai dengan kompetensinya, untuk kedepannya agar menjadi lebih baik

petugas pelayanan perlu diikutsertakan pada bimbingan teknis dan pelatihan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

7. Unsur Kesopanan dan keramahan petugas

Untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan predikat baik yaitu dengan nilai 3,458, hal ini mencerminkan bahwa upaya yang telah dilakukan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat telah sesuai, hal ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Unsur Kondisi Sarana dan Prasarana

Pada Unsur kondisi sarana dan prasarana yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,042, sarana dan prasarana di Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat telah cukup memadai.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan predikat sangat baik dengan nilai 3,750, hal ini telah sesuai dengan harapan dan untuk kedepannya lebih berupaya lagi dalam meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan secara maksimal.

H. Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil survei 1 Tahun sebelumnya)

Sebagai Perbandingan hasil survei 1 (satu) Tahun sebelumnya, Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat pada Tahun 2021 berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat dengan nilai 84,47 dan berada pada kategori Baik dan untuk tahun 2022 berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat dengan nilai 84,87 dan berada pada kategori baik.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta implementasi Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dimasa datang dalam meningkatkan pelayanan khususnya pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa :

1. Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat untuk Tahun 2022, nilai Survei Kepuasan masyarakatnya mendapat nilai 84,87 dengan predikat kinerja **Baik**;
2. Untuk 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat mendapat predikat **Sangat Baik** dengan nilai 3,958 yaitu unsur biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat predikat **Sangat Baik** dengan nilai 3,750, dengan demikian setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya dan didalam penanganan pengaduan, saran dan masukan, cepat ditindaklanjuti, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar didalam penyelenggaraan pelayanan publik serta setiap pengaduan, saran dan masukan segera di tindaklanjuti oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

B. Saran/Rekomendasi

Dari hasil survei kepuasan masyarakat, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat;
2. Perlu adanya peningkatan bimbingan teknis maupun pelatihan bagi petugas pelayanan dalam meningkatkan kompetensi bagi petugas pelayanan.
3. Tersedianya suatu ruangan khusus untuk dapat memberikan pelayanan informasi maupun konsultasi terhadap masyarakat.

Daftar Pustaka

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat
JENIS LAYANAN :

- U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
- Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

Bobot nilai / 9 0,111111

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	3	3	3	4	3	3	4	2	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4
SNilai /Unsur	78	80	79	95	77	79	83	73	90
NRR / Unsur	3,250	3,333	3,292	3,958	3,208	3,292	3,458	3,042	3,750
NRR tertbg/ unsur	0,381	0,370	0,365	0,439	0,356	0,365	0,384	0,338	0,416
IKM Unit pelayanan	3,395 84,869								

Keterangan :
- U1 s.d U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur adalah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,250
U2	Prosedur Pelayanan	3,333
U3	Kecepatan Pelayanan	3,292
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,958
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,208
U6	Kompetensi Petugas	3,292
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,458
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,042
U9	Penanganan Pengaduan	3,750

734
30,58
3,395

Rata-Rata 3,398

IKM UNIT PELAYANAN : 84,87

Mutu Pelayanan : Baik

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

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,33
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,67	0,00
Baik	75,00	66,67	70,83	4,17	79,17	70,83	54,17	62,50	0,00
Sangat Baik	25,00	33,33	29,17	95,83	20,83	29,17	45,83	20,83	91,67
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Baik	18	16	17	1	19	17	13	15	0
Sangat Baik	6	8	7	23	5	7	11	5	22
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	24	24	24	24	24	24	24	24	24

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,958
U6	Kompetensi Petugas	3,292
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,458
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,208
U8	Penanganan Pengaduan	3,042
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,250
U2	Prosedur Pelayanan	3,333
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,700
U3	Kecepatan Pelayanan	2,650

Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	4	4	3	4	3	3	3	3	1	
23	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
Jumlah	78	80	79	95	77	79	83	73	90	
Nilai Rata-rata	3,250	3,333	3,292	3,958	3,208	3,292	3,458	3,042	3,750	30,58
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,361	0,370	0,365	0,439	0,356	0,365	0,384	0,338	0,416	3,395
Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat										84,87
										Baik

