

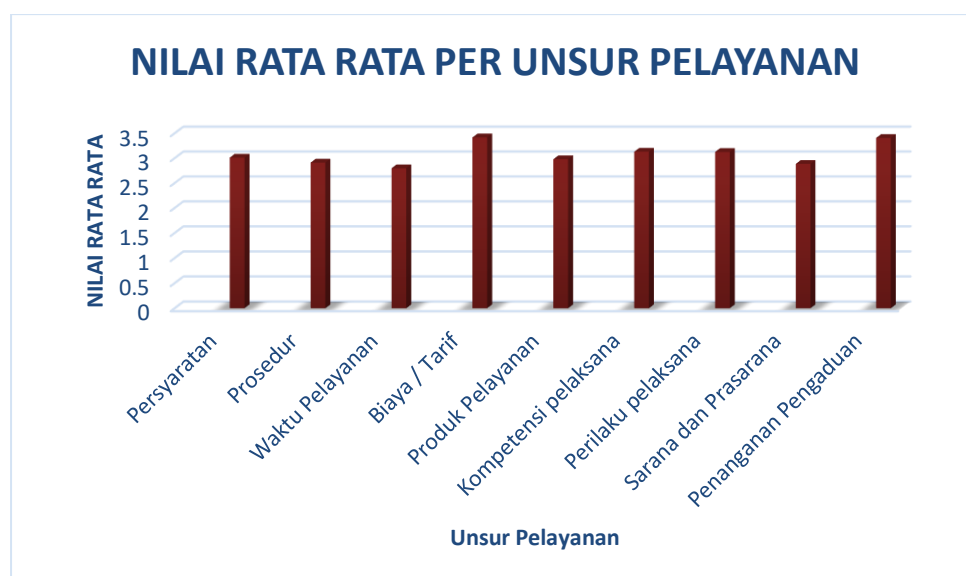
## PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2019

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Pacitan dilakukan kepada 192 responden dengan metode secara langsung atau tatap muka. Berdasarkan SKM yang telah dilaksanakan oleh Bapenda Tahun 2019, maka didapatkan hasil rekapitulasi hasil survey sebagai berikut :

### Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pacitan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3.010	C	Kurang Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.910	C	Kurang Baik
3.	Waktu Penyelesaian	2,797	C	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3.417	B	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.979	C	Kurang Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3.130	B	Baik
7.	Perilaku pelaksana	3.125	B	Baik
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.885	C	Kurang Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3.406	B	Baik
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.0428</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsure pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada grafik berikut



Karakteristik Responden dalam Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Bapenda Kabupaten Pacitan Tahun 2019 sebagai berikut :

