

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DIY DI
KABUPATEN SLEMAN

JL. Magelang KM 12,5 Krapyak Triharjo Sleman
Telp. (0274) 868-563 Fax. (0274) 867-963
Email : SAMSATsleman@yahoo.co.id ;
kauptd_kppdsleman@jogjaprovo.go.id

TAHUN
2021

Kata Pengantar



Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sleman, 30Juni2021
KEPALA KANTOR PELAYANANPAJAK DAERAH DIY
DI KABUPATEN SLEMAN

YB. INDRASWARI WIJAYA, SH.
NIP. 19630623 198912 2 002

Daftar Isi



KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI	3
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. PERSIAPAN SURVEI	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA	6
2.3. PENGOLAHAN DATA	6
2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	9
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	52
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	54
BAB 4. PENUTUP	
4.1. KESIMPULAN	58
4.2. SARAN/REKOMENDASI	58
LAMPIRAN -LAMPIRAN	

Daftar Tabel



Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dst

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

Latar Belakang

Tujuan

Jenis Pelayanan

dan Unsur Survei

Kepuasan

Masyarakat

Metode dan

Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Dengan mengikuti kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum seluruhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjagadan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Bersama Direktur Lalulintas Polda Daerah Istimewa Nomor Kep/7/III/2019 , Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Nomor 65/01916/KPPD dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja Nomor AS/171/03/2019 tentang Standart Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT DIY pada tanggal 1 Maret 2019 dengan jenis layanan sebanyak 6 layanan, yaitu:

1. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru (BN1);
2. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Balik nama Dalam Satu Wilayah (BN2);
3. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Atas Nama Tetap Dalam Satu Wilayah (BN2);
4. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk,Ganti Warna
5. Pendaftaran Mutasi Keluar
6. Penelitian Ulang 5 (lima) Tahun
7. Pengesahan STNK setiap Tahun

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman pada Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana yaitu 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 yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatuskala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 02 Januari 2021 s/d 30 Juni 2021.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

*Persiapan
Survei
Pelaksanaan
Pengumpulan
Data
Pengolahan
Data
Pengujian
Kualitas Data
Penyusunan
IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Apabila dilaksanakan secara swakelola, Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman Nomor 061/03707/VIII/2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Koordinator : LUSIA INTI MAWARNI,SH
Sekretaris : EKHO ADHI WAHYU H,SH
Anggota : BRIPKA FRANS ERLANGGA
TUNJUNG KUSUMA
RINA PRAWITA MUMTAHANAH
NENI LISTIANA

Selain nama-nama yang tertera pada tim tersebut diatas juga dibantu oleh seluruh ASN dan Tenaga Bantu di jajaran Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman “SAMSATSLEMAN”.

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman berdasarkan jumlah pengguna setiap satu semester rata-rata berkisar antara 304.201 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 304.201 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 10.279 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman melalui setiap titik layanan antara lain ; di Samsat Pembantu Maguwo, *Corner* Samsat BPD Kalasan, Samsat Desa Pakem, Samsat Desa Banyurejo Tempel, *Corner* Samsat BPD Godean, Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, Bis Samsat Keliling , *Drive Thru*, Tebar Salam (Layanan Pembayaran Pajak di Malam Hari di Samsat Pembantu Maguwo), Layanan Pembayaran Pajak Tahunan, Lima Tahunan, Balik Nama Kendaraan Baru, Mutasi Keluar, Balik Nama Kendaraan Bermotor dan STNK Hilang/Rusak di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman, mulai dari tanggal 2 Januari sampai dengan 30 juni 2021 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan, sebanyak 711 responden.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	02 Januari 2021 s.d. 07 Januari 2021
2	Pengumpulan Data	02 Januari 2021 s.d. 25 Juni 2021
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	26 Juni 2021 s.d. 28 Juni 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	29 Juni 2021 s.d. 30 Juni 2021

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuisioner melalui pengisian sendiri dengan kuisioner melalui brosur isian manual dan mesin IKM yang tersedia.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{3.841 \times N \times (0.25)}{(N - 1)0.0025 + 3.841(0.25)}$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Perunsur} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor KM Total} = \frac{\text{Total Nilai semua unsur}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah unsur}} \times \frac{100}{4}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3 ,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	453	61%
2	Perempuan	294	39%
3	Tidak mengisi data	0	0%
Jumlah		747	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 453 responden dari total 747 responden dengan presentase sebesar 61.%. Sedangkan sisanya sebesar 294 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 39% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	5	0.67%
2	SMP	40	5.35%
3	SMA	354	47.39%
4	D3	60	8.03%
5	S1	264	35.34%
6	S2	24	3.21%
7	S3	0	0
8	Tidak Mengisi	0	0

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 47.39% responden dari total responden 747 orang Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD yang berjumlah 5 orang dengan presentase 0.67%

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	61	8.17%
2	TNI	4	0.54%
3	POLRI	6	0.80%
4	SWASTA	296	39.63%
5	WIRAUUSAHA	138	18.47%
6	LAINNYA	242	32.40%
7	Tidak Mengisi	0	0

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan Swasta yang berjumlah 39.63% Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan TNI yang berjumlah 4 orang dengan presentase 0.54%

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman untuk jenis layanan informasi publik. Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 747 responden yang disampaikan dengan metode pengisian pengisian sendiri dengan kuesioner melalui brosur isian manual dan mesin IKM yang tersedia.

Tabel Analisis Survey Kepuasan Masyarakat dari Seluruh Layanan :



SAMSAT SLEMAN
 Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR BARU (BN1)
 Per 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2021

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	2	2	3	3	3	3	4	
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
8	3	3	2	2	3	4	4	4	4	
9	3	4	4	2	3	4	3	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	4	1	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
16	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	49	49	47	48	48	53	49	51	58	
NRR per RL	3,063	3,063	2,938	3,000	3,000	3,313	3,063	3,188	3,625	
NRR Tertimbang	0,337	0,337	0,323	0,330	0,330	0,364	0,337	0,351	0,399	3,108
IKM Unit Pelayanan Pendaftaran KENDARAAN BARU										77,69

Keterangan :

