

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN
INOVASI DAERAH
KABUPATEN BANDUNG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 serta Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. 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 Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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;
- Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

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 jasa yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung.

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 Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 2025	21
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **118** 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 **47** 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 Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah yang diperoleh yaitu **47** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	32	68%
		PEREMPUAN	15	32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	2,12%
		SLTA	8	17%
		DIII	4	11%
		SI	3	6,3%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	21	44%
		TNI	0	0%
		SWASTA	3	6,3%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	23	48,9%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PELAKSANAAN MUSRENBANG TINGKAT KABUPATEN	26	55,3%

		LAYANAN PELAKSANAAN APIK	21	44%
		LAINNYA	0	0

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten yang diperoleh yaitu **26** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	77%
		PEREMPUAN	6	23%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	5	19,2%
		DIII	3	11,5%
		SI	16	61,5%
		S2	1	3,8%
		S3	0	0%
		LAINNYA	1	3,8%
3	PEKERJAAN	PNS	12	46,1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	2	7,6%
		LAINNYA	12	46,1%

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan APIK yang diperoleh yaitu **21** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

2.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	57,1%
		PEREMPUAN	9	42,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	4,7%
		SLTA	3	14,2%
		DIII	1	4,7%
		SI	13	61,9
		S2	2	
		S3	0	0%
		LAINNYA	1	9,2%
3	PEKERJAAN	PNS	9	42,8%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	1	4,7%
		LAINNYA	11	52,3%

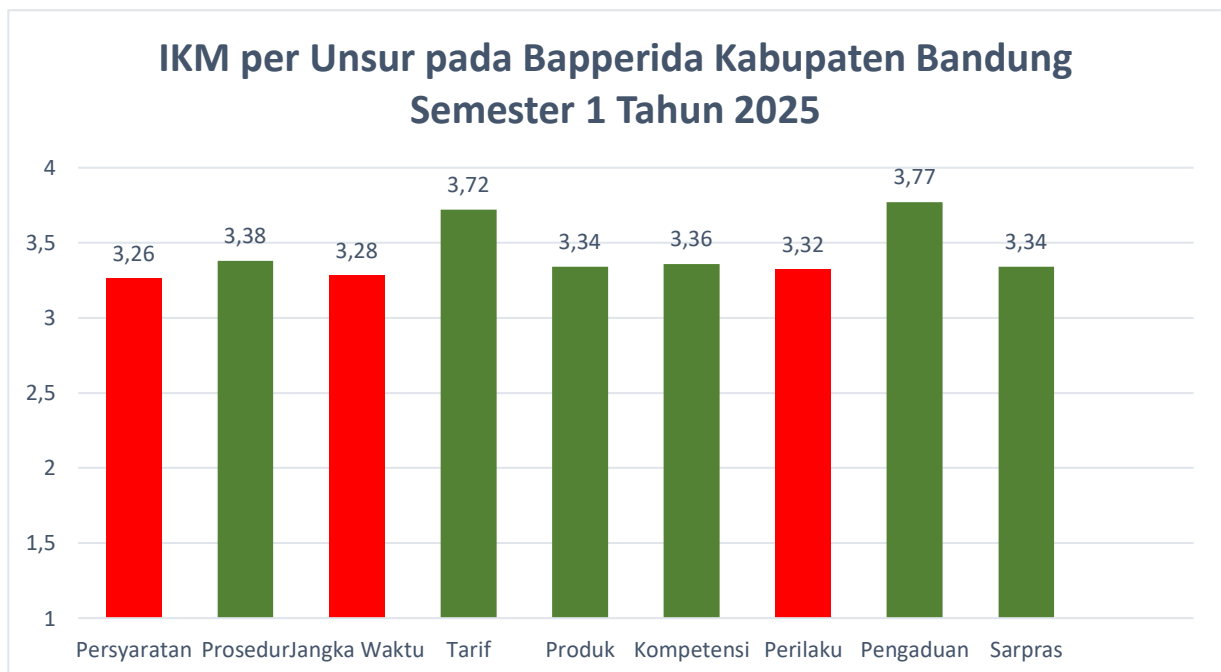
2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi
Daerah Kabupaten Bandung Semester 1 Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,26	3,38	3,28	3,72	3,34	3,36	3,32	3,77	3,34
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,46 (Baik)								

