



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT

Jalan Khatib Sulaiman No. 3, Padang 25138; TELEPON (0751) 7059966; FAKSIMILI (0751) 7051020; SUREL :
djpbsumbar@kemenkeu.go.id; SITUS : www.djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/sumbar

NOTA DINAS
NOMOR ND-43/WPB.03/2025

Yth. : Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Dari : Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
Tanggal : 8 Januari 2025

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, dengan ini kami laporkan sebagai berikut.

1. Dalam rangka kualitas pelayanan pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat, Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 berdasarkan Surat Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat Nomor S-3396/WPB.03/2023 tanggal 21 Oktober 2024.
2. Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat Tahun 2024 ini dilakukan secara *online* dengan berpedoman pada nota dinas Sekretaris DJPb nomor ND2817/PB.1/2024 tanggal 31 Agustus 2023 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
3. Pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat yang mengikuti survey dimaksud adalah sebanyak 247 responden dari total pengguna layanan pada Provinsi Sumatera Barat periode tahun 2024 adalah sebanyak 665 pengguna layanan yang terdiri dari Satuan Kerja lingkup Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat.
4. Adapun hasil survey yang telah dilakukan telah melewati target kepuasan pengguna layanan sebesar 4,86 dari target 4,75. Hasil tersebut meningkat 0,06 poin dari hasil survey kepuasan masyarakat Tahun 2023 sebesar 4,80.
5. Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk meningkatkan kesempurnaan pelayanannya dan selalu melakukan perbaikan atas pelayanan baik kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarananya.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Syukriah HG



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Definisi Survei.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Demografi Responden.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN.....	10
1. Kuesioner.....	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	11

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 kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil SKM diharapkan dapat memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Metode pengukuran dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/pengguna layanan sehingga 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 yang telah diberikan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat.

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 Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat yaitu :

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

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui media *forms* pada aplikasi *Microsoft Teams* yang disebar melalui *whatsapp*. Pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh setiap responden yang pernah menerima layanan pada periode selama tahun 2024.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	18 – 21 Oktober 2024	2 (dua)
2.	Pengumpulan Data	21 Oktober – 01 November 2024	10 (sepuluh)
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 – 6 Januari 2025	3 (tiga)
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	7 – 8 Januari 2025	2 (dua)

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Total penerima layanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 665 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan. Jumlah responden dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden SKM adalah 244 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Demografi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 247 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

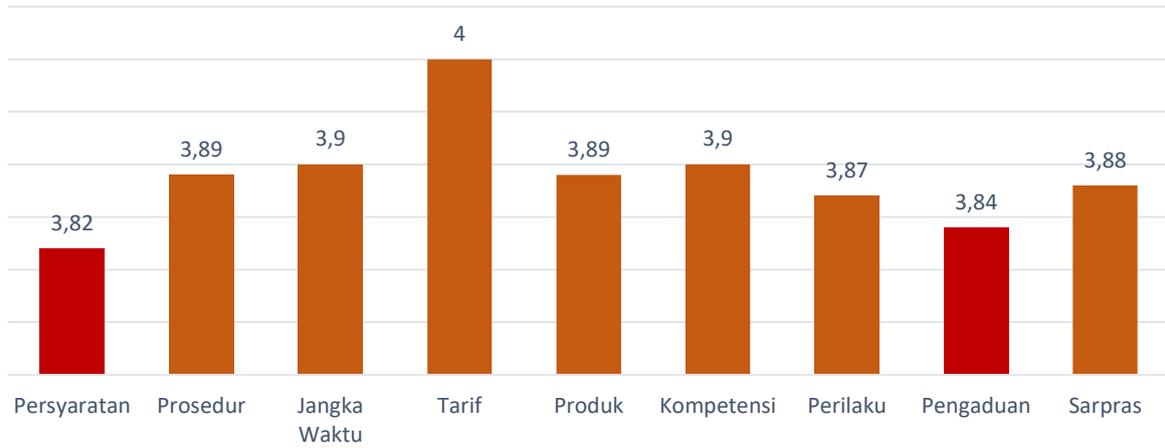
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	124	50,20%
		PEREMPUAN	123	49,80%
2	PENDIDIKAN	< SLTP	2	0,81%
		SLTA	36	14,57%
		DI/DIII	33	13,36%
		DIV/S1	149	60,32%
		S2	26	10,53%
		S3	1	0,40%
3	JABATAN	Eselon II	3	1,21%
		Eselon III	1	0,40%
		Eselon IV	21	8,50%
		Pejabat Fungsional	69	27,94%
		Pelaksana	94	38,06%
		Lainnya	59	23,89%
4	JENIS LAYANAN	Revisi DIPA	211	85,43%
		MP PNBP	11	4,45%
		Register Hibah	9	3,64%
		Lainnya	16	6,48%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Ms Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,89	3,90	4,00	3,89	3,90	3,87	3,84	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(3,89 skala 4) 97,19 (A atau Sangat Baik)								

