MPP
MAL PELAYANAN PUBLIK
Kota Banda Aceh

# SKM

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER - I**

**TAHUN 2025**

**MAL PELAYANAN PUBLIK**
**KOTA BANDA ACEH**

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
# Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2025
# Responden : 200

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**
**di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh**

| No | Unsur Layanan | Nilai Konversi | Mutu Layanan | Kinerja Layanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 90,34 | A | Sangat Baik |
| 2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 90,25 | A | Sangat Baik |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 92,50 | A | Sangat Baik |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 92,00 | A | Sangat Baik |
| 5 | Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 90,50 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | 91,25 | A | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 91,25 | A | Sangat Baik |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan | 88,63 | A | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 92,88 | A | Sangat Baik |
| 10 | Transparansi pelayanan yang diberikan | 90,00 | A | Sangat Baik |
| 11 | Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan | 91,50 | A | Sangat Baik |
| | Keseluruhan Layanan | 90,87 | A | Sangat Baik |

Sumber: Data Primer, 2025

| NILAI INTERVAL | MUTU PELAYANAN |
|---|---|
| 25,00 - 64,99 | D ( Tidak Baik ) |
| 65,00 - 76,60 | C ( Kurang Baik ) |
| 76,61 - 88,30 | B ( Baik ) |
| 88,31 - 100,00 | A ( Sangat Baik ) |

**Plt. KEPALA DPM PTSP**
**KOTA BANDA ACEH**

ISKANDAR, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang merupakan generasi kedua. Adanya peningkatan pelayanan bagi masyarakat yang berbasis Teknologi Informasi dalam melakukan proses pelayanan yang cepat, mudah dan transparan. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi DPM-PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, peran DPM-PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

MPP dirancang oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

MPP yang merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan dan aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu yang mencakup semua layanan di Kota Banda Aceh. Berikut uraian instansi dan layanan-layanan yang ada di MPP saat ini. Instansi yang tergabung dalam MPP terdiri dari 31 Instansi yang terdiri dari 9 instansi Pemko dan 22 instansi vertikal. MPP Kota Banda Aceh yang selama ini telah cukup sukses menjalankan pelayanan publik di Kota Banda Aceh, telah ditunjuk sebagai salah satu MPP yang menerapkan MPP Digital oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB). MPP Digital merupakan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan elektronik (e-services) yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten/Kota ke dalam satu platform sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik Pemerintah Daerah. Namun demikian penerapan MPP Digital pada MPP Kota Banda Aceh masih merupakan uji coba yang pelaksanaannya telah diterapkan pada Izin Praktek Tenaga Kesehatan, namun untuk perizinan lainnya masih belum maksimal.

Adapun DPM-PTSP Kota Banda Aceh yang merupakan sebuah Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan kegiatan penyelenggaraan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, adapun untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dikenakan biaya berupa pajak daerah/retribusi daerah sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan atau qanun peraturan daerah.

Sesuai dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh yaitu terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang lebih maju dan berdaya saing dibentuklah Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan generasi ketiga sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP yang dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang dan berkesinambungan. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM ini dilaksanakan secara periodik sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun. Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM Semester I (satu) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2025. SKM ini dilaksanakan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Pelayanan di MPP yang telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun demikian MPP Kota Banda Aceh tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan - pembaharuan agar prinsip mudah, murah, cepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami mengakui tentu masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat, dengan demikian diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan MPP Kota Banda Aceh.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan

dengan hal tersebut, maka MPP Kota Banda Aceh selaku penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

## 1.3. Tujuan

### 1.3.1. Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
b. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.
c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan di Kota Banda Aceh.
d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 1.4. Alur Proses Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh




Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan. Prosesnya sederhana dan terbagi menjadi empat langkah utama:

1. **Pengambilan Nomor Antrean:**
   Langkah pertama bagi pemohon adalah mengambil nomor antrean sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Hal ini memastikan proses pelayanan berjalan tertib dan efisien.
2. **Kunjungan ke Pusat Informasi (Opsional):**
   Apabila pemohon membutuhkan informasi lebih lanjut atau memiliki pertanyaan sebelum dilayani, mereka dapat menuju ke pusat informasi yang tersedia. Tahap ini bersifat opsional, tergantung kebutuhan pemohon.
3. **Pelayanan di Konter:**
   Setelah mendapatkan nomor antrean dan, jika diperlukan, mendapatkan informasi dari pusat informasi, pemohon akan dilayani oleh petugas di konter layanan yang sesuai. Petugas akan membantu pemohon dalam memproses permohonan mereka.
4. **Pengambilan Dokumen/Produk Layanan:**
   Langkah terakhir adalah pengambilan dokumen atau produk layanan yang telah selesai diproses. Setelah seluruh proses administrasi dan teknis selesai, pemohon dapat mengambil hasil dari permohonan mereka.