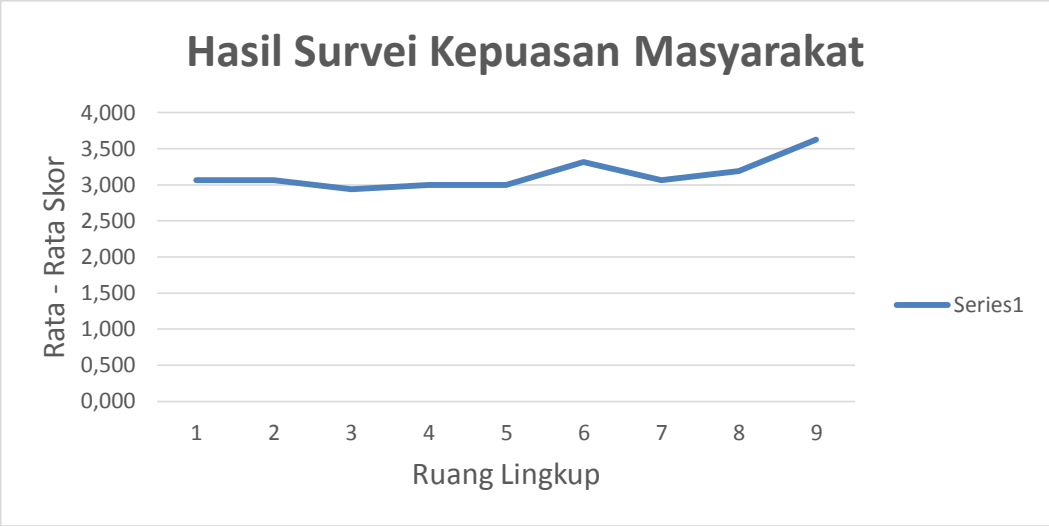
RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR BARU
(BN1)**
77,69
Kategori: BAIK
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**
Indeks Kepuasan Masyarakat:
77,69
Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,063	Baik	4
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	3,063	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	2,938	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,000	Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,313	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,063	Baik	4
8	Sarana prasarana	3,188	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,625	Sangat Baik	1





SAMSAT SLEMAN

Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman

ANALISIS DATA

PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR KEDUA (BN2)

Per 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2021

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	
5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	4	4	3	3	3	4	
9	3	2	2	2	3	3	3	3	4	
10	3	2	2	2	2	4	3	3	4	
11	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
14	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
15	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
16	3	2	2	4	3	3	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	

19	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
20	3	4	3	1	3	3	3	3	1	
21	3	2	2	2	3	3	3	3	1	
22	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
25	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
26	1	3	3	2	3	1	3	3	4	
27	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
28	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
31	3	3	1	2	2	3	4	3	2	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	1	
33	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
34	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
36	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
38	3	2	2	2	3	4	4	4	3	
39	4	4	4	1	3	4	4	4	4	
40	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
43	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	2	2	2	
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
53	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
55	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
56	4	4	4	1	4	4	3	3	4	
57	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
Jumlah	184	171	161	159	174	187	184	180	198	
NRR per RL	3,228	3,000	2,825	2,789	3,053	3,281	3,228	3,158	3,474	
NRR Tertimbang	0,355	0,330	0,311	0,307	0,336	0,361	0,355	0,347	0,382	3,084
IKM PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR KEDUA (BN2)										77,10

Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR KEDUA (BN2)

77,10

Kategori: BAIK

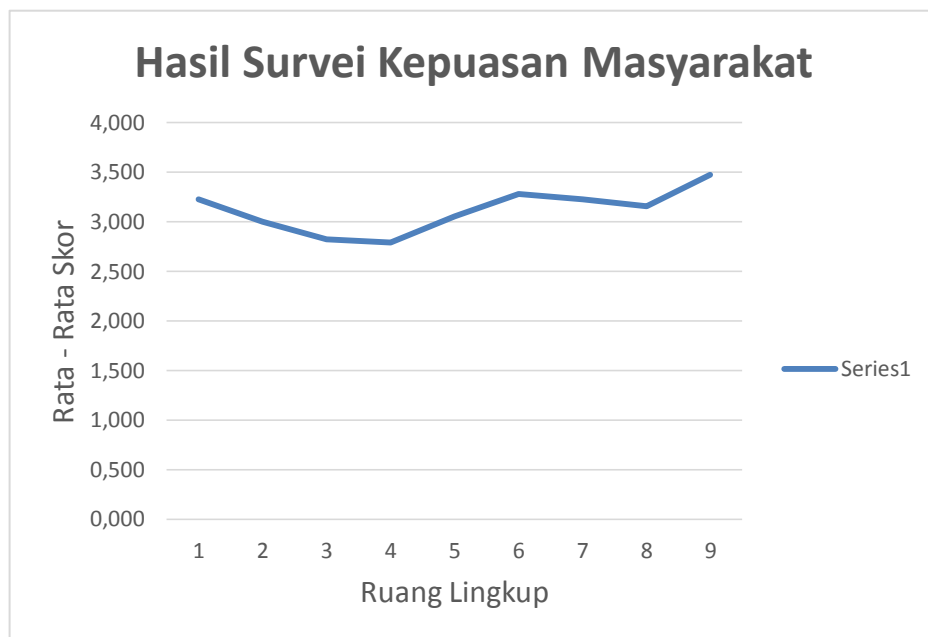
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

				Indeks Kepuasan Masyarakat:
				77,10 Kategori: BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,228	Baik	3
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	3,000	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	2,825	Baik	8
4	Biaya/Tarif	2,789	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,053	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,281	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,228	Baik	3
8	Sarana prasarana	3,158	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,474	Sangat Baik	1





SAMSAT SLEMAN

Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman

ANALISIS DATA

RUBAH BENTUK GANTI WARNA

Per 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2021

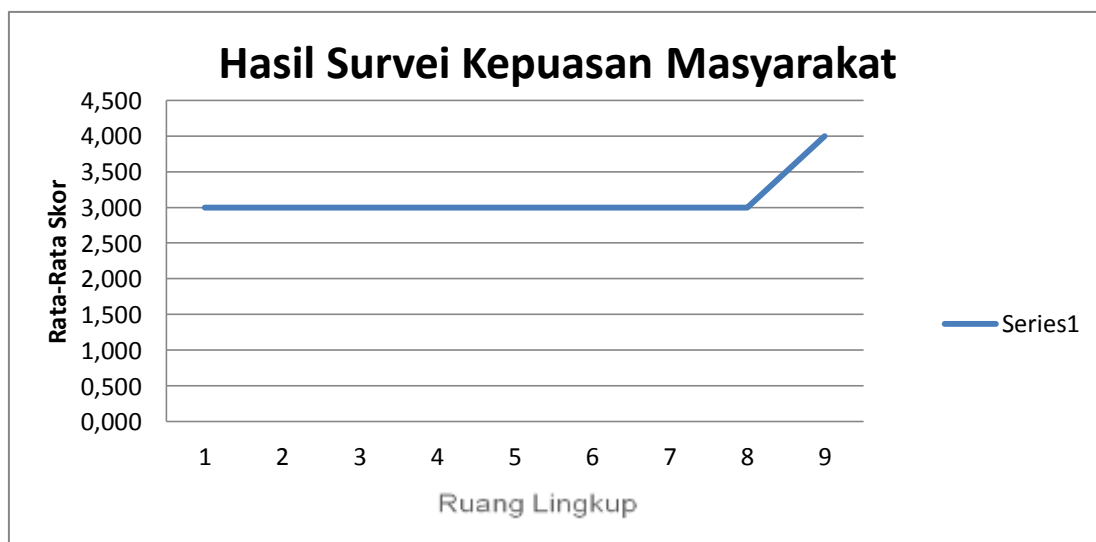
No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
NRR per RL	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000	
NRR Tertimbang	0,330	0,330	0,330	0,330	0,330	0,330	0,330	0,330	0,440	3,080
IKM RUBAH BENTUK GANTI WARNA										77,00

Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM RUBAH BENTUK GANTI WARNA**77,00****Kategori: BAIK****Mutu Pelayanan :****A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00**B** (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75**Tabel****RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT****Indeks Kepuasan Masyarakat:****77,00****Kategori: BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,000	Baik	2
2	Sistem Meknisme Dan Prosedur	3,000	Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,000	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,000	Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,000	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,000	Baik	2
8	Sarana prasarana	3,000	Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1





SAMSAT SLEMAN
 Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
STNK HILANG/RUSAK
 Per 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2021

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
7	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
8	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
9	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
10	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
13	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	1	1	4	3	3	3	3	3	
Jumlah	48	39	39	59	47	48	49	48	55	
NRR per RL	3,200	2,600	2,600	3,933	3,133	3,200	3,267	3,200	3,667	

NRR Tertimbang	0,352	0,286	0,286	0,433	0,345	0,352	0,359	0,352	0,403	3,168
IKM STNK RUSAK / HILANG										79,20

Keterangan :

RL = Ruang Lingkup Pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM STNK HILANG/RUSAK :

79,20

Kategori: BAIK

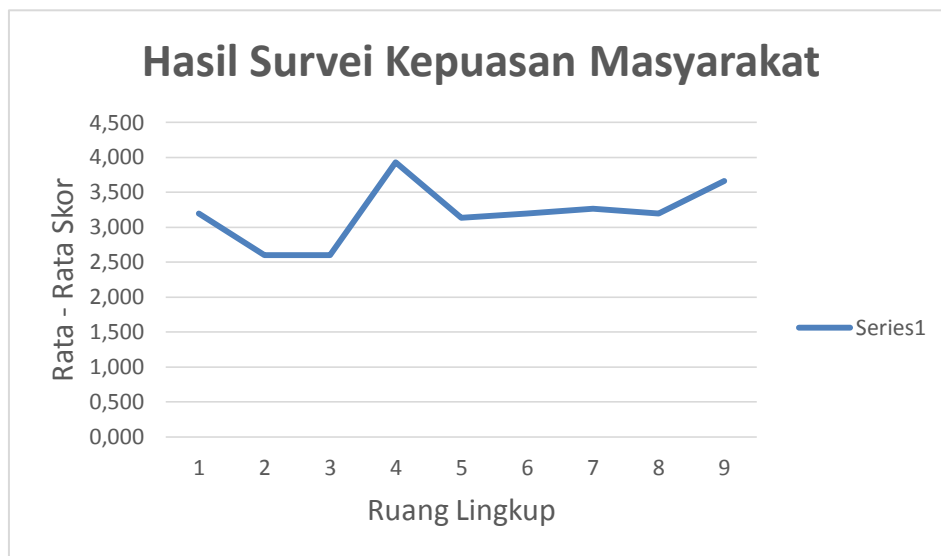
Mutu Pelayanan :

	: 81,26 -	
A (Sangat Baik)	100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
79,20			Kategori: BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,200	Baik	4
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	2,600	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	2,600	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,933	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,133	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,200	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,267	Sangat Baik	3
8	Sarana prasarana	3,200	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,667	Sangat Baik	2





SAMSAT SLEMAN
 Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MUTASI KELUAR
 Per 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2021

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	
Jumlah	12	9	11	16	13	14	14	12	14	
NRR per RL	3,000	2,250	2,750	4,000	3,250	3,500	3,500	3,000	3,500	
NRR Tertimbang	0,330	0,248	0,303	0,440	0,358	0,385	0,385	0,330	0,385	3,163
IKM MUTASI KELUAR										79,06

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM MUTASI KELUAR :

79,06

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

=====

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

77,00

Kategori: BAIK

Nom or	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,000	Baik	2
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	3,000	Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,000	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,000	Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,000	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,000	Baik	2
8	Sarana prasarana	3,000	Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1



SAMSAT SLEMAN
 Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENELITIAN ULANG 5 (LIMA) TAHUN
 Per 2 Januari sampai dengan 31 Juni 2021

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	2	2	4	4	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
17	4	2	2	4	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
23	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	3	4	2	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	4	3	2	2	3	3	4	4	4	
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
42	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	1	4	4	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	2	4	3	4	4	1	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

49	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
50	3	4	3	2	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	2	2	3	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
54	4	3	3	2	3	4	4	4	4	
55	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
56	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
60	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
61	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
62	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	2	2	3	3	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
68	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
69	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
70	4	4	3	1	4	4	3	3	1	
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
72	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	3	2	3	4	4	4	4	
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	4	4	3	4	4	4	4	3	

80	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
83	3	4	4	1	3	3	4	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
90	3	2	3	2	3	3	4	3	4	
91	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
92	3	4	4	4	3	3	3	1	4	
93	3	4	3	1	3	3	3	4	4	
94	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
96	3	2	2	2	3	3	3	3	1	
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
100	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
101	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
102	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
103	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
104	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
105	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
106	3	2	2	3	3	4	4	4	4	
107	4	2	2	2	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
110	3	3	3	4	3	4	4	4	4	

111	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
117	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
120	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
121	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
122	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	3	2	3	2	3	4	3	4	1	
125	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
127	4	3	3	2	3	3	3	2	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
131	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
134	4	4	3	1	3	3	3	3	9	
135	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	1	3	3	3	3	1	
137	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
138	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
141	3	4	3	3	3	4	3	3	3	

142	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
144	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
145	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	4	3	4	3	1	4	2	2	
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
149	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
154	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
155	3	2	2	3	3	3	3	3	1	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
157	3	3	2	2	3	3	3	3	1	
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
159	3	4	3	1	3	3	3	3	4	
160	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
162	3	2	3	3	3	3	3	3	1	
163	3	2	3	2	3	3	3	3	1	
164	4	4	3	1	4	4	3	4	4	
165	3	2	2	3	3	3	4	3	2	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
168	3	3	4	2	3	3	3	2	4	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
170	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
172	3	3	3	3	3	3	4	2	1	

173	3	4	4	1	3	3	3	3	4	
174	4	4	4	4	3	3	3	3	1	
175	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
177	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
182	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
186	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
187	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
188	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Jumlah	241	226	219	233	226	243	238	240	253	
NRR per RL	3,544	3,324	3,221	3,426	3,324	3,574	3,500	3,529	3,721	
NRR Tertimbang	0,390	0,366	0,354	0,377	0,366	0,393	0,385	0,388	0,409	3,428
IKM PENELITIAN ULANG 5 (LIMA) TAHUN										85,69

Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM PENELITIAN ULANG 5 (LIMA) TAHUN:

85,69

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
A (Sangat Baik)		
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel

