

BAPERLITBANG



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2022

BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KARANGANYAR

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	3
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	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM..	Error! Bookmark not defined.

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 Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar 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. Pelayanan di Lingkungan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang perencanaan pembangunan serta penelitian dan pengembangan, berupa kategori pelayanan langsung ke publik dan kategori pelayanan tidak langsung yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, serta pengendalian dan pengawasan.

Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan yang meliputi :

1. Pelayanan Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan.
2. Pelayanan Penyelarasan Rencana Kerja Perangkat Daerah dengan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
3. Pelayanan Pengakomodiran Pokok-Pokok Pikiran DPRD
4. Pelayanan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Inovasi Daerah
5. Pelayanan Rekomendasi Penelitian
6. Pelayanan Penerimaan Tamu
7. Pelayanan Persuratan dan Kearsipan
8. Pelayanan Informasi Publik
9. Pengaduan Pelayanan Publik
10. Pelayanan Perpustakaan
11. Pelayanan Penerimaan Magang

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 yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar.

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 dilakukan 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 Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar 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 online 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 Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 tertentu yaitu 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	7
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2022	300
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 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 92 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

1.1 Jumlah Responden SKM

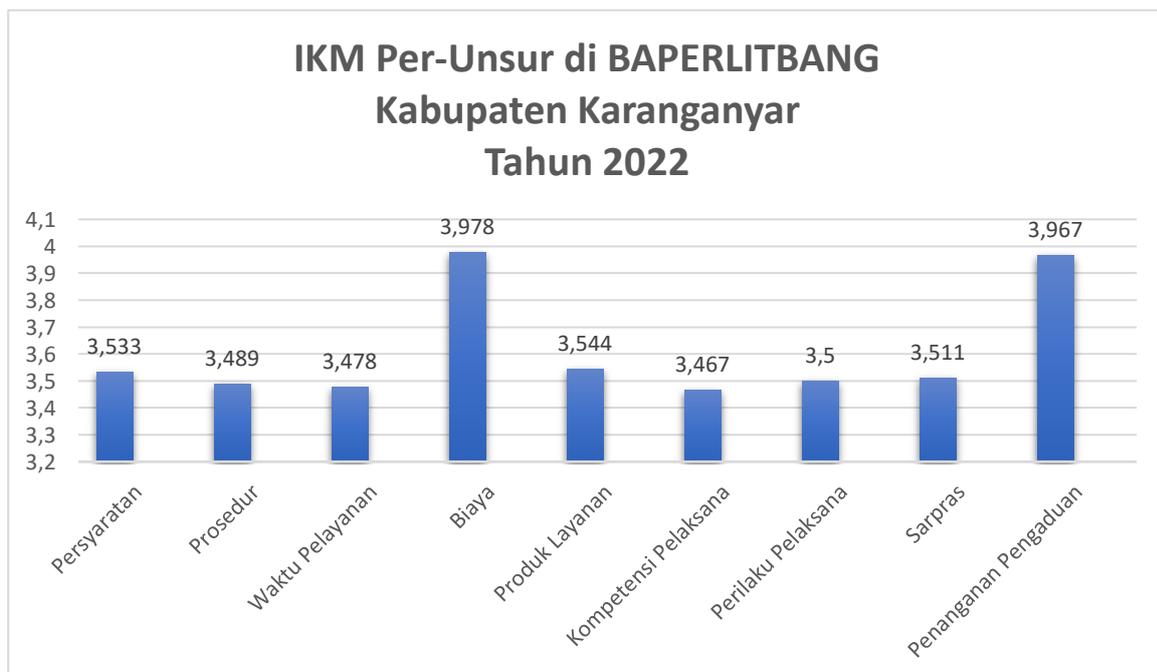
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	46	50%
		PEREMPUAN	46	50%
2	PENDIDIKAN	SMA	28	30%
		DI	8	9%
		DIII	7	8%
		DIV	6	7%
		SI	32	35%
		S2	11	12%
3	PEKERJAAN	PNS	32	35%
		SWASTA	39	42%
		WIRUSAHA	19	21%
		LAINNYA	2	2%

