

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I**



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	13

# 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 mengamanatkan 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 sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan 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 izin rekomendasi penelitian, pelayanan organisasi masyarakat dan pelayanan partai politik yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

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 dilakukannya 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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 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 di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kalender
1.	Persiapan	Februari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Maret - Juni 2023	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pada pelayanan izin rekomendasi penelitian, pelayanan organisasi masyarakat dan pelayanan partai politik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 35 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 32 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	52%
		PEREMPUAN	15	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	15	47%
		DIII	0	0
		SI	12	38%
		S2	5	16 %
3	PEKERJAAN	PNS	5	16%
		TNI	4	13%
		SWASTA	12	38%
		WIRAUUSAHA	9	28%
		LAINNYA	2	6%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN REKOMENDASI PENELITIAN	11	34%
		LAYANAN ORMAS	11	34%
		LAYANAN PARPOL	10	31%

### 3.2 Pengolahan dan Analisa Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Permenpan RB Tahun 2017, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Setelah ke 3 (tiga) langkah tersebut dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel dibawah ini :

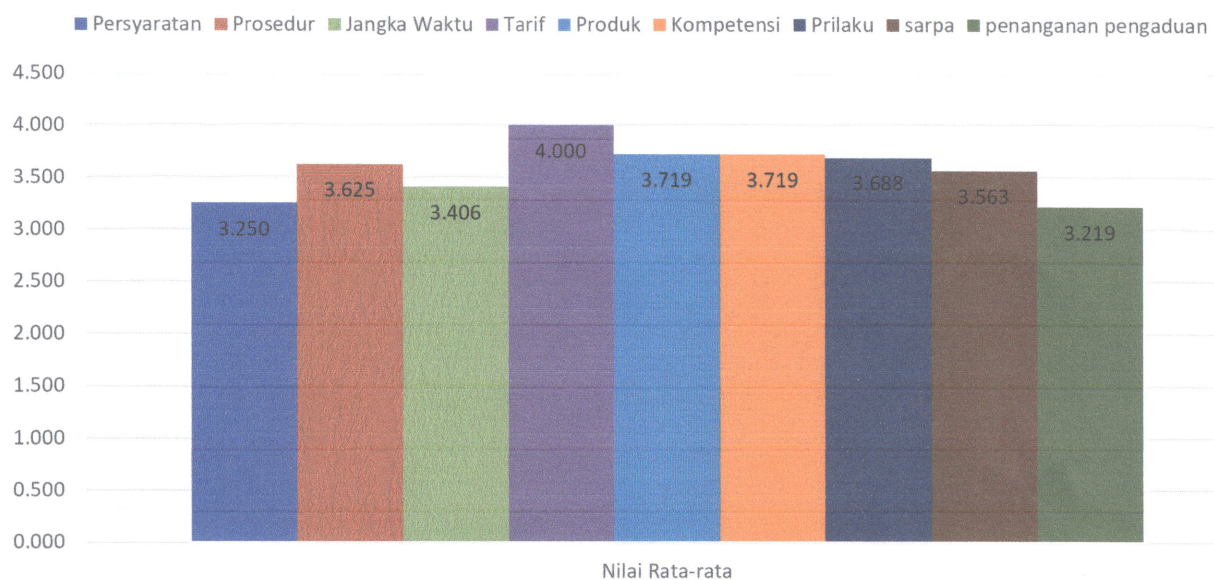
Nilai Persepsi	Nilai Interval indeks	Nilai interval konversi indeks	Nilai	Persepsi
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,2	3,6	3,4	4,0	3,7	3,7	3,6	3,5	3,2
<b>Kategori</b>		<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>89,41 (A atau Sangat Baik)</b>								

### IKM PER UNSUR BAKESBANGPOL PROV SULTENG



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Pengaduan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Jangka waktu** termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **tarif** mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur **Kompetensi**, dan **Produk** serta **Prilaku** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Lebih memperhatikan antara kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian produk-produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (melayani sesuai kebutuhan yang dilayani)
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online via website sebenarnya sudah dilakukan namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

#### 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.

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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan dengan produk pelayanan .		√		√	Subbag Kepegawaian dan Umum
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait SDM petugas layanan	√				Subbag Kepegawaian dan Umum
		Adanya tim/unit yang tugasnya khusus menangani layanan akan produk data dan informasi BAKESBANGPOL Prov Sulteng		√			Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID-P) BAKESBANGPOL Prov Sulteng.
3	Waktu Pelayanan	Sosialisasi layanan "online" permintaan data dan informasi BAKESBANGPOL oleh masyarakat.			√		Subbag Kepegawaian dan Umum

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret sampai dengan Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik nilai SKM 89,49.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pengaduan, Persyaratan,, , dan waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari Kompetensi, dan Produk serta Prilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.
- Adapun rencana tindak lanjut guna memaksimalkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai rendah yaitu :
  - Unsur Pengaduan yang mana kotak pengaduan lebih difungsikan dan sosialisasi terkait aduan masyarakat lebih ditingkatkan.
  - Unsur Persyaratan dengan mengevaluasi kembali persyaratan terdahulu agar persyaratan menjadi lebih mudah terhadap masyarakat yang ingin memperoleh informasi.
  - Unsur Waktu Pelayanan dengan cara memberikan pelatihan khusus terkait SDM petugas layanan agar waktu pelayanan bisa lebih optimal lagi sehingga pemohon informasi tidak perlu menunggu terlalu lama..
- Secara keseluruhan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah **sangat baik**, namun demikian untuk kedepan tetap dilakukan perbaikan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan mudah.

Palu, Agustus 2023

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



ARFAN, M.Si  
Pengarah Utama Madya  
NIP. 19710909 199012 1 001



## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN SELURUH UNSUR PELAYANAN PADA BAKESBANGPOL PROV SULTENG

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
PENELITIAN	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2
	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2
	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	6	3	4	3	4	4	4	3	4	4
	7	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	8	3	3	3	4	4	3	4	4	3
	9	3	4	4	4	4	4	3	3	4
	10	3	4	4	4	4	3	4	4	2
ORMAS	11	3	4	3	4	4	4	3	3	4
	12	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	14	3	4	3	4	4	4	4	3	3
	15	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	16	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	2
	18	3	4	3	4	3	4	4	4	3
	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	20	3	3	4	4	4	4	4	4	3
PARPOL	21	4	4	3	4	3	4	4	3	3
	22	3	3	3	4	4	3	4	4	4
	23	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	24	3	3	3	4	4	4	4	3	4
	25	3	4	3	4	4	3	3	3	3
	26	3	4	4	4	3	4	4	3	2
	27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
	28	3	3	3	4	3	3	3	3	2
	29	3	4	4	4	4	4	3	3	4
	30	3	4	3	4	3	3	4	4	3
	31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
	32	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Nilai /Unsur	104	117	109	128	119	119	118	114	103	
NRR / unsur	3.250	3.656	3.406	4.000	3.719	3.719	3.688	3.563	3.219	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3.250	3.656	3.406	4.000	3.719	3.719	3.688	3.563	3.219	
NRR tertimbang/ unsur	0.361	0.406	0.378	0.444	0.413	0.413	0.410	0.396	0.358	*) 3.580
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 89.497

#### Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.250
U2	Prosedur	3.656
U3	Waktu pelayanan	3.406
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.719
U6	Kompetensi pelaksana	3.719
U7	Perilaku pelaksana	3.688
U8	Sarana dan Prasarana	3.563
U9	Penanganan Pengaduan	3.219

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 89.497 = Sangat Baik**

#### Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99