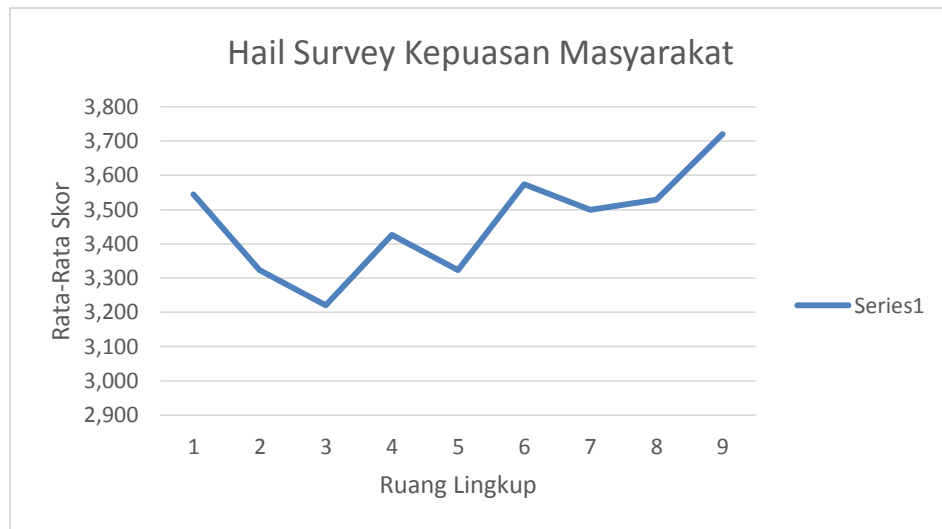
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

85,69

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,544	Sangat Baik	3
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	3,324	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,221	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,426	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,324	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,574	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,500	Sangat Baik	5
8	Sarana prasarana	3,529	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,721	Sangat Baik	1





SAMSAT SLEMAN
Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGESAHAN STNK SETIAP TAHUN

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								Keterangan
	1	2	3	4	6	7	8	9	
1	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	2	3	3	3	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	1	4	4	4	4	
7	3	4	4	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	4	
10	3	4	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	3	3	3	4	
13	3	3	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	1	
15	3	4	4	3	3	3	3	4	
16	3	4	4	3	4	4	3	4	
17	4	3	3	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	
19	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	1	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	2	1	
27	3	4	4	3	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	2	1	
29	4	2	4	2	4	3	4	4	
30	4	4	4	1	3	4	4	3	
31	4	3	4	3	3	3	3	4	

32	3	4	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	4	3	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	3	4	3	4	3	3	3	4	
41	3	3	4	4	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	3	4	3	4	3	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	2	3	3	3	3	
57	4	4	4	2	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	1	
61	4	3	4	2	4	3	3	3	
62	3	4	3	4	3	3	3	1	
63	3	4	4	3	3	3	3	4	
64	3	4	4	4	4	4	3	4	
65	3	4	4	2	4	4	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	4	3	4	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	3	3	3	4	
70	3	3	3	1	3	3	2	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	3	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	3	3	4	
74	3	3	4	4	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	

76	4	4	4	4	3	3	3	3	
77	3	4	4	2	3	3	3	1	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	
81	3	4	4	2	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	4	4	3	3	3	3	4	4	
84	3	4	3	3	3	3	3	1	
85	3	4	4	3	3	4	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	2	3	4	3	4	
89	3	4	3	4	3	3	3	4	
90	4	4	3	1	3	3	3	4	
91	4	4	3	4	3	3	3	4	
92	4	4	3	4	3	4	3	4	
93	4	3	4	4	4	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	
96	4	4	4	3	4	3	4	4	
97	3	3	3	3	2	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	2	1	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	
101	3	3	2	3	3	3	2	4	
102	3	4	4	3	4	4	4	4	
103	4	3	3	1	4	4	3	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	4	3	4	4	3	3	3	3	
106	3	4	4	4	3	3	2	4	
107	3	3	3	4	3	3	2	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	
109	4	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	4	3	4	
111	3	4	3	4	3	4	4	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	4	
113	3	3	3	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	3	4	4	4	4	
115	3	4	4	3	4	4	4	4	
116	4	3	3	3	3	3	3	1	
117	3	4	4	1	4	4	4	4	
118	4	3	3	4	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	4	

120	3	3	3	2	4	4	3	4	
121	3	4	4	4	3	4	3	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	4	4	4	4	4	3	4	
124	4	4	4	2	4	4	4	4	
125	3	4	3	2	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	4	
127	4	4	3	4	4	3	3	4	
128	4	4	4	3	4	4	4	4	
129	4	4	3	4	3	3	3	1	
130	3	3	3	4	3	4	3	4	
131	3	4	3	2	3	3	3	4	
132	3	3	4	4	3	3	3	4	
133	4	4	4	4	4	3	3	4	
134	3	3	3	3	3	3	2	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	
136	3	3	3	4	3	4	4	4	
137	4	4	3	3	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	3	3	3	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	4	
140	4	4	4	1	4	3	3	4	
141	3	4	3	4	3	4	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	1	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	4	3	3	3	3	4	
145	4	4	3	3	3	3	3	4	
146	3	4	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	2	3	3	3	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	4	3	3	3	2	4	
150	4	3	3	4	3	3	3	4	
151	4	3	3	4	3	3	3	3	
152	4	4	4	4	3	3	3	4	
153	4	4	4	3	4	3	3	4	
154	4	4	4	3	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	3	4	4	4	
157	3	4	4	3	4	3	3	3	
158	3	4	4	4	4	3	4	4	
159	4	4	4	3	4	3	3	4	
160	4	4	4	3	4	3	3	4	
161	3	4	4	4	3	3	2	1	
162	4	4	3	4	3	3	3	1	
163	3	3	3	3	3	3	3	1	

164	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	4	4	4	3	3	4	4	4	
166	3	4	3	3	4	3	3	4	
167	3	3	4	4	3	3	3	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	4	
171	3	4	4	1	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	3	4	3	4	3	3	4	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	4	
175	3	3	3	3	3	3	3	4	
176	4	4	3	4	4	4	3	4	
177	4	4	4	3	4	4	4	4	
178	3	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	3	3	3	3	4	
180	3	3	3	4	3	3	3	1	
181	3	4	4	1	4	4	4	4	
182	3	4	3	3	4	4	4	4	
183	3	2	3	3	3	4	3	2	
184	4	4	3	3	3	4	3	4	
185	4	4	3	4	4	3	3	3	
186	4	3	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	3	3	4	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	4	4	3	3	4	
190	3	3	3	1	3	3	3	3	
191	4	4	3	4	3	3	3	4	
192	4	4	4	1	4	4	4	4	
193	3	3	3	4	3	3	3	4	
194	3	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	3	4	4	3	4	4	
196	3	4	3	4	3	3	3	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	4	1	3	3	3	4	
199	3	3	3	3	3	3	3	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	3	3	3	3	3	3	4	
202	4	3	4	3	4	4	4	4	
203	3	4	4	3	4	4	3	3	
204	4	3	3	4	3	3	4	4	
205	3	4	3	1	3	4	3	4	
206	3	3	3	2	3	3	2	2	
207	4	4	3	1	4	4	4	4	