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat

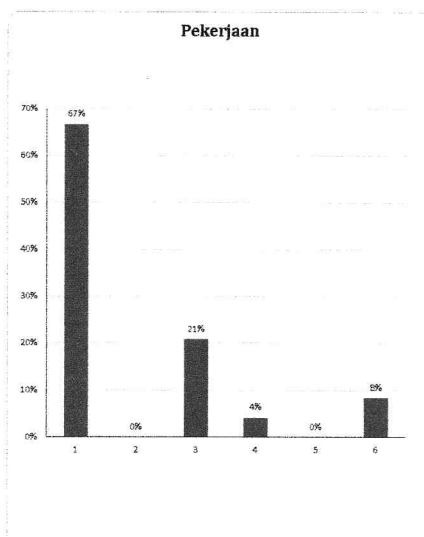
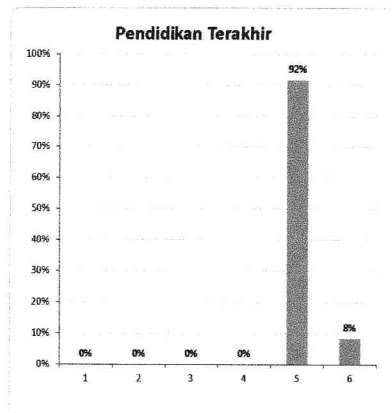
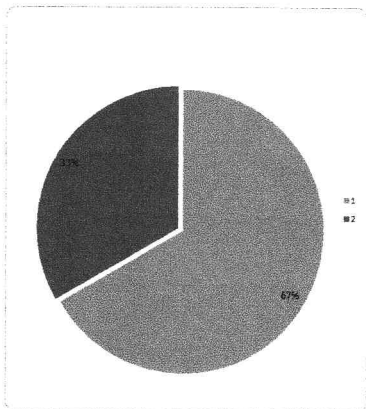
1. Kolom yang di cetak/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIAU artinya data responden telah lengkap.

Data Responden

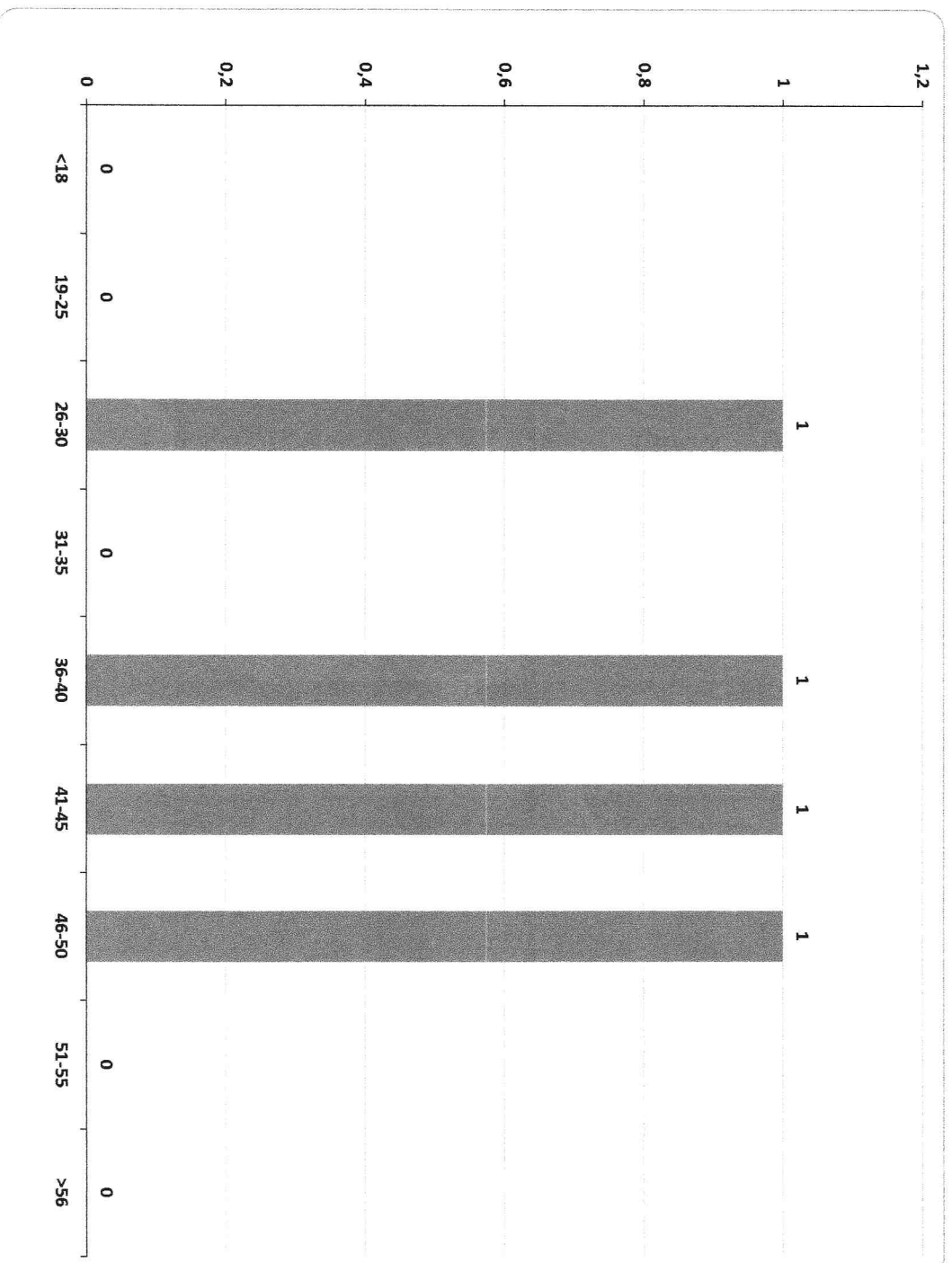
No.	Lisia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan	
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya			
1	28	1						1		1							3	
2	45	1						1		1							3	
3	30	1						1		1							3	
4	48		1					1		1							3	
5	52	1						1		1							3	
6	56	1						1		1							3	
7	45	1						1		1							3	
8	23	1						1								1	3	
9	33	1							1							1	3	
10	31	1						1			1						3	
11	56		1					1		1							3	
12	48	1						1		1							3	
13	40	1						1		1							3	
14	48	1						1		1							3	
15	45		1					1		1							3	
16	45		1					1		1							3	
17	48	1						1		1							3	
18	27		1					1			1				1		3	
19	36	1						1		1							3	
20	32	1						1		1							3	
21	45	1						1		1							3	
22	43		1					1		1							3	
23	38		1					1		1							3	
24	41		1					1		1							3	
Jmlh	41.16667	16	8	0	0	0	0	22	2	16	0	5	1	0	2			
%		87%	33%	0%	0%	0%	0%	92%	8%	87%	0%	21%	4%	0%	8%			