IKM
Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat
Tahun 2024



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,84 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur Biaya/tarif, dan Waktu penyelesaian serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ditemukan aduan yang menjadi perhatian dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

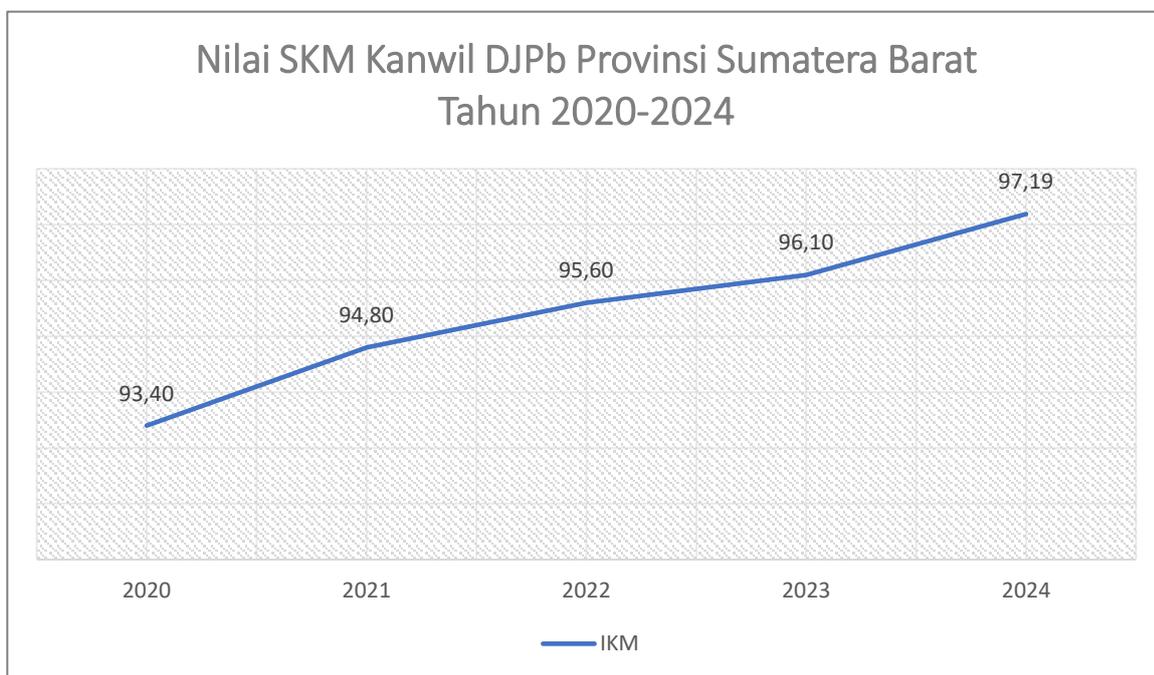
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Dialog Kinerja Organisasi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu						Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah	Jangka Panjang	
			TW I	TW II	TW III	TW IV	(12 s.d 24 bulan)	(> 24 bulan)	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi atau bentuk edukasi lainnya kepada satuan kerja terkait hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan seperti dokumen revisi, register hibah, dan MP PNB	√	√	√	√			Bidang PPA I
2	Penanganan pengaduan,	Lakukan monitoring dan tindak lanjut atas	√	√	√	√			Bidang SKKI

saran dan masukan	pengaduan, saran dan masukan yang diterima melalui saluran pengaduan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat.												
-------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan <Unit Kerja> dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2020 hingga tahun 2024 terjadi peningkatan kualitas.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2024 mulai Oktober 2024 hingga Januari 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 97,19. Meskipun demikian, nilai Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00 dan Waktu penyelesaian serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,90.