1.2 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	3,533	3,489	3,478	3,978	3,544	3,467	3,5	3,511	3,967
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	90,1 (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. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,467. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,478 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,978, dan Penanganan pengaduan mendapat nilai tertinggi kedua yaitu 3,967 serta Produk layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,544.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu perlu adanya peningkatan standar pelayanan publik di Lingkungan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

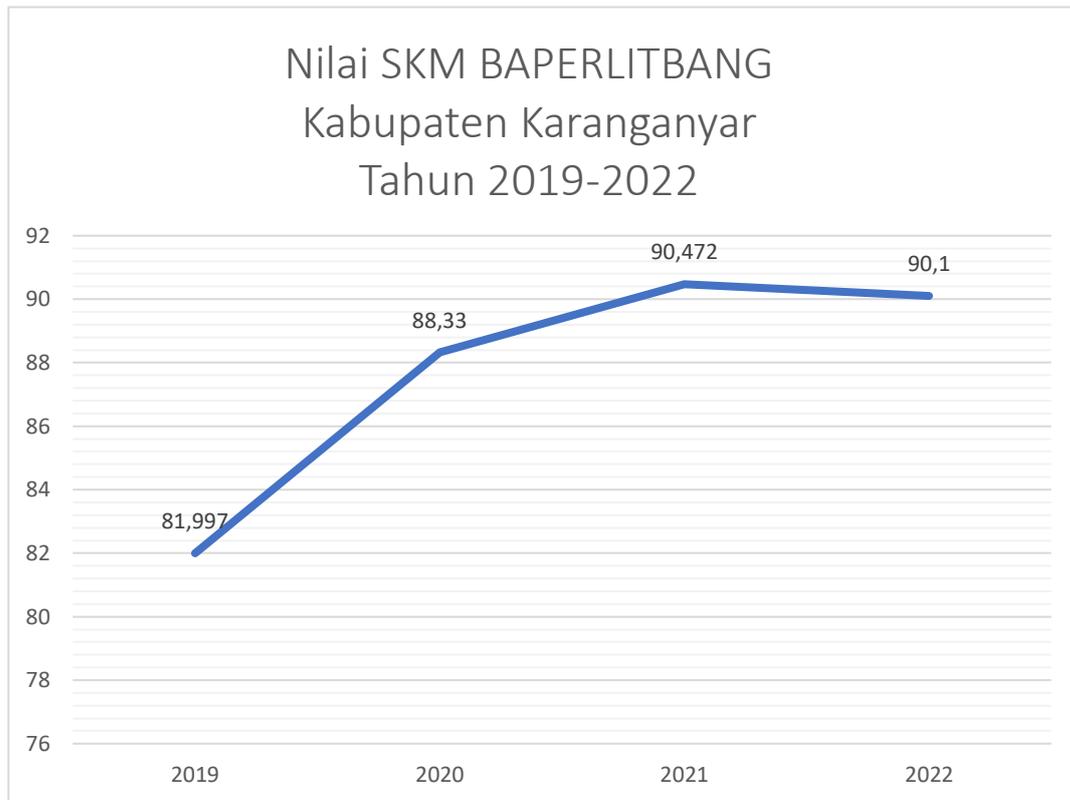
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				...
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan kecepatan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku	√	√	√	√	...
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,1. Meskipun demikian, nilai SKM BAPERLITBANG Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi pelaksana, Waktu Pelayanan, dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Penanganan pengaduan, dan Produk layanan.