208	4	4	4	4	3	3	3	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	4	4	4	4	4	4	4	
211	3	3	3	4	3	3	3	4	
212	3	3	3	3	3	3	3	4	
213	4	4	3	3	4	4	4	4	
214	3	3	4	3	3	3	3	4	
215	3	3	3	4	3	3	3	4	
216	3	4	4	3	4	4	2	4	
217	3	4	3	1	3	3	3	4	
218	3	3	3	3	3	3	3	4	
219	3	3	3	3	3	3	2	3	
220	3	4	3	2	3	3	2	3	
221	4	4	4	4	4	3	3	3	
222	3	3	3	4	3	3	3	4	
223	4	4	4	1	3	3	3	4	
224	3	4	3	4	3	3	3	4	
225	3	3	3	4	3	3	2	4	
226	4	4	4	1	4	3	3	2	
227	2	4	3	4	4	3	3	4	
228	4	4	4	3	3	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	4	
230	4	4	4	3	4	4	4	4	
231	4	4	4	3	4	4	4	4	
232	3	4	4	3	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	3	3	4	4	
234	3	3	3	4	3	3	3	4	
235	4	4	4	3	3	3	3	2	
236	4	4	4	3	4	4	4	4	
237	3	3	3	3	3	3	3	4	
238	3	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	3	4	3	3	3	3	4	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	3	4	3	4	3	3	3	4	
242	3	4	4	3	4	3	3	4	
243	3	3	3	3	3	3	2	4	
244	4	4	4	3	4	4	4	4	
245	3	3	3	4	3	3	3	4	
246	4	4	4	1	4	4	4	4	
247	3	4	3	3	3	4	3	4	
248	3	3	3	3	3	3	3	4	
249	4	4	4	4	3	3	3	3	
250	3	3	3	4	3	3	3	4	
251	3	4	3	3	4	3	3	4	

252	4	4	4	4	3	3	4	4	
253	3	4	4	1	4	3	4	4	
254	4	4	4	4	4	3	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	3	3	3	4	3	4	3	4	
257	3	3	3	4	4	3	3	4	
258	4	4	3	3	4	4	3	1	
259	3	3	3	4	3	3	3	4	
260	3	4	3	3	4	4	4	4	
261	3	3	3	1	3	4	3	3	
262	3	3	3	4	3	3	2	3	
263	3	3	4	3	3	4	3	4	
264	4	4	4	4	4	4	3	4	
265	4	4	4	3	3	3	4	4	
266	4	4	3	1	4	3	4	4	
267	4	3	3	4	3	3	3	4	
268	4	4	4	4	4	4	3	4	
269	3	4	4	3	3	4	3	4	
270	4	3	4	3	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	3	3	3	3	4	4	
273	4	4	4	4	3	3	4	4	
274	3	4	4	3	4	4	4	3	
275	4	3	3	3	4	3	3	4	
276	4	3	3	3	3	3	3	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	4	
278	3	3	3	3	3	3	3	4	
279	3	3	4	3	4	4	4	4	
280	3	4	4	3	4	4	3	4	
281	3	4	3	3	3	3	3	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	4	
283	3	3	3	3	3	3	2	1	
284	4	3	3	4	4	4	4	4	
285	3	3	3	3	4	4	3	1	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	3	4	4	3	3	4	4	4	
288	3	3	4	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	3	3	3	2	4	
290	3	3	3	3	3	3	3	1	
291	3	3	3	3	3	3	4	4	
292	3	3	3	3	3	3	3	4	
293	4	4	3	4	3	3	3	4	
294	4	4	4	1	4	4	4	4	
295	3	3	4	4	3	3	2	4	

296	3	4	4	1	4	3	3	4	
297	3	4	3	1	3	3	2	3	
298	4	3	4	1	4	4	4	4	
299	4	4	4	3	4	4	4	4	
300	3	3	3	4	3	3	3	4	
301	3	4	3	3	3	3	3	4	
302	3	3	3	4	3	3	3	4	
303	3	3	3	3	3	3	3	4	
304	4	4	4	3	4	4	4	4	
305	4	4	4	3	3	3	2	4	
306	3	3	3	4	3	3	3	4	
307	3	3	3	4	3	3	3	4	
308	4	3	3	4	3	3	3	4	
309	3	3	3	4	3	3	3	3	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	
311	3	3	3	4	3	4	3	4	
312	3	4	4	1	3	3	3	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	3	4	3	3	3	3	1	
316	4	3	4	4	3	4	2	3	
317	4	4	3	3	3	3	3	1	
318	4	4	4	4	4	4	3	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	4	4	3	4	4	4	
321	3	4	4	1	3	3	3	4	
322	3	4	4	1	3	3	3	4	
323	3	4	3	2	3	4	3	4	
324	4	4	4	4	3	3	3	4	
325	3	3	4	4	3	3	3	4	
326	3	4	3	4	3	4	3	4	
327	3	3	3	3	3	3	3	4	
328	3	4	3	2	3	3	3	1	
329	3	3	3	4	3	3	3	4	
330	4	3	4	3	3	3	3	3	
331	3	4	3	4	4	3	3	4	
332	3	3	4	4	3	3	3	4	
333	3	4	4	1	4	4	4	4	
334	3	4	4	3	4	3	3	3	
335	3	4	3	4	3	3	3	3	
336	4	4	4	3	4	4	4	4	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	4	4	1	4	4	4	4	
339	3	3	4	3	3	3	4	4	

340	4	4	4	4	3	4	4	4	
341	4	3	3	3	4	4	3	4	
342	4	4	3	4	4	4	4	4	
343	3	4	4	3	3	3	3	4	
344	3	4	3	3	3	3	3	1	
345	4	4	3	1	3	4	4	4	
346	4	4	4	1	3	3	4	4	
347	4	4	4	3	3	3	3	4	
348	3	3	3	4	3	3	3	4	
349	4	4	3	4	4	4	4	4	
350	3	4	4	4	4	4	4	4	
351	3	3	3	3	3	3	2	4	
352	4	4	3	1	3	4	3	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	3	3	3	3	3	3	3	4	
355	3	3	3	1	3	3	3	4	
356	4	4	3	2	3	4	3	4	
357	3	3	3	4	3	3	3	4	
358	3	3	3	3	3	3	3	4	
359	4	4	4	3	4	3	3	4	
360	4	4	4	3	4	4	4	4	
361	4	3	3	3	4	3	2	1	
362	4	4	3	1	3	3	3	4	
363	3	3	3	4	3	3	3	1	
364	3	3	3	1	3	3	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	3	3	3	4	3	3	3	4	
367	3	4	4	3	3	3	3	4	
368	3	4	3	3	4	3	3	4	
369	3	4	4	3	4	4	3	4	
370	4	4	4	3	4	4	4	4	
371	4	3	3	4	3	3	3	4	
372	4	4	4	1	4	4	4	4	
373	4	4	3	3	4	4	3	4	
374	3	2	3	2	3	3	3	1	
375	3	3	3	4	3	3	3	4	
376	3	3	3	3	3	3	3	4	
377	3	3	3	4	3	4	3	3	
378	3	3	3	4	3	3	2	4	
379	3	3	3	4	3	3	3	4	
380	3	3	3	4	4	4	3	4	
381	3	3	3	4	3	4	3	4	
382	3	3	3	4	3	3	3	3	
383	3	3	3	4	3	4	3	4	