Padang, 08 Januari 2024

**Kepala Kanwil DJPb Provinsi
Sumatera Barat**



Ditandatangani secara elektronik
Syukriah HG

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Tahun 2024

Bapak/Ibu Pengguna Layanan Karwil DJPB Provinsi Sumatera Barat

Salam sejahtera bagi Bapak/Ibu sekalian,
 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk menilai persepsi mitra kerja (Kementerian/Lembaga dan Satuan Kerja) terhadap pelaksanaan layanan pada **Karwil DJPB Provinsi Sumatera Barat**. Bapak/Ibu terpilih sebagai salah satu responden dari survei ini. Untuk itu, kami mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Pendapat Bapak/Ibu sangat bermanfaat dalam rangka perbaikan kualitas layanan DitjenPerbendaharaan, khususnya pada Karwil DJPB Provinsi Sumatera Barat.

Kami berharap Bapak/Ibu menyampaikan pendapat secara obyektif sesuai dengan pengalaman yang dialami ketika menerima layanan dari Karwil DJPB Provinsi Sumatera Barat. Pendapat Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk upaya-upaya perbaikan kualitas layanan DJPB. Data identitas dan opini Bapak/Ibu akan kami rahasiakan dengan sebaik-baiknya. Atas kerja sama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

* Required

Profil Demografi

1. Kode Satuan Kerja *

Enter your answer

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Tahun 2024

* Required

Aspek Tingkat Kepuasan Layanan

Berdasarkan layanan utama spesifik yang telah Bapak/Ibu terima, dari skala 1-5 pilihlah tingkat kepuasan yang dirasakan Bapak/Ibu terhadap pertanyaan yang diberikan berikut ini dengan skala sebagai berikut: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Netral 4. Puas 5. Sangat Puas

13. Persyaratan (offline/online/offline & online) *

Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap **kemudahan** memperoleh informasi terkait **persyaratan yang dibutuhkan** untuk memperoleh layanan ini?

☆☆☆☆☆

14. Persyaratan (offline/online/offline & online) *

Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap **kajelasan informasi** yang diterima terkait **persyaratan yang dibutuhkan** untuk memperoleh layanan ini?

2. Hasil Olah Data SKM

Tingkat Kepuasan									
	B1 Persyaratan	B2 Sistem, mekanisme dan prosedur	B3 Waktu penyelesaian	B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	B6 Kompetensi pelaksana	B7 Perilaku pelaksana	B8 Penanganan pengaduan, saran dan	B9 Sarana dan Prasarana
Jumlah Nilai Unsur	2361	2402	2407	1235	2402	3613	3581	2371	1198
Rata-rata Nilai skala 5	4,78	4,86	4,87	5,00	4,86	4,86	4,83	4,80	4,85
Rata-rata Nilai skala 4	3,82	3,89	3,90	4,00	3,89	3,90	3,87	3,84	3,88
Kategori (skala 4)	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik
Rata2 nilai tertimbang skala 5	0,53	0,54	0,54	0,56	0,54	0,54	0,54	0,53	0,54
Rata2 nilai tertimbang skala 4	0,42	0,43	0,43	0,44	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43

IKM skala 5	4,86		digunakan dalam laporan versi Kemenkeu & DJPb
IKM skala 4	3,89		hasil yang digunakan dalam laporan versi PERMENPAN
IKM skala 4 KONVERSI 100	97,19		
Kategori IKM :	:Sangat Baik		

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