### 1.5. Jenis Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh berpedoman pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 27 Tahun 2014 tentang Standar Operasional pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Banda Aceh
8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Kewenangan dan Tata Kerja DPM-PTSP Kota Banda Aceh.
9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha Kepada Kepala DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Adapun jenis layanan yang tergabung dalam MPP terdiri dari 31 Instansi, 9 instansi Pemko dan 22 instansi vertikal dengan rincian sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh
   - Layanan PBG
   - Layanan MPPD
   - Layanan Sicantik Cloud
   - Helpdesk OSS
   - Layanan Mandiri OSS
   - Layanan Mandiri LKPM
   - Layanan Informasi & Pengaduan
   - Layanan UMKM Center

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
   - Layanan KK, KTP-el & KIA
   - Layanan Surat/akte kelahiran & Kematian
   - Layanan Surat Ket. Pencatatan Sipil
   - Layanan Data Kependudukan
   - Layanan Surat Ket. Pengangkatan Anak
   - Layanan Surat Ket. Pengganti Identitas
   - Layanan Surat Ket. Pindah & Tempat Tinggal
   - Layanan Surat/akte Perkawinan & Perceraian
   - Layanan Akta Pengakuan & Pengesahan Anak
   - Layanan pendaftaran identitas kependudukan digital
   - Layanan Informasi & Pengaduan

3. Baitul Mal kota Banda Aceh
    - Layanan ZIS
    - Konsultasi Informasi & Konsultasi

4. Badan Pengelolaan Keuangan Kota Banda Aceh
    - Layanan PBB
    - Layanan Pajak Daerah (NPWPD)
    - Layanan Informasi & Pengaduan

5. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh
    - Layanan Retribusi Sampah
    - Layanan Kebersihan
    - Layanan Penyedotan Tinja
    - Layanan Pemasangan Perbaikan Lampu Jalan
    - Layanan Pemangkasan Pohon
    - Layanan Sewa Alat Berat
    - Layanan Sewa Taman Sari
    - Layanan Rekomendasi Lingkungan
    - Layanan Izin Magang/Penelitian
    - Layanan sampah medis

6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banda Aceh
    - Layanan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
    - Layanan Informasi & Pengaduan

7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banda Aceh
    - Layanan Pendaftaran Rencana Tapak/Site Plan Perumahan
    - Layanan Informasi & Konsultasi

8. BP Jamsostek
    - Pendaftaran Perusahaan Baru
    - Layanan Pengecekan Tunggakan Iuran
    - Layanan Informasi & Pengaduan

9. Kepolisian Resor Kota (Polresta) Banda Aceh
    - Layanan Perpanjangan SKCK
    - Layanan Laporan Kehilangan Barang
    - Layanan Informasi & Pengaduan

10. Kejaksanaan Negeri Kota Banda Aceh
    - Pembayaran Denda
    - Pembayaran Bukti Tilang
    - Layanan Konsultasi Hukum Gratis

11. SAMSAT (DITLANTAS, BPKA & Jasa Raharja)
    - Pembayaran PKB
    - Perpanjangan STNK Tahunan
    - Pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan )
    - Layanan Informasi & Pengaduan

12. PT. PLN (Persero)
    - Permohonan Pemasangan Baru
    - Permohonan Penambahan Daya
    - Layanan Aplikasi PLN Mobile
    - Layanan Informasi & Pengaduan

13. BPJS Kesehatan
    - Layanan Pendaftaran Baru
    - Layanan Pergantian Kartu
    - Layanan Perubahan Data
    - Layanan Perubahan Faskes
    - Layanan Perubahan Status
    - Layanan Pendaftaran Bayi Baru Lahir
    - Layanan Kartu Non Aktif
    - Layanan Perpanjangan Masa Aktif Kartu Anak
    - Layanan Informasi & Pengaduan

14. Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR BPN)
    - Layanan Informasi Pendaftaran Tanah
    - Layanan Informasi Nilai Tanah & property
    - Layanan Pendaftaran Pengembalian Batas
    - Layanan Informasi Aplikasi Sentuh Tanahku
    - Layanan Cek Plot/Plotting
    - Layanan Informasi & Pengaduan

15. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh
    - Pendaftaran Nikah
    - Layanan Pernikahan
    - Bimbingan calon pengantin
    - Buat duplikat buku nikah
    - Konsultasi hukum islam dan hukum keluarga
    - Pendaftaran wakaf
    - Konsultasi Wakaf
    - Informasi haji
    - Informasi kemasjidan
    - Informasi Kerukunan Umat Beragama
    - Informasi penerangan umat Islam
    - Kalibrasi Arah Kiblat
    - Layanan legalisir buku nikah

16. PDAM
    - Pembayaran Rekening Air
    - Pemasangan Baru
    - Layanan Informasi & Pengaduan

17. Kantor Imigrasi Kelas I Banda Aceh
    - Layanan Pembuatan Paspor Baru
    - Layanan Pembuatan Paspor Penggantian
    - Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk WNI
    - Layanan Pelaporan orang asing
    - Layanan Informasi & Pengaduan

18. PT. POS Indonesia (Persero)
    - Layanan Pengiriman
    - Menerima Pembayaran PLN, PDAM, Pulsa, Telkom, Multifinance & OLSHOP
    - Menerima pembayaran pajak penerimaan negara dan penerimaan daerah
    - Penjualan Materai 3000 & 6000
    - Layanan Informasi & Pengaduan

19. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh
    - Pendaftaran NPWP Secara Online
    - Layanan Aktivasi EFIN
    - Layanan Pembuatan Kode e-Billing
    - Layanan Infromasi KSWP
    - Asistensi Layanan Mandiri
    - Layanan Informasi dan Konsultasi

20. PT. LKMS Mahirah Muamallah
    - Layanan Pembukaan Rekening
    - Layanan Penyetoran dan Penarikan
    - Pengajuan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro
    - Layanan Informasi & Pengaduan

21. PT. Bank Aceh
    - Layanan Penyetoran dan Penarikan
    - Menerima Pembayaran Penerimaan Negara & Daerah
    - Menerima Pembayaran PKB
    - Menerima Pembayaran Perguruan Tinggi (Unsyiah & UIN)
    - Menerima Pembayaran & Pembelian Voucher, Pulsa & Wifi

22. Pengadilan Negeri
    - Layanan permohonan perwalian
    - Layanan permohonan ganti nama
    - Layanan permohonan perbaikan akta kelahiran
    - Surat keterangan di pengadilan
    - Layanan Informasi & Pengaduan

23. GAPKAINDO (Asosiasi)
    - Layanan SBU (sertifikat Badan Usaha)
    - Layanan SKA (sertifikat Keahlian)
    - Layanan SKT (sertifikat Keterampilan)

24. BPOM
    - Layanan Perizinan SKI/SKE
    - Layanan Pendamping Registrasi Produk Obat dan makanan
    - Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga
    - Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan

25. Pegadaian
    - Layanan Booking Gadai
    - Layanan perpanjang Gadai
    - Layanan cicil Gadai
    - Layanan tebus gadai
    - Layanan pembiayaan usaha
    - Layanan pembiayaan porsi haji
    - Layanan cicil kendaraan
    - Layanan cicil emas
    - Layanan tabung emas
    - Layanan Informasi & Pengaduan

26. Badan Narkotika Nasional (BNN)
    - Konsultasi Rehabilitasi
    - Layanan Sosialisasi
    - Layanan SKHPN
    - Layanan Tes Urine
    - Rehabilitasi Rawat Jalan
    - Layanan Informasi & Pengaduan

27. BEA CUKAI
    - Layanan pendaftaran *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) untuk perangkat komunikasi yang dibawa dari luar negeri
    - Layanan pembuatan kode e-Billing
    - Layanan informasi asistensi ekspor bagi UMKM
    - Layanan informasi ketentuan barang Kena Cukai
    - Layanan informasi ketentuan barang kiriman dari luar negeri
    - Sosialisasi ketentuan barang bawaan penumpang dari luar negeri
    - Layanan informasi & pengaduan

28. Bank Syariah Indonesia (BSI)
    - Layanan pembukaan rekening
    - Layanan setor dan tarik tunai

29. Balai Penyediaan Perumahan (BP2P) Sumatera I
    - Layanan tanya jawab seputar permasalahan rumah
    - Pembuatan desain rumah sederhana
    - Konsultasi pemilihan material rumah
    - Pembuatan Rencana Anggaran Biaya (RAB)
    - Pendampingan teknis
    - Rencana pemeliharaan rumah

30. Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banda Aceh
    - Layanan pengujian
    - Sertifikasi Produk
    - Kalibrasi
    - Pemeriksaan Halal
    - Sertifikasi Industri Hijau
    - Pelatihan
    - Verifikasi TKDN
    - Konsultasi dan Pendampingan

31. BTN Syariah
    - Layanan pembukaan rekening
    - Layanan setor dan tarik tunai

# BAB II

# PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 2.1.Pelaksana Survei

SKM dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator dan petugas bagian informasi dan pengaduan juga petugas front office sebagai pelaksana survei.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik sebagai berikut:

a. Responden mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di bagian informasi dan counter pengambilan izin di front office.
b. Responden mengisi secara digital pada scan barcode yang langsung terhubung ke alamat mpp.bandaacehkota.go.id/skm

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I (satu) tahun 2025 yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 3 bagian isian yaitu :

1) Identitas Responden

Terdiri dari 6 pertanyaan yaitu nama responden, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tanggal dan jenis layanan.

2) Pernyataan Responden

Terdiri dari 11 pernyataan, responden mengisi dengan cara memberi tanda silang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan;
b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
c. Waktu penyelesaian;
d. Biaya/tarif;
e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
f. Kompetensi Pelaksana;

g. Perilaku pelaksana;
h. Sarana dan prasarana.
i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
j. Transparansi pelayanan;
k. Integritas petugas pelayanan;

3) Apresiasi dan Saran

Responden menuliskan dengan mengisi pendapat, apresiasi dan saran.

**2.3.Lokasi Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di area front office Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh secara periodik yaitu sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun.

**2.4.Jadwal Pelaksanaan Survei**

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di MPP semester I Tahun 2025**

| No | Kegiatan | Bulan Pelaksanaan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Jan | Feb | Maret | April | Mei | Juni |
| 1. | Persiapan & Pelaksanaan Survei | V | | | | | |
| 2. | Pelaksanaan Survei | | V | | | | |
| 3. | Pelaksanaan Survei | | | V | | | |
| 4 | Pelaksanaan Survei | | | | | V | |
| 5. | Pelaksanaan Survei, Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil | | | | | | V |

## 2.5. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

a. Pertemuan dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM
b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 200 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.
c. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Front Office Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada masyarakat yang telah mendapatkan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sampai mencapai 200 responden selama Bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2025.
d. Pengolahan data hasil Survei dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan petugas dalam SKM. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

   1) Tidak sesuai. Tidak mudah, Tidak cepat. Sangat Mahal. Tidak Sesuai. Tidak Kompeten. Tidak Kompeten. Tidak sopan Buruk dan Tidak ada diberi nilai persepsi 1;

   2) Kurang sesuai. Kurang Mudah. Kurang Cepat. Cukup mahal. Kurang sesuai. Kurang kompeten. Kurang sopan dan ramah diberi nilai persepsi 2;

   3) Sesuai. Mudah. Cepat. Murah. Sesuai. Kompetensi. Sopan dan ramah. Baik dan Berfungsi kurang maksimal diberi nilai 3;

   4) Sangat sesuai. Sangat mudah. Sangat cepat. Gratis. Sangat sesuai. Sangat kompeten. Sangat Sopan dan Ramah. Sangat baik dan Dikelola dengan baik diberi nilai persepsi 4.

   Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara memberikan nilai pada setiap pertanyaan. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran SKM ini. Setelah dilakukan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,000 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Sesuai |
| 2 | 2,5997 – 3,0644 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Sesuai |
| 3 | 3,0645 - 3,5323 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,0000 | 88,31 – 100,0 | A | Sangat Sesuai |

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan pertemuan bersama dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh berhasil ditetapkan sampel sejumlah 200 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.

## 3.2. Deskripsi Hasil

### 3.2.1. Identitas Responden

Informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis pekerjaan dan jenis layanan yang diperoleh oleh responden dalam kunjungannya ke MPP Kota Banda Aceh. Hasil SKM menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelaku usaha, pekerja dan masyarakat umum. Distribusi hasil pengelohan data pekerjaan terdiri dari :

- Tenaga Kesehatan (MPP Digital)
  Tenaga Kesehtan terdiri dari : Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Ahli Gizi, Perekam Medis, Radiografer, Refraksionis Optisien, Tenaga Sanitarian, Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Fisioterapis, Elektromedis, Psikolog Klinis, Terapis Wicara, Terapis Gigi Dan Mulut, Teknisi Pelayanan Darah, Tenaga Teknis Kefarmasian, Penyelenggaraan Fisika Medik dan Apoteker.
- Pelaku Usaha untuk layanan berbantuan (OSS dan LKPM)
- Masyarakat yang melakukan pendaftaran Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- Izin Pendidikan
- Wajib pajak dan restribusi
- Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan
- Masyarakat yang mengurus Surat Izin Mengemudi

### 3.2.2. Pernyataan Responden

Pernyataan responden pada 11 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh seluruhnya berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 90,87 dengan kriteria sangat Baik (A).

