

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



KECAMATAN GONDANGREJO
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
Pelaksana SKM	4
Metode Pengumpulan Data	4
Lokasi Pengumpulan Data	5
Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
Jumlah Responden SKM	8
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
Rencana Tindak Lanjut	10
Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13

1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kecamatan Gondangrejo 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. 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.

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.

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 Administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Gondangrejo 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

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan 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 Kecamatan Gondangrejo 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).

Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Waktu Pelaksanaan SKM

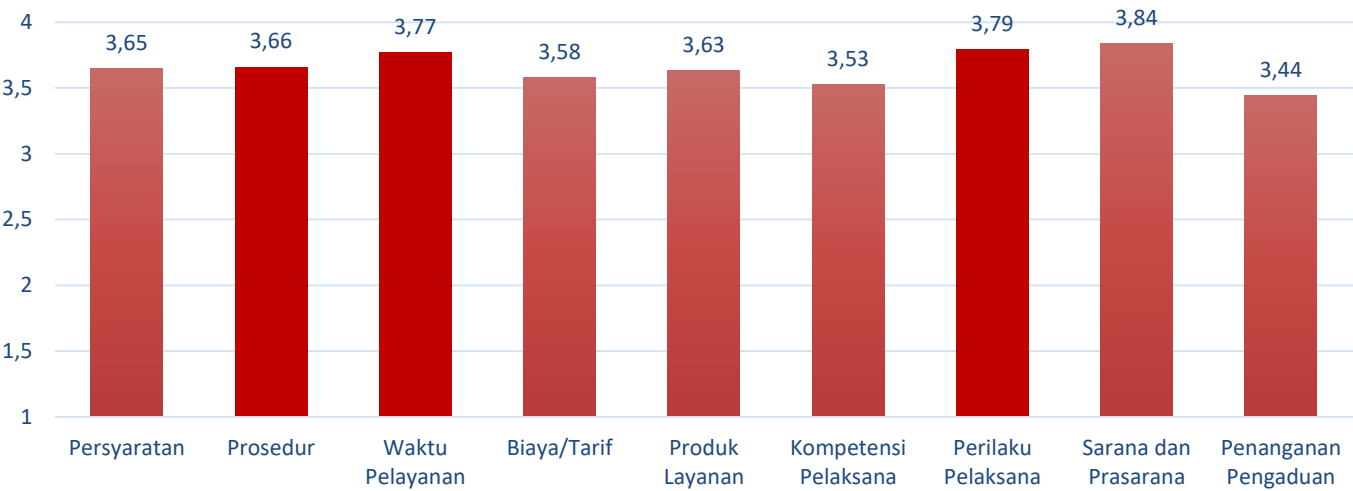
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Juni 2024	120
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	30

Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden penerima layanan di kantor Kecamatan Gondangrejo yang diperoleh yaitu 100 orang responden.

IKM per Unsur pada Kecamatan Gondangrejo Tahun 2024



IKM

Unit

Layanan

91.25 (A Sangat Baik)

IKM Per Unsur pada Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar Tahun 2024

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44 Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,53 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Biaya Tarif mendapatkan nilai 3,58.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan yaitu 3,84 dan Perilaku Pelaksana yaitu 3,79 serta Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

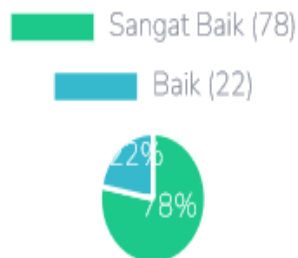
Rencana Tindak Lanjut

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.

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 Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :

NILAI SKM KECAMATAN GONDANGREJO
KABUPATEN KARANGANYAR BULAN JANUARI-
JUNI 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 pada Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Januari - Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,25.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Kompetensi Pelaksana, dan BiayaTarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan yaitu 3,84 dan Perilaku Pelaksana yaitu 3,79 serta Waktu Pelayanan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

Gondangrejo, 28 Juni 2024

CAMAT GONDANGREJO



SRIONO BUDI SANTOSO, S.Sos., M.Si

Pembina Tk.I

NIP. 19700721199003 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			
Nomor Responden			
Umur	 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASWASTA	☐	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

masyarakat/responden)

SARAN DAN MASUKAN:

.....