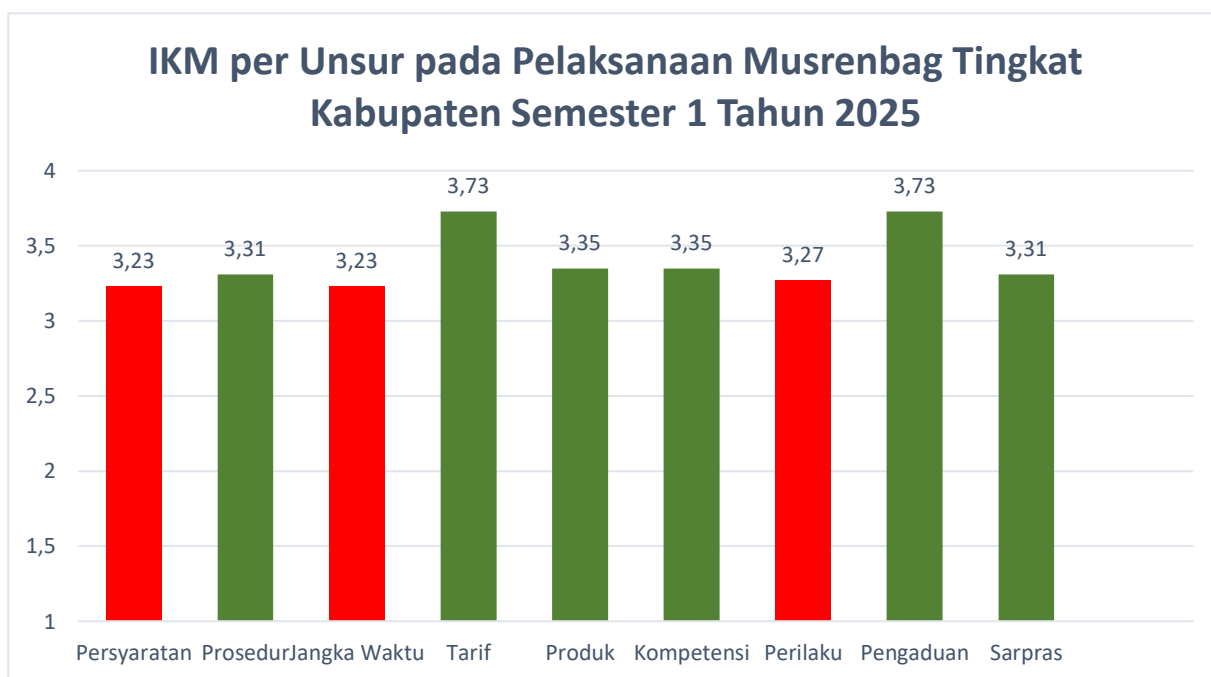
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Bandung Semester 1 Tahun 2025



Tabel 2. Detail Nilai SKM Badan Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten
Semester 1 Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,31	3,23	3,73	3,35	3,35	3,27	3,73	3,31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,72 (Baik)								