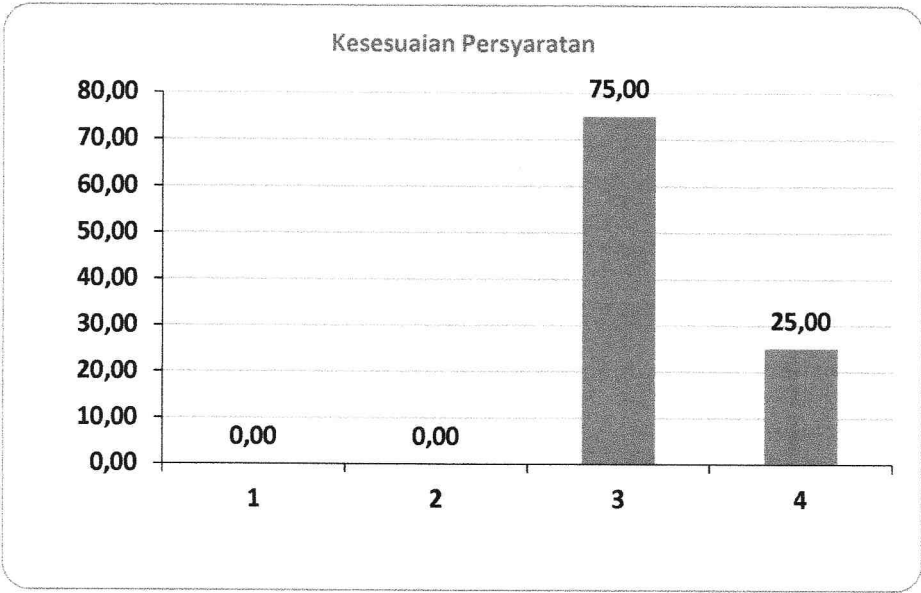
24

Laki-Laki
Perempuan

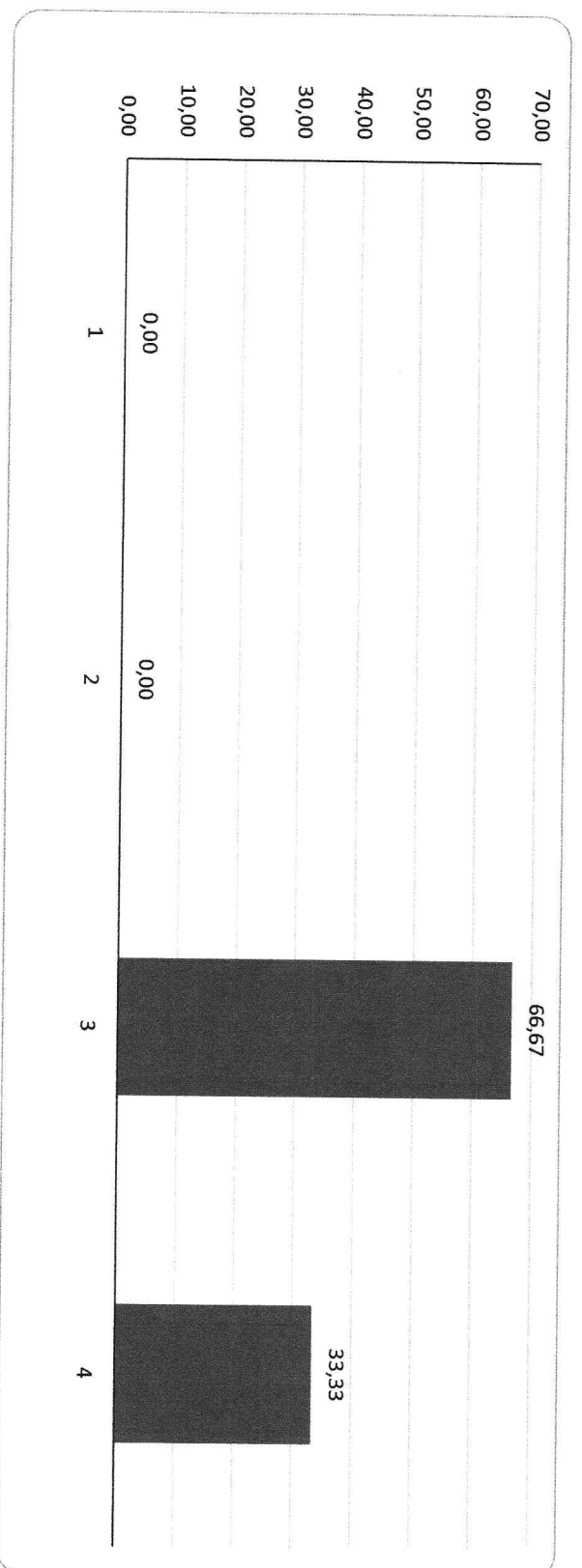


<18	0	0
19-25	0	0
26-30	1	4
31-35	0	0
36-40	1	4
41-45	1	4
46-50	1	4
51-55	0	0
>56	0	16
	4	

