

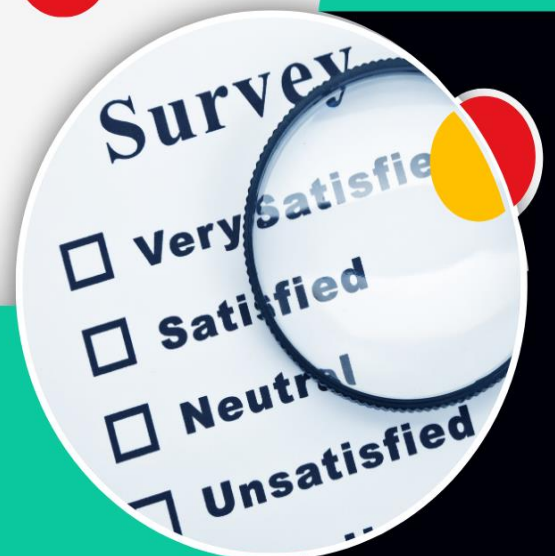


Pusat Pembelajaran &
Strategi Kebijakan
Pelayanan Publik

2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOTA BONTANG

BADAN PENDAPATAN DAERAH



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara daring (online) menggunakan platform Google Form untuk e-survei yang selanjutnya disebarkan kepada pengguna layanan, dan/atau melalui tele survei dimana pengisian survei dilakukan melalui media telekomunikasi menggunakan telepon atau aplikasi panggilan suara oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 261 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 261 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	161	42%
		Perempuan	100	58%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	1	1%
		SMP/Sederajat	-	-
		SMA/Sederajat	144	55%
		D1/D2/D3	24	9%
		D4/S1	80	31%
		S2	12	4%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	66	25%
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	61	23%
		Wirausaha	58	22%
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	6	2%
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	70	27%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	261	100%
		Disabilitas	-	0%
5	JENIS LAYANAN	Pendaftaran baru pajak bumi & bangunan (pbb p2)	30	11.49%
		Pembayaran pajak bumi & bangunan	149	57.09%
		Pembayaran bea perolehan hak atas tanah & bangunan	24	9.20%
		Mutasi objek & subjek pajak	8	3.07%
		Pembetulan sppt/skp/stp	11	4.21%
		Penetapan dan pembayaran pajak reklame	5	1.92%
		Pendaftaran pajak barang jasa tertentu hotel, makan dan/atau minum, kesenian dan hiburan, parkir.	15	5.75%
		Penetapan dan pembayaran pajak barang jasa tertentu hotel, makan dan/atau minum, kesenian dan	14	5.36%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		hiburan, tenaga listrik, parkir, sarang burung walet, mlbb, air tanah		
		Pembetulan sptd	1	0.38%
		Penetapan dan pembayaran listrik	3	1.15%
		Penetapan dan pembayaran sarang burung walet	1	0.38%