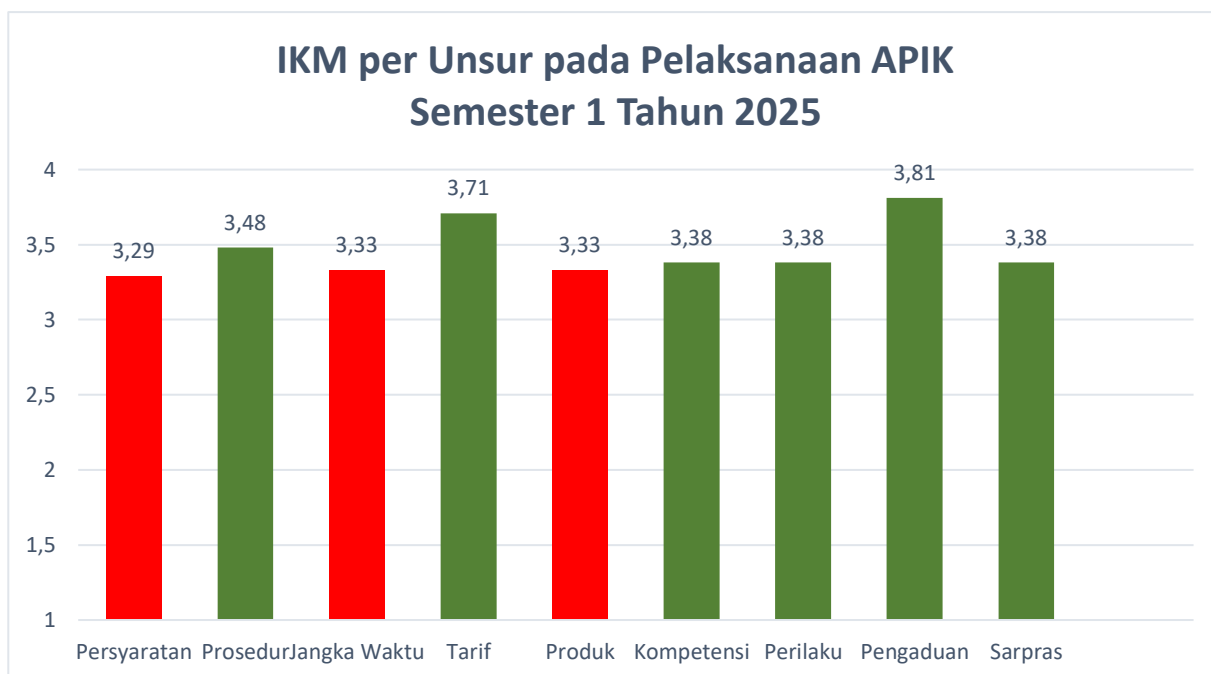
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten Semester 1
Tahun 2025



Tabel 3. Detail Nilai SKM Pelaksanaan APIK Semester 1 Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,48	3,33	3,71	3,33	3,38	3,38	3,81	3,38
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,38 (Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Pelaksanaan APIK Semester 1 Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,26. Selanjutnya **Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua, Begitu juga **Perilaku Pelaksana** dengan nilai 3,32.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** mendapatkan nilai tertinggi 3,77, **Biaya/Tarif** dengan nilai 3,72 adalah nilai tertinggi kedua, Begitu juga **Prosedur** dengan nilai 3,38.

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 aplikasi APIK (Aplikasi Informasi Ketibangan) harus lebih di optimalkan dan dipahami oleh masyarakat”.
- “Untuk pelaksanaan musrenbang harus lebih ditingkatkan lagi untuk pelaksanaanya”.
- “Agar lebih mengoptimalkan kegiatan-kegiatan yang bersumber dari usulan masyarakat”.

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

- Belum Optimalnya Pertisipasi masyarakat dalam pelaksanaan musrenbang baik tingkat desa, kecamatan maupun kabupaten.
- Belum optimalnya koordinasi antar dinas dalam rangka sinkronisai hasil riset dan kebijakan antara perangkat daerah sehingga berimplikasi terhadap data APIK (Aplikasi Informasi Kelitbangan).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

