

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**UNIT LAYANAN KEUANGAN
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL RI
TAHUN 2024**

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.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	18

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) 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 dan PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (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 Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan 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.

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan keuangan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik secara periodik;

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI adalah tim yang sesuai Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI yaitu :

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.

- e. **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.
- f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **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 akan terkumpul otomatis. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu dari bulan Januari s.d Mei 2024 (5 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari s.d April 2024	4
2.	Pengumpulan Data	Mei 2024	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 203 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 136 orang.

Tabel 2.2 Tabel Krejcie dan Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden

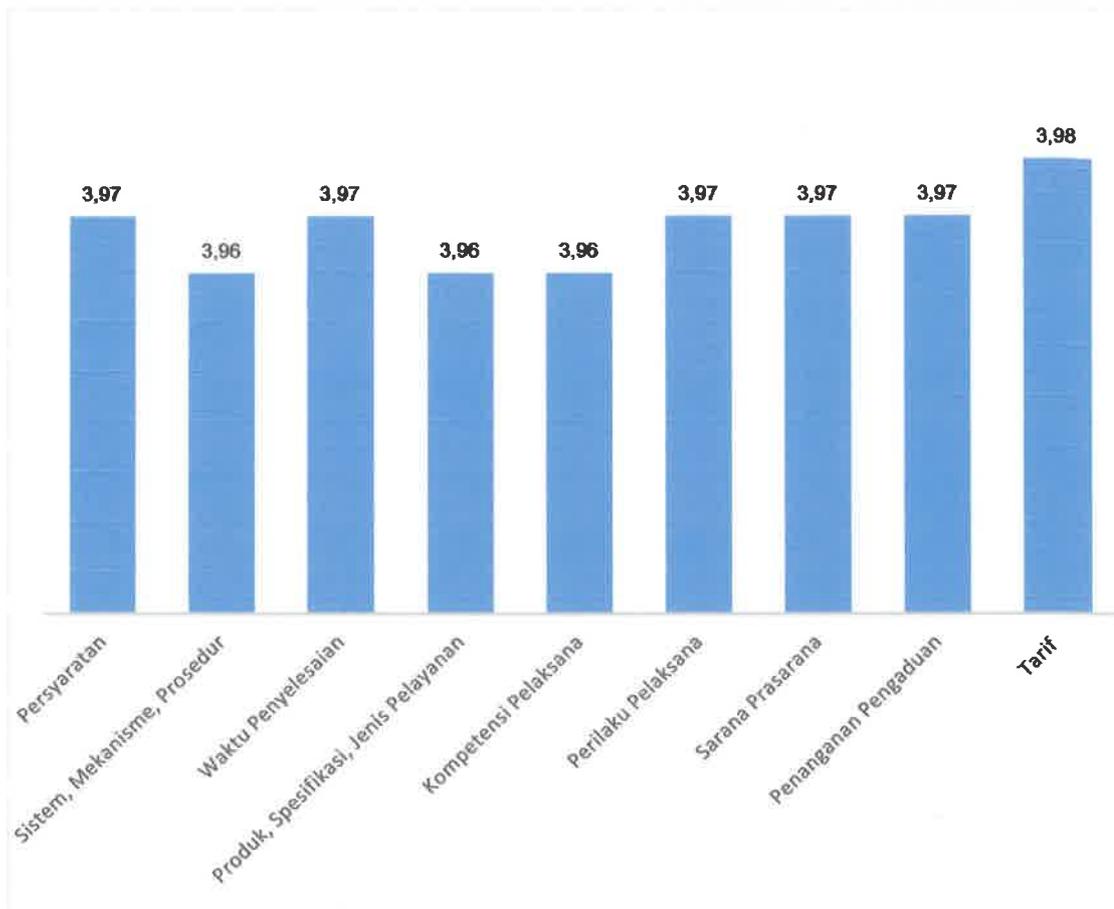
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	48%
		Perempuan	71	52%
	Jumlah		136	100%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	12	9%
		DIV	9	6%
		S1	90	66%
		S2	24	18%
		S3	1	1%
	Jumlah		136	100%

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

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

Tabel 3.2 Detail Nilai Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,31 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Unsur layanan dengan nilai terendah adalah Sistem, mekanisme, prosedur, Produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana yaitu dengan nilai masing-masing yaitu sebesar 3,96.
- b. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif yaitu sebesar 3,98.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, saran/kritik, dan pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan maka diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- b. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- c. Kompetensi pelaksana

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

- a. Pengusulan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- b. Penyusunan laporan produk layanan keuangan.
- c. Peningkatan kompetensi pelaksana layanan keuangan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 4 Juni 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

