

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI) TAHUN 2025**



**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN
SETDA PROVINSI BALI
TAHUN 2025**



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
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).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner Google Form	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	4



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. 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 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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.

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 Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian yang telah diberikan oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali.

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 Tahun 2025 dilakukan secara mandiri pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, dengan membuat survey secara elektronik menggunakan *Google Form*, sehingga pelaksanaan survei menjadi efektif dan efisien.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (*Google Form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan dengan cara *scan QR Code* dan diintegrasikan pada aplikasi Buku Tamu di *Front Office* pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. 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 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, serta pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sebagai penerima layanan pada jam kerja, yaitu hari Senin - Kamis (pukul 08.00 - 16.00) dan Jumat (pukul 08.00 - 13.30), dengan cara mengisi Google Form secara *online*, sehingga penerima layanan dapat dengan mudah dan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) per triwulan tahun berjalan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:



Tabel 1. Waktu Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

N o.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	17
2.	Pengumpulan Data	April s/d Juni 2025	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya, yaitu Triwulan I Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 75 orang. Selanjutnya penentuan jumlah responden dari setiap jenis pelayanan supaya besaran sampel dan populasi sesuai yaitu dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 63 orang, berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* berikut ini :

Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	140	103	420	201	1900	320
15	14	150	108	460	205	2000	322
20	19	160	113	480	210	2200	327
25	24	170	118	500	217	2400	331
30	28	180	123	550	226	2600	335
35	32	190	127	600	234	2800	338
40	36	200	132	650	242	3000	341
45	40	210	136	700	248	3500	346
50	44	220	140	750	254	4000	351
55	48	230	144	800	260	4500	354
60	52	240	148	850	265	5000	357
65	56	250	152	900	269	6000	361
70	59	260	155	950	274	7000	364
75	63	270	159	1000	278	8000	367
80	66	280	162	1100	285	9000	368
85	70	290	165	1200	291	10000	370
90	73	300	169	1300	297	15000	375
95	76	320	175	1400	302	20000	377
100	80	340	181	1500	306	30000	379
110	86	360	186	1600	310	40000	380
120	92	380	191	1700	313	50000	381
130	97	400	196	1800	317	75000	382



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dalam kurun waktu Triwulan II Tahun 2025 yaitu 78 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Responden

N O	KARAKTE RISTIK	INDIKATOR	JUM LAH	PERSE NTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	47	60,26
		Perempuan	31	39,74
2	RENTANG USIA	15 - 20 Tahun	0	0,00
		21 - 30 Tahun	23	29,49
		31 - 40 Tahun	19	24,36
		41 - 50 Tahun	19	24,36
		51 Tahun Keatas	17	21,79
3	PENDIDIK AN	SMA	7	8,97
		D III	1	1,28
		D IV	1	1,28
		S1	49	62,82
		S2	19	24,36
		S3	1	1,28
4	PEKERJA AN	Mahasiswa	1	1,28
		Tenaga Kontrak	2	2,56
		Tenaga Administrasi	3	3,85
		PPPK	12	15,38
		PNS	50	64,10
		SWASTA	2	2,56
		WIRAUSAHA	8	10,26
5	JENIS LAYANAN	Administrasi Pembangunan Daerah	6	7,69
		BUMD dan BLUD	3	3,85
		Ekonomi Makro, Mikro dan SDA	1	1,28
		Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	50	64,10
		Pembinaan dan Advokasi PBJ	3	3,85
		Pokja Pemilihan	3	3,85
		Tata Usaha Biro	12	15,38



