

c. Hasil Survei Sekda Kota Bontang

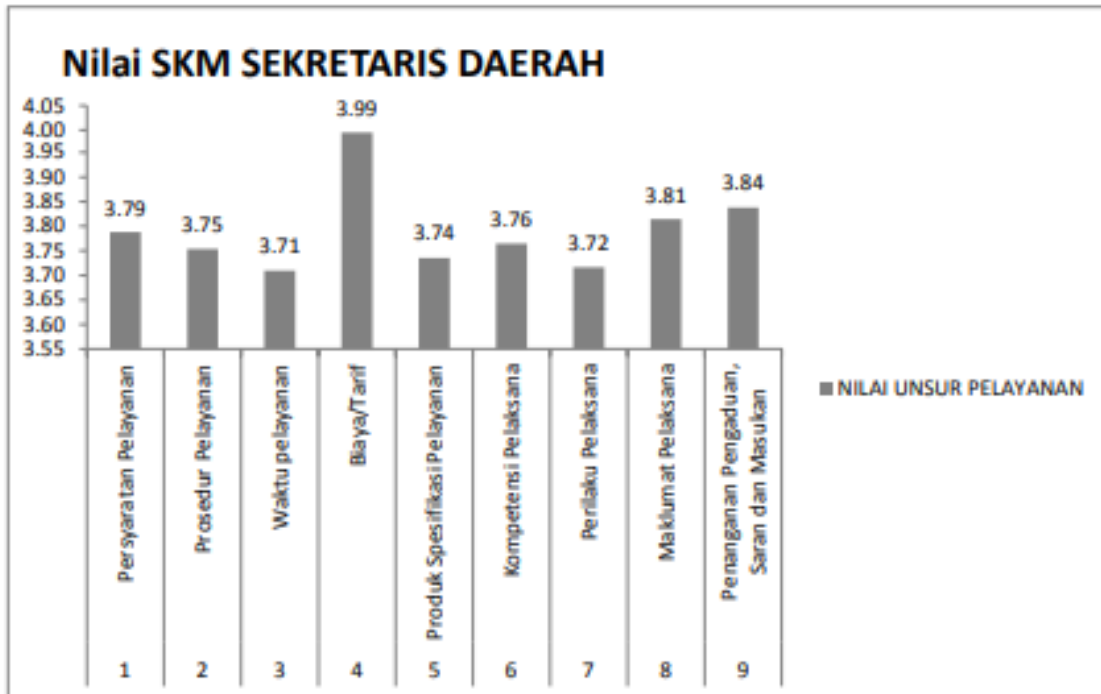
Selanjutnya adalah hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap Sekda Kota Bontang sebagai berikut:

Tabel. 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekda Kota Bontang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.79	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.75	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.71	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.99	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.74	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.72	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.81	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.84	Sangat Baik
NILAI SKM		3.75	
NILAI KONVERSI SKM SEKRETARIS DAERAH		93.81	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Tabel. 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Sekda Kota Bontang

Berdasarkan tabel 3.5, secara Mutu Pelayanan total di Sekda Kota Bontang adalah A dengan total nilai konversi adalah 93,81 dan nilai unsur pelayanan rata-rata 3,75. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai **Sangat Baik** terhadap pelayanan Sekretaris Daerah Kota Bontang. Berdasarkan ke-9 unsur pelayanan yang ada unsur pelayanan Biaya dan tarif mendapatkan apresiasi terkait Biaya/tarif dengan penilaian publik sangat baik.



Gambar. 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Sekretaris Daerah

d. Perbandingan Hasil Survei Sekda Kota Bontang 2017 dan 2018

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekda kota Bontang merupakan kegiatan survei pertama kali di tahun 2018 sehingga belum ada perbandingan antara hasil SKM 2017 dan 2018.