384	3	3	3	3	3	4	3	1	
385	3	3	3	3	3	4	3	1	
386	3	4	4	4	3	3	3	3	
387	3	3	3	1	3	4	3	4	
388	3	3	3	4	3	3	2	4	
389	4	3	3	3	3	3	3	4	
390	3	3	3	4	3	3	3	4	
391	3	4	3	1	4	4	4	4	
392	3	3	4	4	3	3	3	4	
393	3	4	3	4	3	3	3	4	
394	3	4	4	1	4	3	3	4	
395	3	4	4	3	4	3	3	3	
396	3	4	3	4	4	3	3	4	
397	3	2	3	3	3	3	3	1	
398	3	3	4	3	4	3	3	3	
399	3	3	3	4	3	3	3	4	
400	4	4	4	3	3	3	3	4	
401	3	3	3	3	3	3	3	3	
402	3	4	3	4	4	4	4	4	
403	4	4	3	4	3	4	3	4	
404	3	3	4	4	3	4	3	4	
405	3	3	3	4	3	3	3	4	
406	4	3	4	3	3	4	4	4	
407	3	3	3	4	3	3	3	1	
408	4	4	3	4	3	3	3	4	
409	3	3	3	3	3	3	3	4	
410	3	3	2	3	3	3	3	4	
411	4	4	4	3	4	4	4	4	
412	4	4	3	3	4	4	4	4	
413	3	3	3	3	3	3	4	4	
414	4	4	3	3	3	3	3	3	
415	4	4	4	4	4	4	4	4	
416	3	3	3	3	3	3	2	4	
417	4	4	4	3	4	4	4	4	
418	4	3	4	4	4	4	3	4	
419	4	4	4	1	4	4	4	4	
420	3	4	3	3	3	3	2	4	
421	3	3	4	4	3	4	3	4	
422	3	3	4	3	4	4	4	4	
423	3	3	3	3	3	3	4	4	
424	4	4	4	4	4	3	3	3	
425	4	4	4	4	4	3	4	4	
426	4	4	4	1	3	3	3	4	
427	3	4	4	4	3	3	3	4	

428	4	4	3	3	3	3	3	4	
429	3	3	3	3	3	3	2	1	
430	3	3	4	3	4	3	3	4	
431	4	4	4	1	4	4	4	4	
432	3	3	3	3	3	3	3	4	
433	4	4	4	3	3	3	4	4	
434	3	3	3	3	3	4	3	3	
435	3	3	3	2	3	2	3	3	
436	3	4	3	3	3	3	3	4	
437	3	3	2	4	3	3	3	3	
438	3	3	3	3	3	3	3	4	
439	3	3	3	3	3	3	2	4	
440	3	3	3	3	3	3	3	4	
441	4	4	3	3	4	4	2	4	
442	4	4	4	4	4	3	4	1	
443	4	4	4	1	4	4	4	3	
444	4	4	4	1	4	3	3	4	
445	3	3	3	3	3	3	2	1	
446	3	3	3	4	3	3	2	1	
447	4	3	3	3	3	3	3	1	
448	4	3	3	3	3	3	3	4	
449	3	3	3	3	4	3	3	2	
450	3	3	3	4	3	3	3	4	
451	3	3	3	3	3	3	3	4	
452	3	3	3	2	3	3	3	4	
453	3	3	3	3	3	3	3	4	
454	3	4	3	2	4	3	3	4	
455	3	4	3	4	3	3	3	4	
456	3	3	3	2	3	4	3	3	
457	3	3	3	3	3	3	3	4	
458	3	3	4	3	3	4	3	4	
459	4	4	4	3	4	4	4	4	
460	3	4	4	2	3	4	2	4	
461	4	4	4	4	4	4	4	4	
462	3	3	3	2	4	4	3	4	
463	4	4	4	4	4	4	4	4	
464	3	4	4	1	3	3	3	4	
465	3	3	3	3	3	3	3	4	
466	4	4	4	1	3	4	3	4	
Jumlah	1588	1644	1607	1485	1578	1575	1503	1690	
NRR per RL	3,408	3,528	3,448	3,187	3,386	3,380	3,225	3,627	
NRR Tertimbang	0,375	0,388	0,379	0,351	0,372	0,372	0,355	0,399	3,344

Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR Per RL	
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM PENGESAHAN STNK SETIAP TAHUN**83,59****Kategori: SANGAT BAIK****Mutu Pelayanan :**

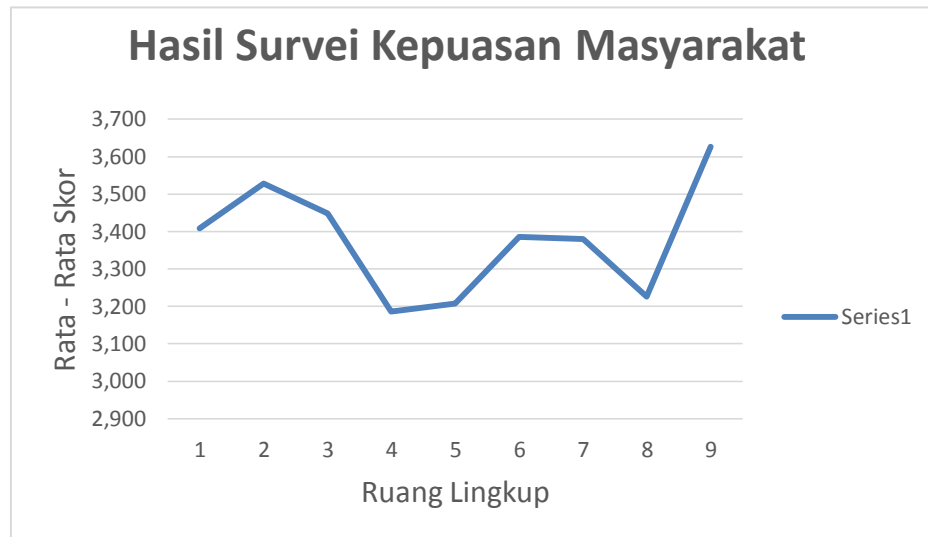
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

83,59**Kategori: SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,408	Sangat Baik	4
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	3,528	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,448	Sangat Baik	3
4	Biaya/Tarif	3,187	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,208	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,386	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,380	Sangat Baik	6
8	Sarana prasarana	3,225	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,627	Sangat Baik	1



B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Sleman untuk jenis layanan pengaduan
Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada wajib pajak yang diselenggarakan tanggal

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan



SAMSAT SLEMAN

Jl. Magelang km 12,5 Krapyak Trihanggo Sleman

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SECARA UMUM

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Per Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
BN1	3,06	3,06	2,94	3,00	3,00	3,31	3,06	3,19	3,63	77,69
BN2	3,23	3,00	2,82	2,79	3,05	3,28	3,23	3,16	3,47	77,10
RUBENTINA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	77,00
STNK RUSAK HILANG	3,20	2,60	2,60	3,93	3,13	3,20	3,27	3,20	3,67	79,20
MUTASI KELUAR	3,00	2,25	2,75	4,00	3,25	3,50	3,50	3,00	3,50	79,06
5 TAHUNAN	3,54	3,32	3,22	3,43	3,32	3,57	3,50	3,53	3,72	85,69
TAHUNAN	3,41	3,53	3,45	3,19	3,21	3,39	3,38	3,23	3,63	83,59
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,206	2,966	2,969	3,334	3,138	3,322	3,277	3,186	3,659	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,353	0,326	0,327	0,367	0,345	0,365	0,360	0,350	0,402	*)
										3,196
IKM Unit pelayanan										**) 79,90