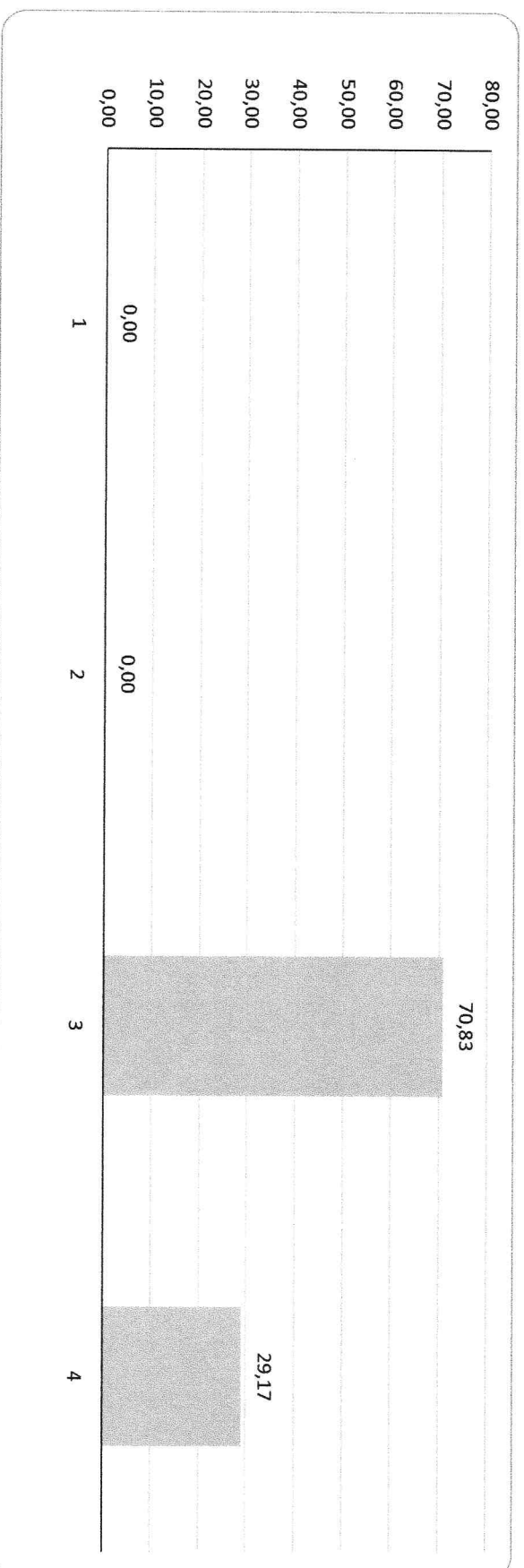




- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

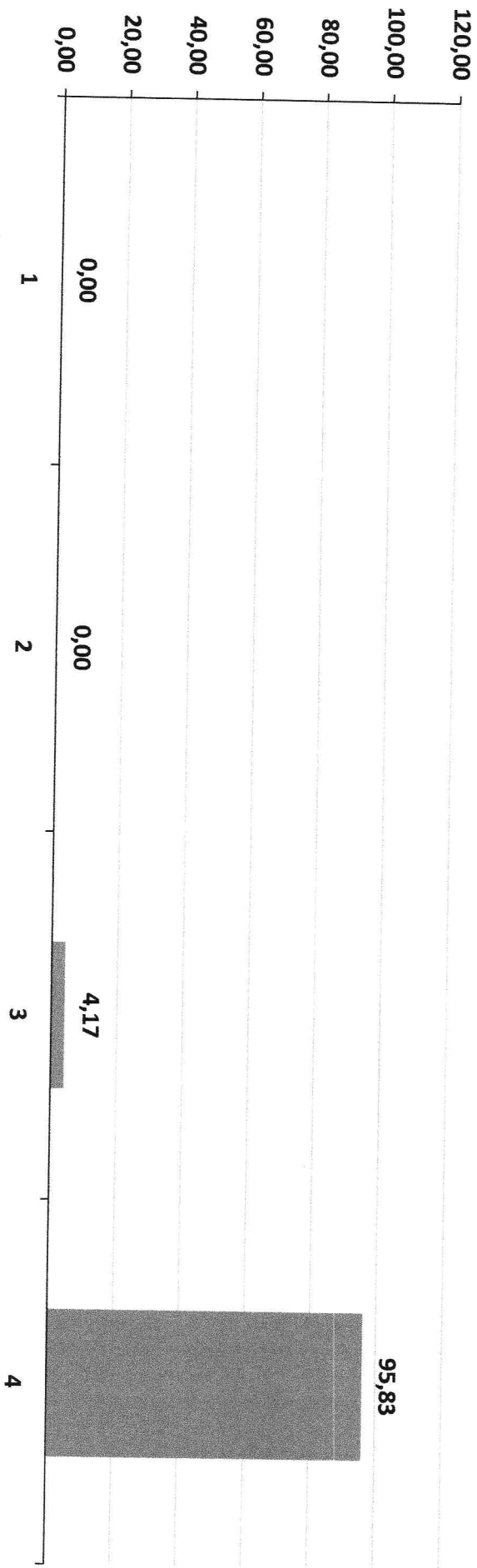


Berbeli/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah