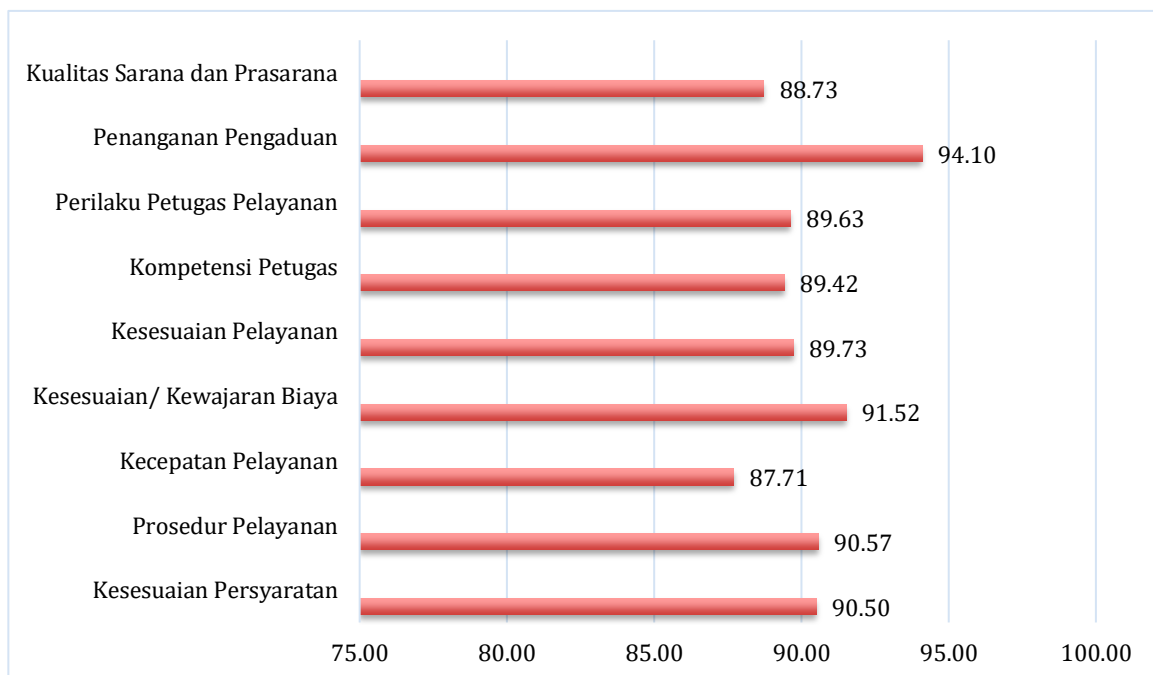
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Mutasi Objek & Subjek Pajak Semester 2	8	100.00	96.88	93.75	100.00	96.88	93.75	96.88	96.88	93.75	96.53
	Semester 1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
2	Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan Semester 2	24	92.71	92.71	89.58	93.75	89.58	91.67	91.67	96.88	90.63	92.13
	Semester 1	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89.58
3	Pembayaran Pajak Bumi & Bangunan Semester 2	149	86.58	88.59	85.07	87.08	87.08	86.24	85.74	92.79	85.07	87.14
	Semester 1	73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93.57
4	Pembetulan SPPT Semester 2	11	88.64	90.91	81.82	97.73	84.09	90.91	88.64	95.45	81.82	88.89
	Semester 1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
5	Pembetulan SPTD Semester 2	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Semester 1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
6	Pendaftaran Baru	30	90.00	91.67	88.33	90.83	87.50	86.67	87.50	96.67	87.50	89.63

	Pajak Bumi & Bangunan (PBB P2) Semester 2											
	Semester 1	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91.66
7	Pendaftaran Pajak Barang Jasa Tertentu Hotel, Makan Dan/Atau Minum, Kesenian Dan Hiburan, Parkir Semester 2	15	93.33	96.67	93.33	96.67	96.67	95.00	95.00	93.33	91.67	94.63
	Semester 1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	86.36
8	Penetapan Dan Pembayaran Listrik Semester 2	3	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	91.67	91.67	91.67	83.33	87.04
	Semester 1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	81.25
9	Penetapan Dan Pembayaran Pajak Barang Jasa Tertentu Hotel, Makan Dan/Atau Minum, Kesenian Dan Hiburan, Tenaga Listrik, Parkir, Sarang Burung Walet, Mlbb, Air Tanah Semester 2	14	91.07	91.07	91.07	89.29	92.86	91.07	94.64	100.00	92.86	92.66

	Semester 1											95
10	Penetapan dan Pembayaran Pajak Reklame Semester 2	5	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	100	100	95.00	95.56
	Semester 1	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
11	Penetapan Dan Pembayaran Sarang Burung Walet Semester 2	1	75.00	100.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	83.33
	Semester 1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
			90.50	90.57	87.71	91.52	89.73	89.42	89.63	94.10	88.73	
IKM Unit Layanan			90.16									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, dengan nilai pada seluruh unsur berada di atas 87. Pada unsur Kesesuaian Persyaratan, nilai 90,50 menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat dalam proses pengurusan layanan. Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai 90,57, menandakan bahwa alur pelayanan dinilai baik, cukup sederhana, dan dapat diikuti dengan mudah oleh masyarakat. Meskipun demikian, beberapa langkah prosedur masih dapat disempurnakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Pada unsur Kecepatan Pelayanan, nilai 87,71 menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dinilai cukup baik, namun masih memiliki ruang peningkatan terutama pada aspek ketepatan waktu dan responsivitas. Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai 91,52, mencerminkan bahwa biaya pelayanan dinilai wajar, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sementara itu, unsur Kesesuaian Pelayanan memperoleh nilai 89,73, menunjukkan bahwa layanan yang diterima masyarakat sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, meskipun kesesuaian kualitas dapat terus ditingkatkan.