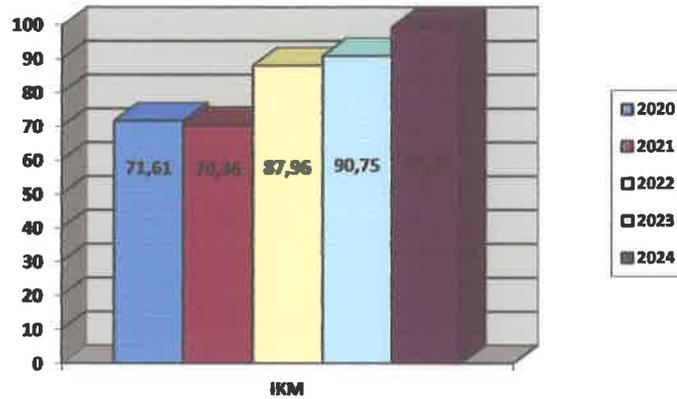
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu TA. 2024				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pengusulan Standar Operasional Prosedur (SOP)			√		Keuangan
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Penyusunan laporan produk layanan keuangan		√			Keuangan
3	Kompetensi pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana layanan keuangan		√			Keuangan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020-2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI.

BAB V

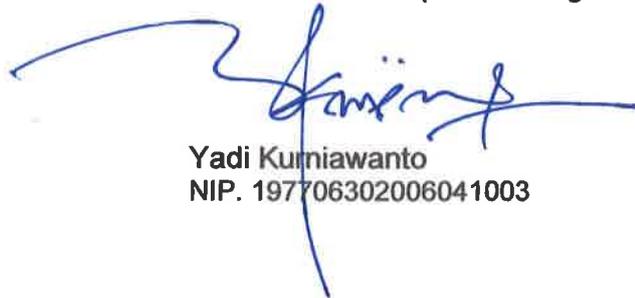
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,31.
- b. Terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI.
- c. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, mekanisme, prosedur, Produk, spesifikasi, jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana.
- d. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif.

Jakarta, 31 Mei 2024

Ketua Tim Kelompok Keuangan



Yadi Kurniawanto
NIP. 197706302006041003

LAMPIRAN

Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI

<https://docs.google.com/forms/d/1kj7JM-x0SNIK59sITUreKd0mlYHSIltXRECRWJoWrn4/edit>

The screenshot displays a Google Forms survey with the following questions and options:

- Question 1:** Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan persyaratan pelayanan administrasi keuangan?
Options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah
- Question 2:** Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan prosedur/alur layanan administrasi keuangan?
Options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah
- Question 3:** Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan pelayanan administrasi keuangan?
Options: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat
- Question 4:** Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian antara hasil pelayanan administrasi keuangan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah awal pemilihan?
Options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai
- Question 5:** Bagaimana menurut anda mengenai kompetensi / kemampuan dan petugas pelayanan administrasi keuangan dalam memberikan pelayanan?
Options: Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten, Sangat Kompeten
- Question 6:** Bagaimana menurut anda mengenai sikap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan?
Options: Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, Sangat Baik
- Question 7:** Bagaimana menurut anda mengenai sarana dan prasarana pelayanan publik administrasi keuangan yang dimiliki?
Options: Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, Sangat Baik
- Question 8:** Bagaimana menurut anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan pada unit layanan administrasi keuangan?
Options: Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, Sangat Baik

Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan administrasi keuangan?

- Selalu Tidak Sesuai /
- Kadang - Kadang Sesuai
- Sesuai / Relatif Murah
- Selalu Sesuai / Tanpa Biaya

Saran dan Masukan

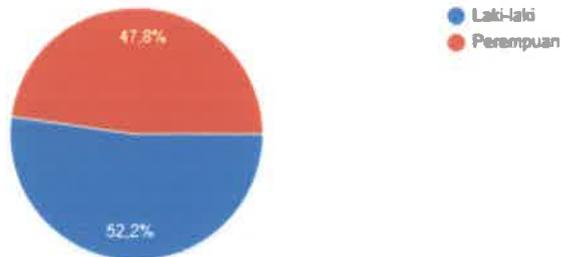
Teks jawaban panjang

1. Hasil Olah Data

Jenis Kelamin

136 jawaban

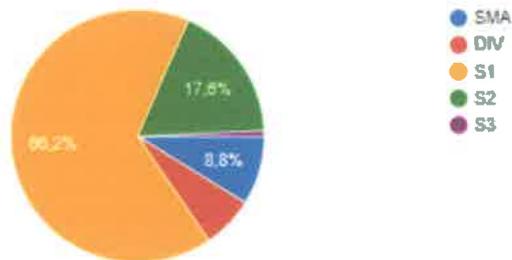
[Salin](#)



Pendidikan

136 jawaban

[Salin](#)



Usia

136 jawaban

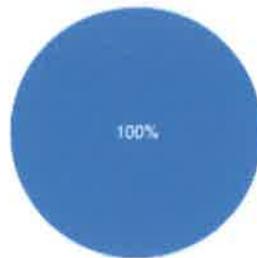
[Salin](#)



Jenis Layanan

136 jawaban

[Salin](#)

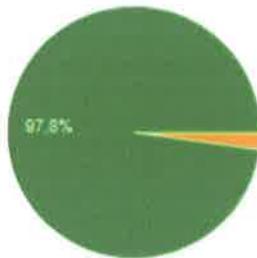


● Layanan Administrasi Keuangan

Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan persyaratan pelayanan administrasi keuangan?