Karanganyar, 15 November 2022

Kepala Badan Perencanaan,
Penelitian dan Pengembangan

Kabupaten Karanganyar



Dwi Cahyono, S.Sos., M.Si

NIP 19730614 199303 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MUSRENBANG RKPD TAHUN ANGGARAN 2023

BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan -

Pekerjaan Utama -

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(A1)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak sesuai <input type="checkbox"/> Kurang sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(A2)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak mudah <input type="checkbox"/> Kurang mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat mudah</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(A3)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak cepat <input type="checkbox"/> Kurang cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat cepat</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(A4)</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat mahal <input type="checkbox"/> Cukup mahal <input type="checkbox"/> Murah <input type="checkbox"/> Gratis</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(A5)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak sesuai <input type="checkbox"/> Kurang sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(A6)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak kompeten <input type="checkbox"/> Kurang kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat kompeten</p>
<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecapaian dan keramahan? ^(A7)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah <input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara Gamna dan Procrana di Unit Pelayanan? ^(A8)</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat baik</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(A9)</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak ada <input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> Dikelola dengan baik</p>	
<p>SARAN DAN MASUKAN:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	



2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
0032	3	4	4	4	3	3	4	4	4	-
0035	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah dikelola dengan baik.
0036	4	4	3	4	4	4	3	3	4	-
0037	3	3	3	4	3	3	4	3	4	tingkatan lagi pelayanannya
0038	3	3	3	4	4	3	3	3	4	sudah cukup baik
0039	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah dikelola dengan sangat baik.
0040	4	4	3	4	4	3	3	4	4	-
0041	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Segala aspek sudah baik, pertahankan
0042	3	3	3	4	3	4	4	3	4	sudah cukup baik dalam pelayanan yang diberikan
0043	3	4	3	4	3	4	3	4	4	-
0044	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik .
0045	4	3	4	4	4	3	4	3	4	-
0046	3	3	3	4	3	3	3	3	4	pelayanan sudah cukup baik tapi lebih baik lagi ditingkatkan
0047	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pengelolaan,perencanaan pengaduan, pelayanan sudah baik
0048	3	3	3	4	3	3	4	3	4	trilog pelayanan terus ditingkatkan biar masyarakat puas
0049	3	4	3	4	3	4	3	4	4	-
0050	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah baik
0051	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pengelolaan sudah sangat baik.
0052	3	4	3	4	3	3	3	4	4	sudah cukup baik-tingkatan terus
0053	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
0054	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan Murenbang RKPD 2023 sudah baik
0056	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sudah baik , pertahankan.
0057	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sudah baik , pertahankan.
0058	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pengelolaan dan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik .
0059	3	3	3	4	3	3	3	3	4	tingkatan lagi
INilai / Unsur	325	321	320	366	326	319	322	333	365	
NRR / Unsur	3.533	3.409	3.478	3.978	3.544	3.467	3.5	3.511	3.967	
NRR tertbg / Unsur	0.392	0.307	0.386	0.442	0.393	0.385	0.389	0.39	0.44	*j 3.604
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									**j 90.1	

Demografi Responden

Pilihan Responden

Nilai	Jml
Sangat Baik	57
Baik	35
Total	92

Gender Responden

Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	46
Perempuan	46
Total	92

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jml
	2
PNS	32
SWASTA	39
WIRASWASTA	19
Total	92

Pendidikan Responden

Pendidikan	Jml
DI	8
DIII	7
DIV	6
S1	32
S2	11
SMA	20
Total	92

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.533
U2	Prosedur	3.489
U3	Waktu pelayanan	3.478
U4	Biaya/tarif	3.978
U5	Produk layanan	3.544
U6	Kompetensi pelaksana	3.467
U7	Perilaku pelaksana	3.5
U8	Sarana dan Prasarana	3.511
U9	Penanganan Pengaduan	3.967

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<u>Nilai Persepsi</u>	<u>Nilai Interval (NI)</u>	<u>Nilai Interval Konversi (NIK)</u>	<u>Mutu Pelayanan (X)</u>	<u>Kinerja Unit Pelayanan (Y)</u>
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	<u>Tidak Baik</u>
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	<u>Kurang Baik</u>
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	<u>Baik</u>
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<u>Sangat Baik</u>