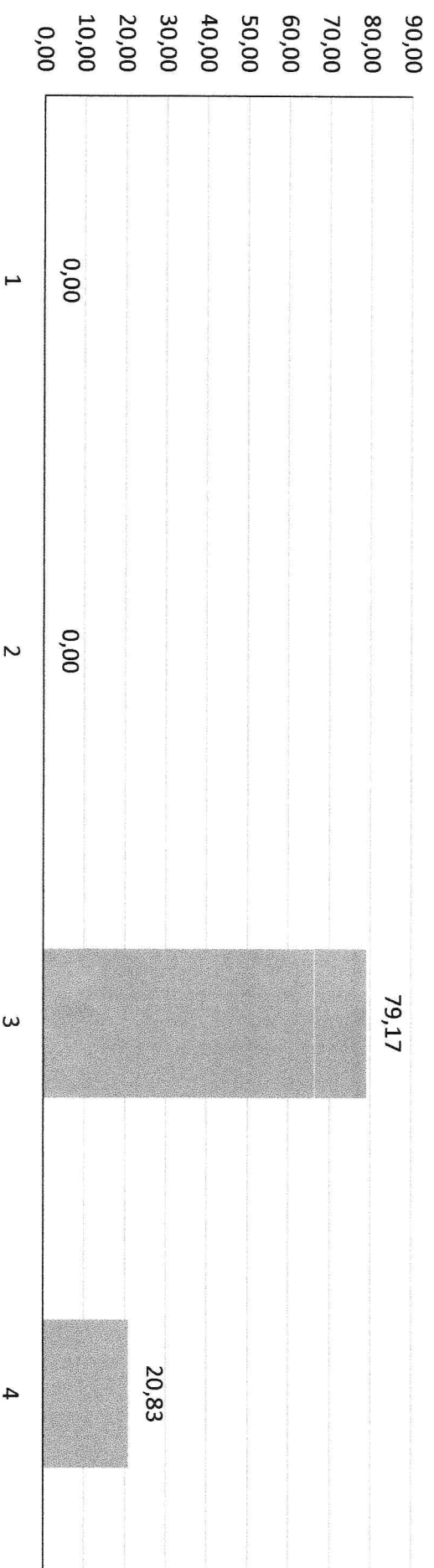


Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat

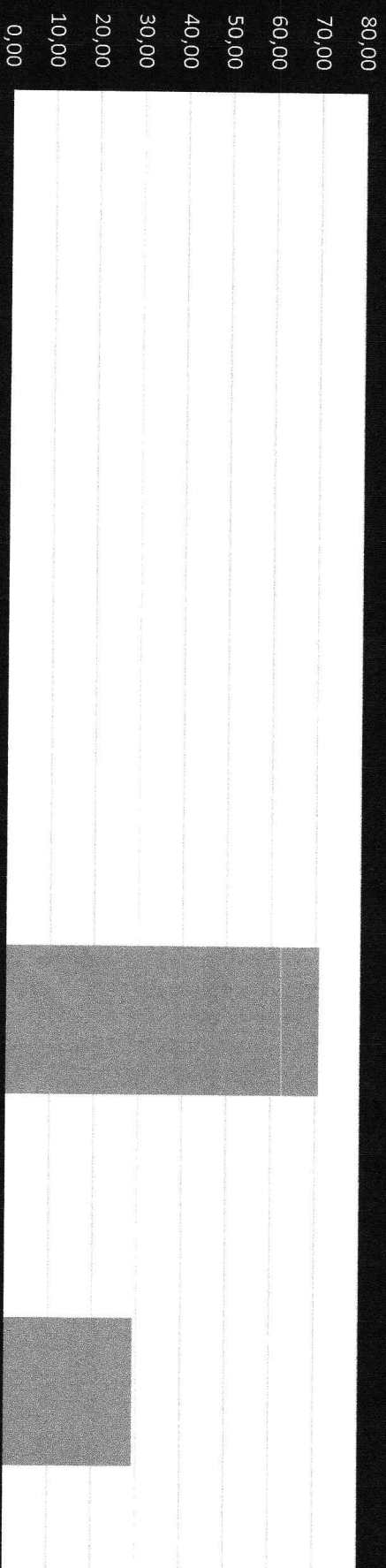
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