Keterangan :

- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur Pelayanan	= Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)
NRR Unit Layanan	= Nilai Rata-rata unit layanan
NRR tertimbang Unit Layanan	= NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk spesifikasi
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan

IKM SECARA MENYELURUH	:	79,90
BAIK	KATEGORI	

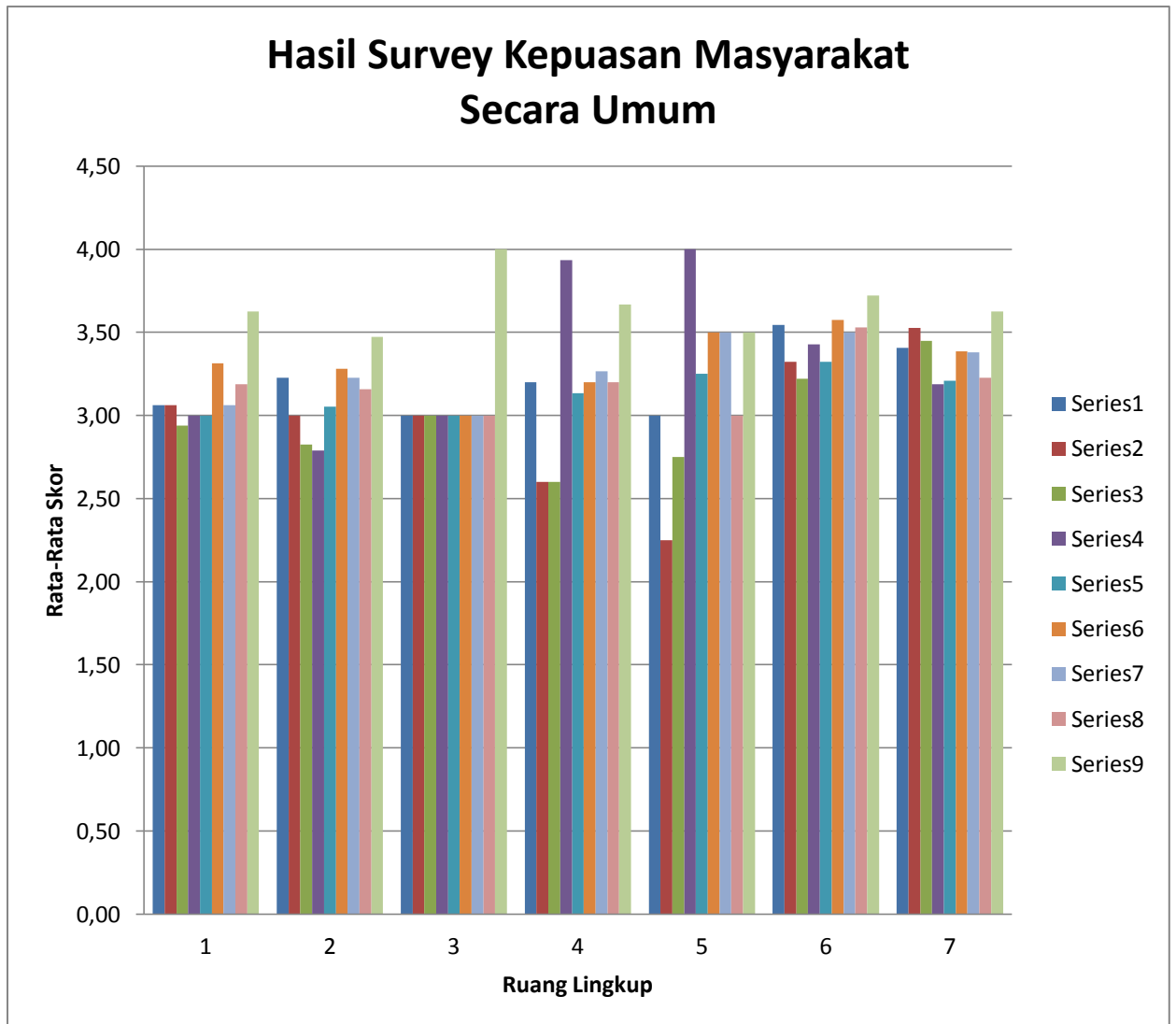
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

KETERANGAN:**Tabel****PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SECARA UMUM**

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
79,90	B (Baik)

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,206	Baik	5
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	2,966	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	2,969	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,334	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,138	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,322	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,277	Sangat Baik	4
8	Sarana prasarana	3,186	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,659	Sangat Baik	1



Pada tabel analisa data Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai terendah pada unsur Rubah Bentuk Ganti Nama sebesar 77,00 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Pendaftaran Ulang 5 (Lima) Tahunan sebesar 85,69.

Sedangkan pada BN 1 & BN 2 masing-masing memperoleh nilai IKM 77,69 & 77,10. STNK Hilang/Rusak memperoleh nilai 79,20. Mutasi Keluar memperoleh nilai 79,06, Untuk nilai Pendaftaran Ulang STNK Tahunan memperoleh nilai 83,598 Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 79,90 termasuk dalam kategori kinerja Baik

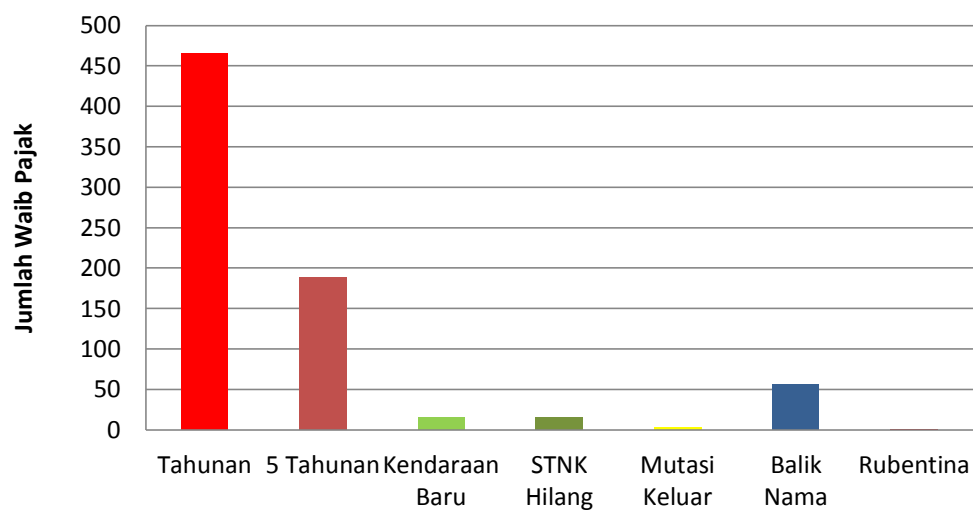
Tabel Jumlah Responden dari masing-masing layanan

