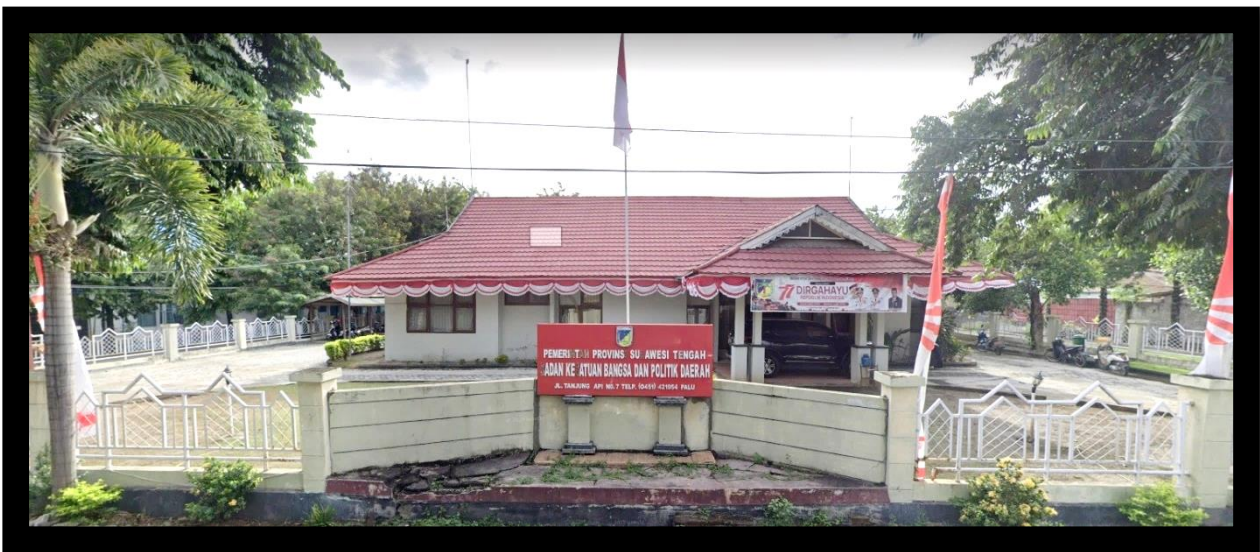


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
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 mengamankan 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 Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2022	38
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September-Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	15

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 2022, maka populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 110 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 86 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

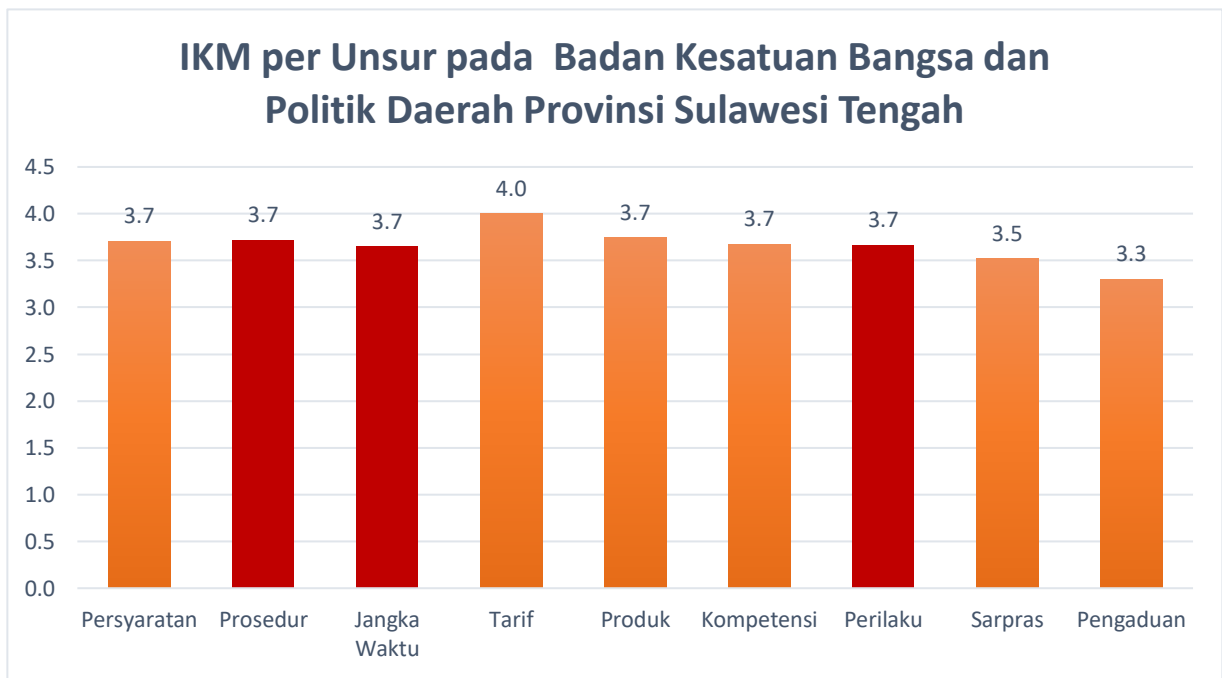
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	66%
		PEREMPUAN	29	34%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	39	45%
		DIII	0	0
		SI	26	30%
		S2	21	25%
3	PEKERJAAN	PNS	14	16%
		POLRI	1	1%
		SWASTA	30	35%
		WIRUSAHA	9	10%
		LAINNYA	32	37%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN REKOMENDASI PENELITIAN	24	28%
		LAYANAN ORMAS	50	58%
		LAYANAN PARPOL	12	14%