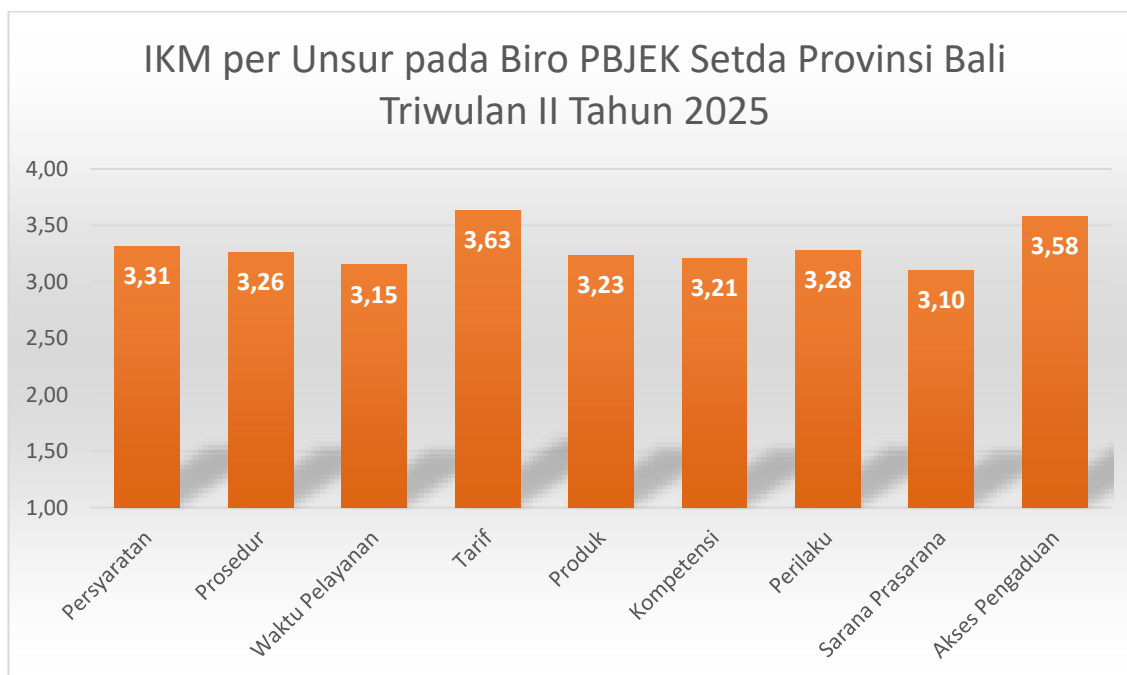
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan rumus olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut (perhitungan secara detail pada lampiran) :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah
Nilai Unsur	258	254	246	283	252	250	256	242	279	2320
NRR Unsur (Nilai Unsur / Jumlah Responden)	3,31	3,26	3,15	3,63	3,23	3,21	3,28	3,10	3,58	29,74
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
NRR Tertimbang Unsur (1 / 9 = 0,11)	0,36	0,36	0,35	0,40	0,36	0,35	0,36	0,34	0,39	3,2718
IKM Unit Layanan = NRR Tertimbang Unsur x 25 (3,2718 x 25)										81,79
										B (Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai yang baik (B), namun secara keseluruhan nilainya menjadi yang paling rendah yaitu 3,10.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi (A) yaitu Tarif yang mendapatkan nilai 3,63.

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

- “Untuk pengadaan barang elektronik sebaiknya yang ada disistem yang sudah memenuhi standar TKDN dan PDN, terima kasih”.
- “Sosialisasikan lebih banyak lagi kebijakan PBJ”.
- “terkait e katalog versi 6 harap fiturnya dilengkapi karna tidak semua etalase ada disana”.

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

- Masih banyak barang elektronik yang ada di Katalog Elektronik belum memiliki TKDN dan/atau bukan PDN (Impor).
- Kurangnya sosialisasi terkait pengadaan Barang/Jasa.
- Fitur Katalog Elektronik Versi 6 masih belum lengkap.

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 akan dilakukan melalui rapat internal secara rutin bersama dengan seluruh jajaran Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. 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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