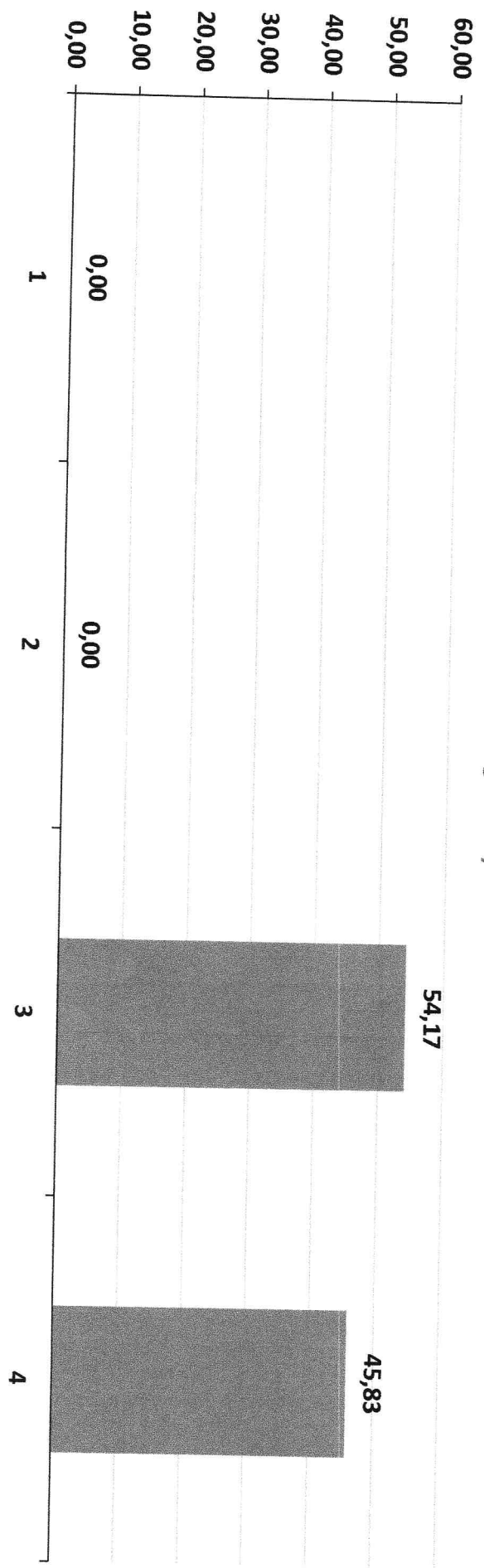
Kesesuaian Pelayanan



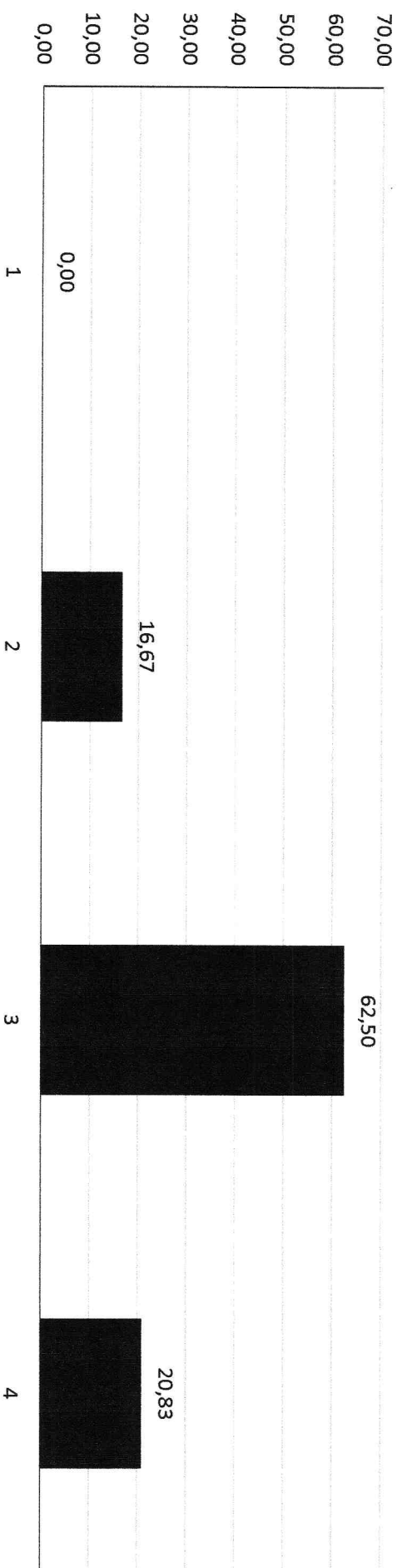
Kompetensi Petugas



Perilaku Petugas Pelayanan



Kualitas Sarana dan Prasarana



Penanganan Pengaduan