136 jawaban

[Salin](#)

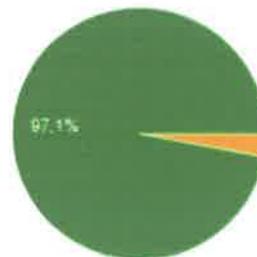


● Tidak Mudah
● Kurang Mudah
● Mudah
● Sangat Mudah

Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan pelayanan administrasi keuangan?

136 jawaban

[Salin](#)

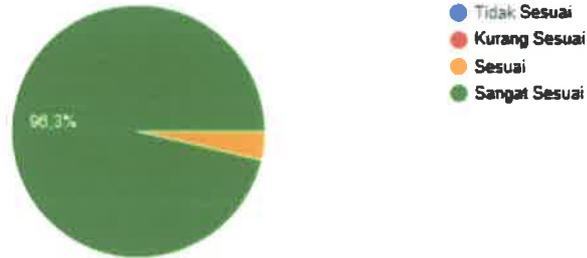


● Tidak Cepat
● Kurang Cepat
● Cepat
● Sangat Cepat

Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian antara hasil pelayanan administrasi keuangan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal pemohon?

[Salin](#)

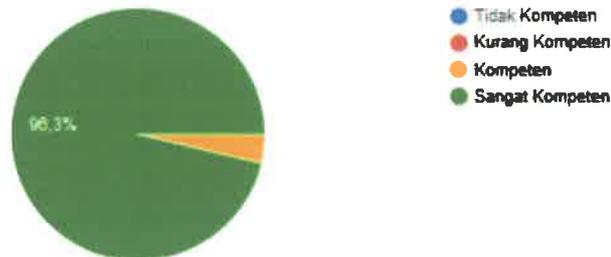
136 jawaban



Bagaimana menurut anda mengenai kompetensi / kemampuan dari petugas pelayanan administrasi keuangan dalam memberikan keterangan?

[Salin](#)

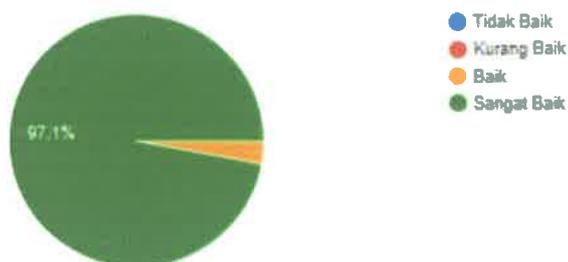
136 jawaban



Bagaimana menurut anda mengenai sikap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan?

[Salin](#)

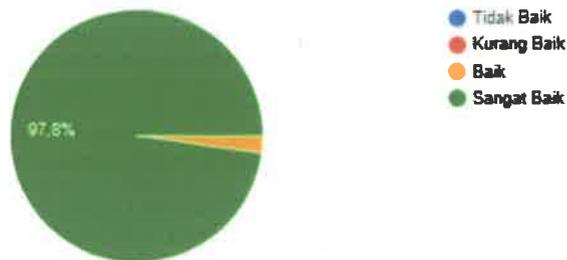
136 jawaban



Bagaimana menurut anda mengenai sarana dan prasarana pelayanan publik administrasi keuangan yang dimiliki?

[Salin](#)

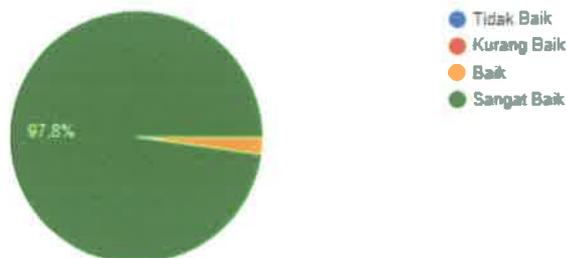
136 jawaban



Bagaimana menurut anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan pada unit layanan administrasi keuangan?

[Salin](#)

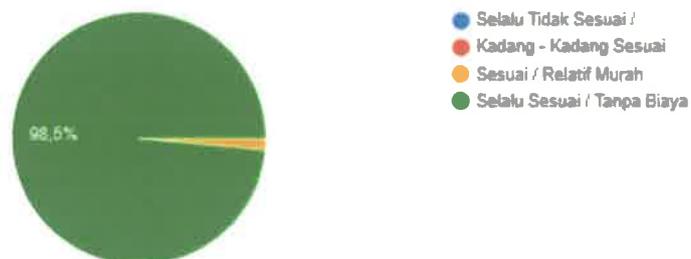
136 jawaban



Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan administrasi keuangan?

[Salin](#)

136 jawaban



	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,31 (A atau Sangat Baik)								