No	Kategori	Jumlah
1	Pendaftaran Ulang STNK Tahunan	466
2	Pendaftaran Ulang STNK 5 Tahunan	189
3	Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)	16
4	STNK Hilang/Rusak	15
5	Mutasi Keluar	3
6	Balik Nama	57
7	Rubentina (Rubah Bentuk, Ganti Warna)	1
	TOTAL	747

Tabel hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	LAYANAN	SKOR	KATEGORI	RANKING
1	Pendaftaran Ulang STNK Tahunan	83,59	SANGAT BAIK	2
2	Pendaftaran Ulang STNK 5 Tahunan	85,69	SANGAT BAIK	1
3	Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)	77,69	BAIK	5
4	STNK Hilang/Rusak	79,20	BAIK	3
5	Mutasi Keluar	79,06	BAIK	4
6	Balik Nama	77,10	BAIK	6
7	Rubentina (Rubah Bentuk, Ganti Warna)	77,00	BAIK	7

Grafik Survey IKM Samsat Kabupaten Sleman Pada Masing-Masing Layanan



BAB 3

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 747 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman sebesar **79,90** pada kategori **Baik**. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,206	Baik	5
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	2,966	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	2,969	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,334	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,138	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,322	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,277	Sangat Baik	4
8	Sarana prasarana	3,186	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,659	Sangat Baik	1

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.206 kategori Baik dengan peringkat 5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2.966 dengan kategori Baik peringkat 9

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan masuk sampai menjadi dokumen/surat izin yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.969 berada pada interval 8 kategori Baik

D. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa u yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.334 berada pada interval 2 kategori Sangat Baik

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.138 berada pada 7 kategori Baik

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.322 pada interval 3 kategori Sangat Baik

G. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.277 berada pada interval 4 Kategori Sangat Baik

H. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.659 berada pada interval 1 kategori Sangat Baik

1.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Sistem Mekanisme Dan Prosedur sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman

No	Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Per Jenis Layanan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	BN1	3,06	3,06	2,94	3,00	3,00	3,31	3,06	3,19	3,63	77,69
2	BN2	3,23	3,00	2,82	2,79	3,05	3,28	3,23	3,16	3,47	77,10
3	RUBENTINA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	77,00
4	STNK RUSAK HILANG	3,20	2,60	2,60	3,93	3,13	3,20	3,27	3,20	3,67	79,20
5	MUTASI KELUAR	3,00	2,25	2,75	4,00	3,25	3,50	3,50	3,00	3,50	79,06
6	5 TAHUNAN	3,54	3,32	3,22	3,43	3,32	3,57	3,50	3,53	3,72	85,69
7	TAHUNAN	3,41	3,53	3,45	3,19	3,21	3,39	3,38	3,23	3,63	83,59
	NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,206	2,966	2,969	3,334	3,138	3,322	3,277	3,186	3,659	

1. STNK Hilang dan Rusak pada unsur :
 - a. Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - b. Waktu Pelayanan
2. Mutasi keluar pada unsur :
 - a. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,206	Baik	5
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	2,966	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	2,969	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,334	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,138	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,322	Sangat Baik	3

7	PerilakuPelaksana	3,277	SangatBaik	4
8	Saranaprasarana	3,186	Baik	6
9	PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	3,659	SangatBaik	1

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
				Semester I	Semester II	
1	STNK Hilang dan Rusak	a. Sistem Mekanise dan Prosedur b. Waktu Pelayanan	Mengadakan penguatan pengembangan kompetensi mengenai standart layanan dan penandatanganan komitmen layanan		Meninjau kembali ,melakukan evaluasi pelaksanaan Standart Pelayanan. Menambah baner alur layanan agar dapat dibaca oleh wajib pajak	3 (tiga) usurterkait
2	Mutasi keluar	a. Sistem Mekanise dan Prosedur	Pengadaan kembali informasi layanan dan durasi waktu untuk penyelesaian layanan		Menambah baner alur layanan agar dapat dibaca oleh wajib pajak	3 (tiga) usurterkait

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisoner survei kepuasan masyarakat **Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman** dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman

PAJAK KENDARAAN TAHUNAN

No	Komentar
1	Lokasi dipindah dipinggir jalan raya agar terlihat jelas dari Karyawan umum
2	Sudah baik dan tingkatkan
3	Selalu berikan pelayanan yang terbaik
4	Terimakasih sudah melayani dengan baik
5	Tingkatkan fasilitas pelayanannya
6	Cukup baik tingkatkan kinerjanya
7	Tingkatkan kinerjanya
8	Sangat puas dengan semua layanan di samsat ini
9	Tetap solid melayani masyarakat
10	Terus lanjutkan

PAJAK KENDARAAN 5 TAHUNAN

No	Komentar
1	BAIK
2	Plat langsung jadi
3	Oke
4	Proses cepat mudah
5	Proses lumayan cepat
6	Oke
7	Lebih lembut dan sabar di hadapan masyarakat
8	Tetap semangat
9	Tingkatkan lagi kualitas layanan
10	Untuk layanan secara umum sudah bagus pada masa pandemi Covid 19 tersedia prasarana yang memadai, handsainiteser
11	Untuk lebih ditingkatkan
12	Lebih ramah
11	Lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan
12	Sudah baik pertahankan terimakasih
13	Saya kira 5 tahunan ternyata masih tahunan cepat
14	Sangat puas dengan semua layanan di samsat ini
15	Mudah Cepat
16	Belum ada kotak saran
17	OKE

PENDAFTARAN KENDARAAN BARU

No	Komentar
1	Proses agak lama

STNK HILANG

No	Komentar
1	Saya kira mengurus STNK Hilang langsung jadi, ternyata harus nunggu 1 minggu

BALIK NAMA KENDARAAN

No	Komentar
1	Bolak Balik
2	Menurut saya biaya agak mahal
3	Sangat membantu, pelayanan baik
4	Proses lumayan cepat

1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 pada **Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman** telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Di Kabupaten Sleman

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur Waktu Layanan	Merapatkan Program/Kegiatan yang akan dilakukan	
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Waktu Layanan	Menambah banner dan mengevaluasi standar pelayanan	 

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

*Kesimpulan
Rekomendasi*

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman sebesar 79.90 dan berada pada kategori Baik Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori 3.206
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori 2.966
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori 2.969
4. Biaya/Tarif berada pada kategori 3.334
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori 3.138
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori 3.322
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori 3.277
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori 3.659
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori 3.659

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Sleman berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sistem Mekanisme Dan Prosedur

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Perlu adanya penambahan petunjuk arah untuk wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak
2. Indeks Kepuasan Masyarakat secara online dan digital diharapkan untuk bisa dimaksimalkan

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner yang sudah di isi wajib pajak (responden)

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Foto – Foto Sarana Prasarana dalam Proses Pelayanan dan Kegiatan