

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Lhokseumawe periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

NO.	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
1.	Persyaratan	81,58	B
2.	Prosedur	81,87	B
3.	Waktu penyelesaian	82,63	B
4.	Biaya/tarif	100,00	A
5.	Produk layanan	82,73	B
6.	Kompetensi pelaksana	82,35	B
7.	Perilaku pelaksana	81,77	B
8.	Sarana dan prasarana	79,20	B
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,18	A