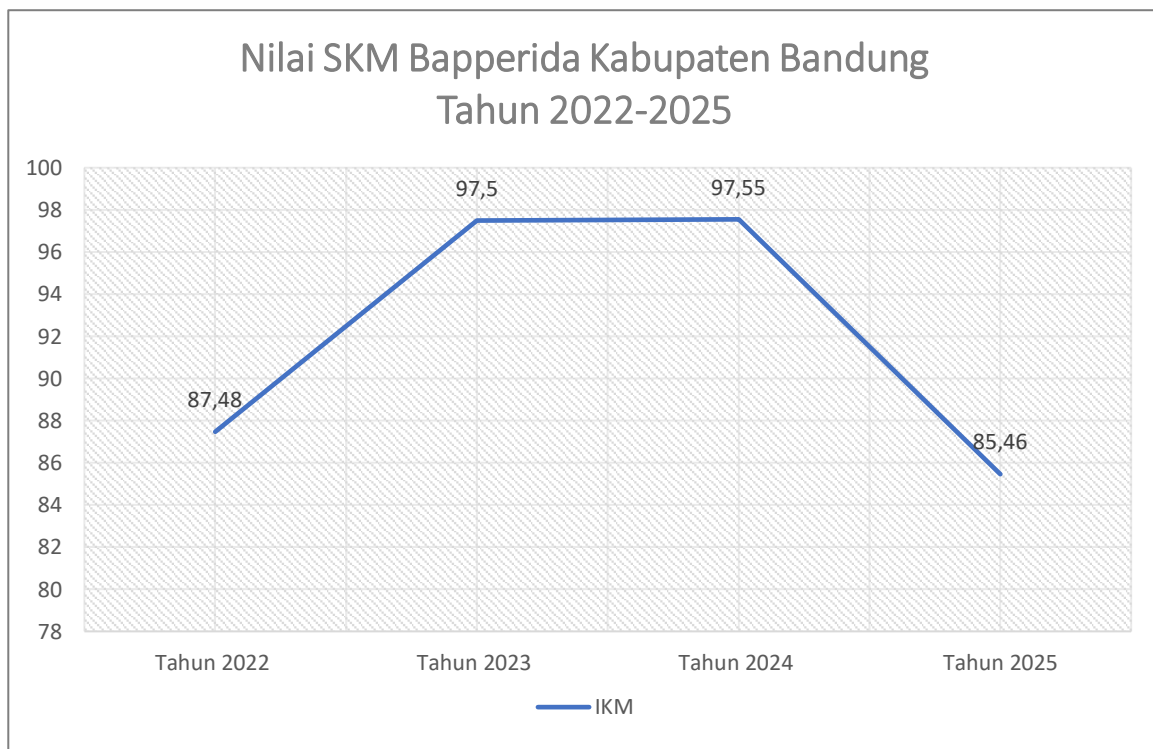
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rencana tindak lanjut hasil evaluasi SKM dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan, jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 12 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	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online” dan Penambahan Loker Layanan	√	√	√	√	Bagian Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan	√	√	√	√	Bagian Sekretariat dan Seluruh Bidang
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent (Layanan Sangat Baik)			√	√	Petugas Pelayanan

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 Perencanaan Pembanguna Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,46. Meskipun demikian, nilai SKM Bapperida Kabupaten Bandung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dengan nilai 3,26, Waktu Pelayanan dengan nilai 3,28, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,32.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,77, Biaya/Tarif dengan nilai 3,72, dan Prosedur dengan nilai 3,38.

Soreang, Juli 2025

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Riset
dan Inovasi Daerah

H. MARLAN, S.I.P., M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP.196712231988031007

LAMPIRAN

1. Barcode Link Survey



Gambar 1. Survey Kepuasan Masyarakat
Layanan Pelaksanaan Musrenbang Tingkat Kabupaten



Gambar 2. Survey Kepuasan Masyarakat
Layanan APIK

2. Hasil Olah Data SKM

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/Unsur	153	159	154	175	157	158	156	177	157	
NRR/Unsur	3,26	3,38	3,28	3,72	3,34	3,36	3,32	3,77	3,34	
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B	
NRR tertbg/Unsur	0,36	0,38	0,36	0,41	0,37	0,37	0,37	0,42	0,37	*)3,42
Nilai Unit Pelayanan										**)85,46

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,26
U2	Prosedur	3,38
U3	Waktu Pelayanan	3,28
U4	Biaya/Tarif	3,72
U5	Produk Layanan	3,34
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77
U9	Sarana dan Prasarana	3,34

Pekerja	Banyaknya	Pendidikan	Banyaknya	Jenis Kelamin	Banyaknya
PNS	21	SD	0	Laki-Laki	32
TNI	0	SMP	1	Perempuan	15
POLRI	0	SMA	8	Jumlah	47
SWASTA	3	D3	4		
Lainnya	23	D4/S1	29		
		S2	3		
		S3	0		
		Lainnya	2		

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM minimal 30 foto dengan objek surveyor berbeda)