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**
**di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh**

| No | Unsur Layanan | Nilai Konversi | Mutu Layanan | Kinerja Layanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 90,34 | A | Sangat Baik |
| 2 | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan | 90,25 | A | Sangat Baik |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 92,50 | A | Sangat Baik |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 92,00 | A | Sangat Baik |
| 5 | Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 90,50 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | 91,25 | A | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 91,25 | A | Sangat Baik |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan | 88,63 | A | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 92,88 | A | Sangat Baik |
| 10 | Transparansi pelayanan yang diberikan | 90,00 | A | Sangat Baik |
| 11 | Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan | 91,50 | A | Sangat Baik |
| | Keseluruhan Layanan | 90,87 | A | Sangat Baik |

Sumber: Data Primer, 2025

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di MPP Kota Banda Aceh Semester I (satu) tahun 2025, dapat dilihat hasil tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yang mendapatkan nilai 94,91 atau berada pada kategori sangat baik (A). Nilai terendah berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 88,00 yang berada pada kategori baik (B). Hasil keseluruhan menurut 11 unsur dalam SKM dapat dilihat pada tabel 3.

### 3.2.3. Apresiasi dan Saran

Adapun apresiasi dan saran yang diberikan oleh responden saat pelaksanaan SKM dirinci pada Tabel 4.

**Tabel 4. Apresiasi dan Saran dari Responden untuk Perbaikan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh Tahun 2025**.

| No | Apresiasi dan Saran | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | Sangat puas dan lebih ditingkatkan | 3 |
| 2 | Puas dengan pelayanan | 3 |
| 3 | Pelayanannya sangat baik, tidak ribet, cepat dan ramah | 4 |
| 4 | Baik | 28 |
| 5. | Dari segi sarana dan prasarana tolong lebih ditingkatkan | 3 |
| 6. | Bagus | 6 |
| 7. | Lift dan eskalator tolong diperhatikan | 10 |
| 8. | Tolong lift dan eskalatornya dihidupkan, pelayanan tapi fasilitas kurang memadai. Parkiran kurang luas, sehingga honda bayak lecet, parkir dempet. | 1 |
| 9. | Menjadi lebih baik lagi | 1 |
| 10. | Fasilitas seperti eskalator kalau bisa difungsikan dengan baik | 3 |
| 11. | Parkir diperbaiki lagi dengan baik | 1 |
| 12. | exellent | 1 |
| 13. | Pelayanan sangat baik dan memudahkan, terus tingkatkan | 3 |
| 14. | Tingkatkan | 5 |
| 15. | Apresiasi sudah sangat baik dalam pelayanan, saran: toilet disediakan sabun/tisu | 1 |
| 16. | Sangat baik | 16 |
| 17. | Proses pelayanan cepat dan baik | 3 |
| 18. | Sarana dan prasarana sangat nyaman | 4 |
| 19. | Terima kasih MPP sudah memudahkan masyarakat | 1 |
| 20. | Mantap | 9 |
| 21. | Semoga lebih banyak lagi bisa pengurusan disini | 3 |
| 22. | Sangat transparan | 1 |
| 23. | Petugasnya ramah dan sopan dalam beri pelayanan, tepat dan akurat untuk kami mahasiswi melakukan pengaduan | 3 |
| 24. | Pertahankan, bila perlu ditingkatkan lagi | 5 |
| 25. | Pelayanan di MPP sangat maksimal | 1 |
| 26. | Pelayanan di MPP sangat baik, cepat terlayani | 1 |
| 27. | Good job | 1 |
| 28. | Petugas teller dan satpam sangat ramah dan baik | 1 |
| 29. | Keren banget pelayanannya | 4 |
| 30. | Bagus | 3 |
| 31. | Sangat cepat | 5 |
| 32. | Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 33. | Situasi di MPP sangat Amanah dan baik | 1 |
| 34. | Pelayanan di MPP sangat baik dan amanah | 1 |
| 35 | Dengan adanya MPP menjadikan pelayanan lebih mudah dan praktis | 1 |
| 36 | Terima kasih karena pelayanannya sudah baik | 4 |
| 37 | Mohon ditingkatkan lagi sarana dan prasarana di MPP | 4 |
| 38 | Sangat berintegritas, layanan yang nyaman | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| 39 | Pelayanan sangat prima | 1 |
| 40 | Terima kasih | 1 |
| 41 | Karpet mushalla tolong dibersihkan | 2 |
| 42 | Petugas sangat kompeten | 3 |
| 43 | Semua urusan mudah | 3 |
| 44 | Semoga pelayanan mal pelayanan publik lebih baik lagi dan kalau bisa pelayanan ditambah lagi seperti pelayanan kepegawaian (BKN). | 1 |
| 45 | Layanan dan sarana prasarana paspor yang diberikan sangat bagus | 1 |
| 46 | Bagus, pertahankan | 6 |
| 47 | Tetap berikan pelayanan terbaik | 1 |
| 48 | Goodluck MPP | 1 |
| 49 | Sangat cepat dan bisa langsung pengurusan di MPP | 1 |
| 50 | Sangat memudahkan Masyarakat dalam pembayaran rekening air | 1 |
| 51 | Jenis pelayanan bisa diperbanyak | 1 |
| 52 | Petugas memberikan informasi sangat bagus | 1 |