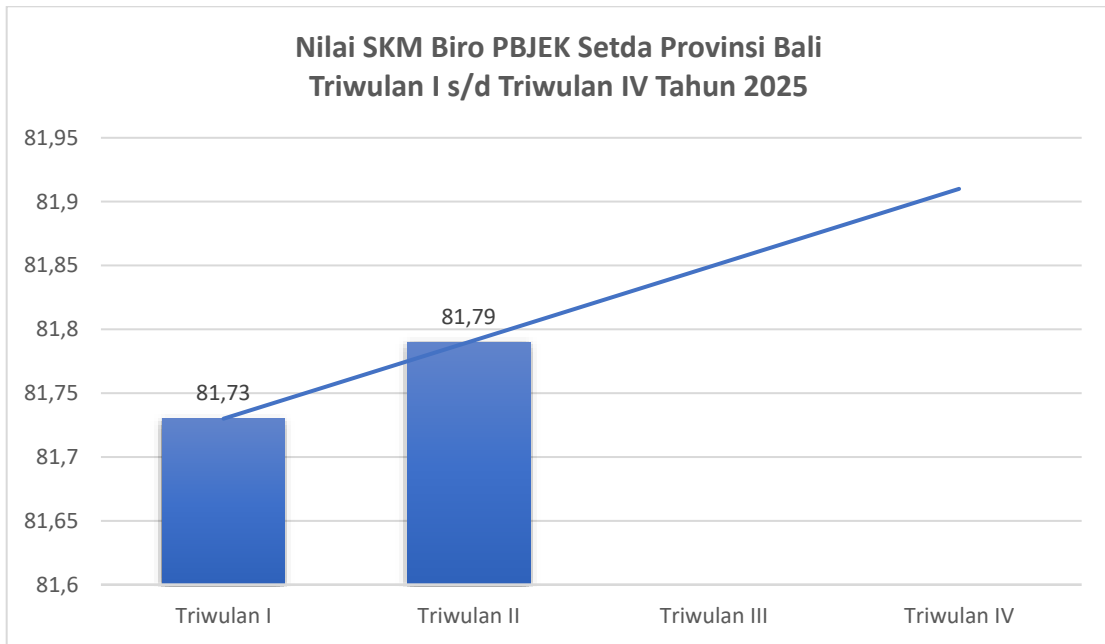
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Sarana Prasarana	Peningkatan kualitas dan kuantitas Sarana Prasarana seperti : komputer dan akses internet		√	√	√	Biro PBJEK

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 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Nilai SKM




BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode (Triwulan II) mulai Bulan April hingga Juni Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, secara keseluruhan mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 81,79.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana. Meskipun mendapatkan nilai yang Baik (B) dan Nilai Rata-Rata Unsurnya meningkat dari Triwulan I, namun secara keseluruhan nilainya menjadi yang paling rendah yaitu 3,10.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi (A) yaitu Tarif, yang mendapatkan nilai 3,84.

Bali, 30 Juli 2025

	<p>Ditandatangani secara elektronik oleh : Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian I Made Budi Adiana, SE., M.Si Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19790803 199903 1 005</p>
---	---



LAMPIRAN

1. Kuesioner Google Form

The screenshot shows the header of a Google Form. At the top, there is a banner for the 'PEMERINTAH PROVINSI BALI' (Bali Provincial Government) with the logo and the text 'BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN Setda Provinsi Bali'. Below the banner, the form title is 'Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Zona Integritas pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali'. The introductory text states: 'Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan kepada penerima layanan mengisi kuesioner berikut ini dengan lengkap dan sebenar-benarnya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.' Below the text, the user's email is 'dekillmanrocker@gmail.com' with a 'Switch account' link and a 'Not shared' status. A red asterisk indicates a required question. The first question is 'Jenis Kelamin *' with two radio button options: 'Laki-Laki' and 'Perempuan'. The second question is 'Usia *' with a text input field labeled 'Your answer'.



Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Diharapkan kepada penerima layanan mengisi kuesioner berikut ini dengan lengkap dan sebenar-benarnya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat



2. Hasil Olah Data SKM

No	Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku Petugas	Sarana Prasarana	Akses Pengaduan	Jumlah
1	Responden 1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25
2	Responden 2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
3	Responden 3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
4	Responden 4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
5	Responden 5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
6	Responden 6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
7	Responden 7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
8	Responden 8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
9	Responden 9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
10	Responden 10	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
...
76	Responden 76	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
77	Responden 77	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
78	Responden 78	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
Nilai Unsur		258	254	246	283	252	250	256	242	279	2.320
NRR Unsur (Nilai Unsur / Jumlah Responden)		3,31	3,26	3,15	3,63	3,23	3,21	3,28	3,10	3,58	29,74
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A	
NRR Tertimbang Unsur (1 / 9 = 0,11)		0,36	0,36	0,35	0,40	0,36	0,35	0,36	0,34	0,39	3,2718
IKM Unit Layanan = NRR Tertimbang Unsur x 25											81,79