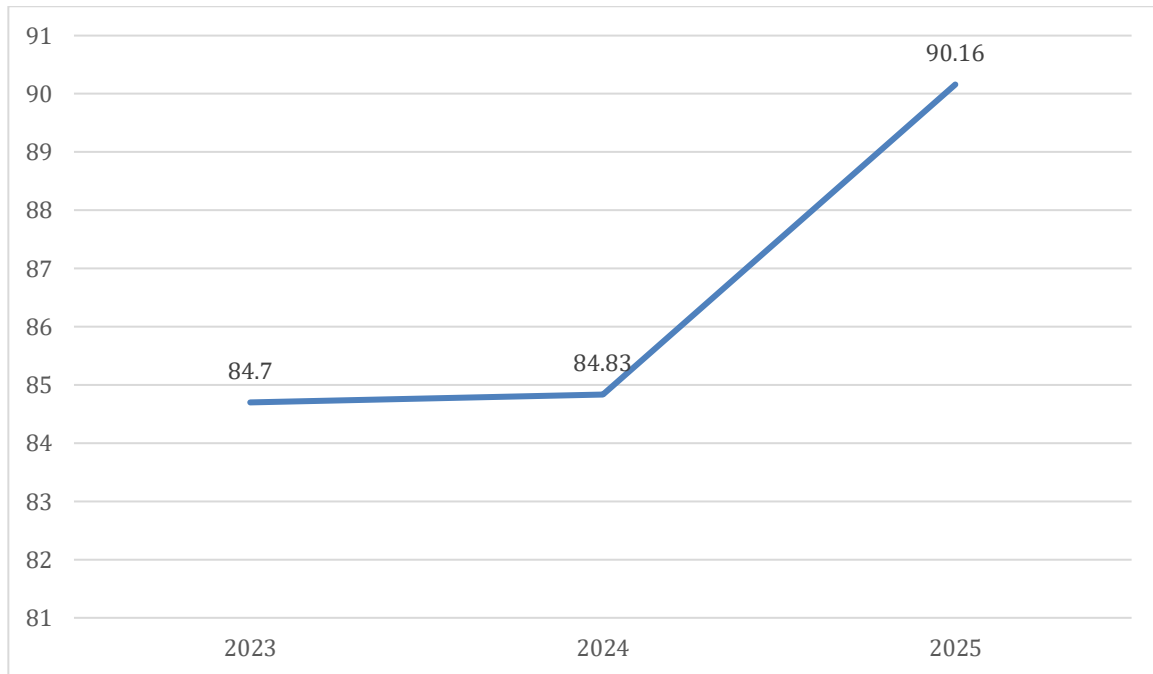
Nilai pada unsur Kompetensi Petugas, yaitu 89,42, menggambarkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan memperoleh nilai 89,63, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas sudah ramah, sopan, dan berperilaku baik, meskipun peningkatan interaksi yang lebih humanis tetap dapat dilakukan. Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai 94,10, menjadi salah satu unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan berjalan sangat baik, cepat, dan memuaskan masyarakat. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 88,73 menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan cukup memadai, namun masih memerlukan peningkatan terutama dari segi kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan sarana pendukung.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan Perbaikan Berkala Sarana Pelayanan	2026	Bapenda
		Penyediaan Fasilitas Pendukung untuk Kenyamanan Pengguna Layanan	2026	Bapenda
		Melakukan penataan ulang tata ruang agar lebih nyaman, tertib, dan ramah pengguna	2026	Bapenda
2	Kecepatan Pelayanan	Optimalisasi Alur dan Standar Waktu Pelayanan	2026	Bapenda
		Peningkatan Pemanfaatan	2026	Bapenda

		Teknologi dan Ketersediaan Petugas		
		Memberikan <i>reward and punishment</i> bagi petugas yang melaksanakan pelayanan dengan cepat atau lambat	2026	Bapenda
3	Kompetensi Petugas	Peningkatan Kapasitas melalui Pelatihan dan Pembinaan Teknis	2026	Bapenda
		Evaluasi Kinerja dan Umpan Balik Terstruktur	2026	Bapenda
		<i>Coaching</i> dan pendampingan rutin untuk memperbaiki performa individu	2026	Bapenda

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM 2025 Semester I

No	Unsur	IKM 2025 Semester I
1	Persyaratan	92.20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.63
3	Waktu Penyelesaian	88.45
4	Biaya/Tarif	93.28
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.95
6	Kompetensi Pelaksana	90.63
7	Perilaku Pelaksana	90.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.75
9	Sarana dan Prasarana	90.48

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025 Semester I (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

NO	Unsur/Isu Prioritas	Program/Kegiatan	Tindak Lanjut (Aksi Spesifik)	Dokumentasi Kegiatan	Penanggung Jawab	Status
1	Kecepatan Pelayanan	mengevaluasi kinerja petugas pelayanan setiap 1 minggu sekali				
2	kompetensi Petugas	Pemberian Pelatihan keterampilan komunikasi, Pelatihan layanan, Pengembangan kecerdasan emosional kepada petugas layanan				
3	Prosedur Pelayanan	mengevaluasi prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan				