Sumber: Data Primer, 2025

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 4.1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh semester I (satu) tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 90,87 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).

Adapun Unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori sangat baik (A) dengan perolehan nilai 92,88. Namun demikian, ada beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan, hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan seperti lift dan eskalator untuk menuju ke MPP Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), banyak mendapat keluhan dari masyarakat. Pada umumnya masyarakat merasa keberatan jika untuk mengurus keperluannya harus melalui tangga yang telah tersedia.

## 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2025 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Koordinasi dengan Instansi Terkait

   DPM-PTSP telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh, yang saat ini menjadi lokasi kantor pelayanan DPM-PTSP. Koordinasi ini bertujuan untuk mendorong dilakukannya perbaikan fasilitas umum dan sarana pendukung gedung, seperti Escalator dan Lift pengunjung, serta aksesibilitas fasilitas layanan lainnya yang turut memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Perbaikan ini akan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025 Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh

2. Perbaikan dan Rehabilitasi Fasilitas Internal

   DPM-PTSP juga telah melaksanakan kegiatan rehabilitasi dan perbaikan kamar mandi (toilet) wanita yang selama ini menjadi salah satu keluhan pengguna layanan. Perbaikan ini telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025, guna memastikan kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas bagi masyarakat, khususnya kaum perempuan.

# BAB V
# PENUTUP

Sebagai upaya untuk keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada MPP Kota Banda Aceh, komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini seluruh instansi yang tergabung dalam MPP Kota Banda Aceh sangat diharapkan. Namun demikian pasti tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan.

Untuk itu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana serta kerjasama dengan berbagai pihak adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra dan mutu pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM**) semester I tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh hasil SKM adalah 90,87 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh antara lain mengharapkan agar MPP Kota Banda Aceh meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana, meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | Total |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | Total |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | Total |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 37 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 |

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | Total |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 122 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 31 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 126 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 132 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 138 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 139 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 149 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 155 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 160 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 |

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | Total |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | |
| 161 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 165 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 33 |
| 166 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 167 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 40 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 172 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 183 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 184 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 38 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 188 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 189 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 190 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 195 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 196 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 30 |
| 197 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 198 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 199 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 200 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |

| RESPONDEN | PERTANYAAN | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan | Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan | **Total** |
| | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** | **U10** | **U11** | |
| **∑ nilai/Unsur** | **701** | **722** | **724** | **736** | **724** | **730** | **734** | **709** | **743** | **720** | **732** | **7975** |
| **NRR/Unsur** | **3,61** | **3,61** | **3,62** | **3,68** | **3,62** | **3,65** | **3,67** | **3,55** | **3,72** | **3,60** | **3,66** | **3,63** |
| **NRR Tertimbang/Unsur** | **0,40** | **0,40** | **0,40** | **0,40** | **0,40** | **0,40** | **0,40** | **0,39** | **0,41** | **0,40** | **0,40** | **4,40** |
| **IKM Unit Pelayanan** | **90,34** | **90,25** | **90,50** | **92,00** | **90,50** | **91,25** | **91,75** | **88,63** | **92,88** | **90,00** | **91,50** | **90,87** |