3.2 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
IKM per unsur	3,7	3,6	3,6	3,6	4	3,7	3,7	3,5	3,3
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	91,63 (A atau Sangat Baik)								



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 3,3. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Janka waktu termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Produk serta prosedur 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 :

- “Penggunaan Kotak saran perlu di tingkatkan dalam menindaklanjuti masukan dan saran masyarakat yang berguna bagi pelayanan Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah”.
- “Loket pelayanan perlu disediakan, agar memudahkan akses pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah”.
- “Pelayanan harus lebih ditingkatkan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat langsung dikarenakan harus datang ke kantor untuk melakukan verifikasi langsung.
- Hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup sarana dan prasarana seperti penyediaan loket pelayanan

- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui kotak saran dan media online seperti aduan di website, email dan media sosial.
- Peningkatan kualitas perilaku pelayanan bagi masyarakat dengan melakukan pelatihan agar dapat memperhatikan kebutuhan dan harapan 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	Pengaduan	Peningkatan Fungsi Layanan Aduan Masyarakat Baik Manual dan Online (website/email/media sosial)				√	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
2	Sarana dan Prasarana	Pembuatan Loker pelayanan				√	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan peningkatan kinerja pegawai yang melakukan pelayanan langsung	√	√	√		...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan September 2022, 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 91,63.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pengaduan, Sarana dan Prasarana, dan waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Produk serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.
- Secara keseluruhan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah sangat baik, namun demikian untuk kedepan tetap tetap dilakukan perbaikan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan mudah.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

Dr. FAHRUDIN, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Madya
Nip. 19680217 198903 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	2
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	3	4	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4
21	3	2	3	4	3	3	3	2	3
22	3	3	3	4	3	3	2	2	4
23	3	3	2	4	3	3	3	2	3
24	4	3	3	4	4	3	3	3	4
25	2	2	2	4	3	3	3	2	3
26	3	4	3	4	4	3	2	2	3
27	3	3	2	4	3	3	4	2	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3
31	3	4	4	4	3	4	4	3	2
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	3	3	2
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	3
36	3	3	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	3	4	4	3	4	3	2
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	3	2
43	4	3	4	4	3	4	4	4	2
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	3	2
46	4	3	4	4	4	4	3	4	2
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	3	3	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	3	4	3
51	4	3	4	4	4	4	4	4	2
52	4	4	3	4	3	4	3	3	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	2
54	4	3	4	4	4	4	3	3	2
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4
56	3	4	3	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	4	3	4	4	4	3	4	4	3

59	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	2
61	4	4	3	4	3	4	3	3	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	2
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	2
66	4	3	4	4	3	4	4	4	2
67	3	4	4	4	4	3	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	3	2
69	4	3	4	4	4	4	3	4	2
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	3	3	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3
74	4	4	4	4	3	4	4	3	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	3	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	3	3	4	3
78	3	4	4	4	3	4	4	3	2
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	2
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	3
83	3	3	4	4	4	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	4	3	4	4	3	4	3	2
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	319	320	314	344	322	316	315	303	284
NRR / unsur	3.709	3.721	3.651	4.000	3.744	3.674	3.663	3.523	3.302
NRR tertbg/ unsur	0.412	0.413	0.406	0.444	0.416	0.408	0.407	0.391	0.367
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									91.634

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	3.709
U2	Prosedur	3.721
U3	Waktu pelayanan	3.721
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.744
U6	Kompetensi pelaksana	3.674
U7	Perilaku pelaksana	3.663
U8	Sarana dan Prasarana	3.523
U9	Penanganan Pengaduan	3.302

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 91.634 = 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