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli-Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 261 orang mengisi SKM semester 2 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang, secara umum di tahun 2025 mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,16. Hasil ini diperoleh dari nilai SKM Semester I sebesar 91,15 dan semester II sebesar 89,14. Nilai SKM menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik meningkat pada dua tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Kompetensi Petugas

Kota Bontang, Desember 2025

Kepala Badan Pendapatan Daerah

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN		
(Mohon dipilih salah satu pilihan pada angka yang tersedia)		
1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan? (1= Tidak Sesuai; 2= Kurang Sesuai; 3= Sesuai; 4=Sangat Sesuai)	1 2 3 4 Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai	
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK SESUAI atau KURANG SESUAI, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan? * (1= Berbelit, Tidak Mudah; 2= Agak Mudah; 3= Mudah; 4= Sangat Mudah)	1 2 3 4 Berbelit, Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah	
Jika pilihan Bapak/ Ibu AGAK MUDAH atau TIDAK MUDAH, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan? (1= Tidak Cepat; 2= Kurang Cepat; 3= Cepat; 4= Sangat Cepat)	1 2 3 4 Tidak Cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Cepat	
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK CEPAT atau KURANG CEPAT, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan? (1= Sangat Mahal; 2= Cukup Mahal; 3= Murah; 4= Gratis)	1 2 3 4 Sangat Mahal ☐ ☐ ☐ ☐ Gratis	
Jika pilihan Bapak/ Ibu CUKUP MAHAL atau SANGAT MAHAL, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tertantum ? * (1= Tidak Sesuai; 2= Kurang Sesuai; 3= Sesuai; 4=Sangat Sesuai)	1 2 3 4 Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai	
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK ADA atau KURANG BERFUNGSI, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? (1= Tidak Mampu; 2= Kurang Mampu; 3= Mampu/Kompeten; 4= Sangat Mampu dan Terampil)	1 2 3 4 Tidak Mampu ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mampu dan Terampil	
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK MAMPU atau KURANG MAMPU, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara? (1= Tidak Sopan dan Ramah; 2= Kurang Sopan dan Ramah; 3= Sopan dan Ramah; 4= Sangat Sopan dan Ramah)	1 2 3 4 Tidak Sopan dan Ramah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sopan dan Ramah	
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK SOPAN atau KURANG RAMAH, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? (1= Tidak Ada; 2= Ada, Tetapi Tidak Berfungsi; 3= Berfungsi Kurang Maksimal; 4= Dikelola Dengan Baik)	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini? * (1= Buruk; 2= Cukup; 3= Baik; 4= Sangat Baik)		1 2 3 4 Buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik
Jika pilihan Bapak/ Ibu CUKUP atau BURUK, mohon berikan penjelasan: Teks jawaban panjang		
Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima: Teks jawaban panjang		
Terima kasih Deskripsi (optional)		

232	4	3	3	3	3	4	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	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	3	3	4	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	4	4	3	3	3	3	4	4	3
240	3	4	3	4	3	3	3	4	3
241	3	3	3	3	4	4	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	4	3
244	4	4	3	4	4	3	3	4	4
245	3	4	3	4	3	3	4	4	3
246	3	3	4	4	3	3	4	4	3
247	4	4	3	4	3	3	3	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	4	3	3	3	3	3	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	3	4	4	4	4
257	4	4	4	4	3	3	4	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	3	3	4	4	4	4
SNilai /Unsur	927	945	908	937	924	921	922	986	908
NRR / pertanyaan	3.552	3.621	3.479	3.590	3.540	3.529	3.533	3.778	3.479
NRR tertbg/ pertanyaan	0.395	0.402	0.387	0.399	0.393	0.392	0.393	0.420	0.387
NRR tertbg/unsur	0.395	0.402	0.387	0.399	0.393	0.392	0.393	0.420	0.387
								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3.567	89.166

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)
NRR Per Unsur
NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.552	88.79
U2	Prosedur Pelayanan	3.621	90.52
U3	Kecepatan Pelayanan	3.479	86.97
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.590	89.75
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.540	88.51
U6	Kompetensi Petugas	3.529	88.22
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.533	88.31
U8	Penanganan Pengaduan	3.778	94.44
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.479	86.97

IKM UNIT PELAYANAN :

89.17

Mutu Pelayanan : Sangat 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

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





LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

Pusat Pembelajaran &
Strategi Kebijakan
Pelayanan Publik

Sekretariat Daerah Kota Bontang



<https://setda.bontangkota.go.id>



JL. Awang Long, No. 1, Bontang Baru, Bontang,
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325