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Kesesuaian Persyaratan	3,31	82,69	B
2	Prosedur	3,26	81,41	B
3	Waktu Pelayanan	3,15	78,85	B
4	Biaya/Tarif	3,63	90,71	A
5	Produk Layanan	3,23	80,77	B
6	Kompetensi Petugas	3,21	80,13	B
7	Perilaku Petugas	3,28	82,05	B
8	Sarana dan Prasarana	3,10	77,56	B
9	Akses Pengaduan	3,58	89,42	A

NO	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

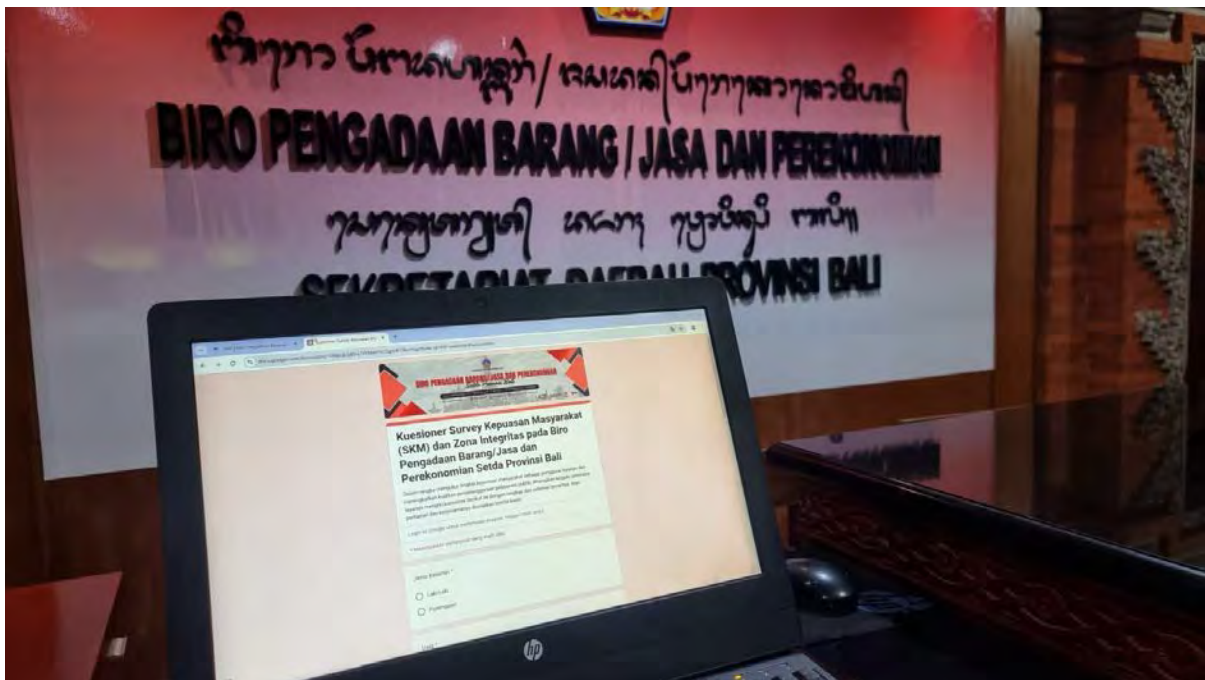
Keterangan : Nilai Indeks Konversi = Nilai Rata-Rata Unsur / 0,04



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



(QR Code Survey yang diletakan di ruang pelatihan Biro PBJEK Setda Provinsi Bali)



(Survey pada aplikasi Buku Tamu di *Front Office* Biro PBJEK Setda Provinsi Bali)





(Pengisian survey di Biro PBJEK)



(Layanan Publik pada Biro PBJEK Setda Provinsi Bali)