NO. RESPONDEN	NILAI											SARAN/MASUKAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
76888	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76889	4	3	4	4	4	3	4	4	4			
76890	4	3	4	3	4	4	3	4	4			
76891	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76892	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
76893	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76894	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
76895	4	3	3	3	4	4	3	4	4			
76896	4	4	3	4	4	3	3	4	4			
76897	4	4	3	4	4	4	3	4	4			
76898	4	4	3	4	4	4	3	4	4			
76899	4	4	3	4	4	4	3	4	3			
76900	4	4	3	4	4	4	3	4	3			
76901	4	4	3	3	4	3	4	4	3			
76902	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
76903	3	4	3	4	4	3	4	4	3			
76904	3	4	3	4	4	3	4	4	3			
76905	3	4	3	4	4	4	4	4	3			
76906	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
76907	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
76908	4	2	4	3	3	3	4	3	3			
76909	4	4	4	4	4	4	4	4	3			Pelayanan gratis dan tidak ada biaya
76910	4	4	3	4	4	3	4	4	3			Pelayanan ditingkatkan
76911	4	3	4	3	4	4	3	4	3			
76912	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
76913	4	3	4	4	4	3	4	4	3			
76914	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Pelayanan ramah dan mudah
76915	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
76916	4	3	4	3	4	4	3	4	4			Pelayanan tidak dipungut biaya
76917	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
76918	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76919	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76920	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
76921	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
76922	4	4	4	3	4	3	4	4	3			
76923	3	4	3	4	4	4	4	4	3			
76924	3	4	4	4	4	3	4	4	3			
76925	3	4	4	4	4	4	4	4	3			
76926	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
92530	4	3	4	4	4	4	3	4	3			
92531	3	4	4	3	4	4	4	4	4			
92532	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
92533	3	3	4	4	4	4	4	4	4			Ditingkatkan kualitas pelayanannya
92534	3	3	4	4	4	3	4	4	4			
92535	4	3	4	3	3	4	4	4	3			
92536	3	4	3	3	3	3	4	4	2			Sebaiknya ditambah nomer antrian
92537	4	3	4	3	3	3	4	4	3			
92538	3	3	4	3	3	3	4	4	3			
92539	3	3	4	3	3	3	4	4	2			
92540	4	3	4	3	3	3	4	4	3			
92541	4	3	4	4	3	3	4	4	3			
92542	3	4	4	3	3	3	4	4	3			
92543	4	4	4	4	3	3	4	4	3			
92544	4	4	4	4	4	3	4	4	3			Tidak ada biaya gratis
92545	4	4	3	4	4	3	4	4	3			
92546	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
92547	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
92548	4	4	4	3	4	3	3	4	4			
92549	3	3	4	3	4	3	3	4	4			
92550	3	4	4	3	4	3	3	4	4			Pelayanan mudah dan ramah
92551	3	4	4	3	3	3	3	4	4			
92552	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
92553	4	4	4	3	4	4	4	4	2			
92559	4	4	4	3	4	3	3	4	3			
92560	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
92561	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
92562	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
92563	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
92564	4	3	4	3	3	4	4	3	3			
92565	3	3	4	3	3	3	4	3	3			
92566	4	3	4	3	3	3	4	3	3			
92567	3	3	4	3	3	3	4	3	3			
92568	3	3	4	3	3	3	4	3	3			
92569	4	3	4	3	3	3	4	3	3			
92570	4	3	4	4	3	3	3	4	3			
92571	3	4	3	3	3	3	4	4	3			
92572	3	4	4	4	3	3	4	4	3			
92573	3	4	4	4	4	3	4	4	3			
92574	3	4	3	4	4	3	4	4	3			
92575	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
92580	4	4	4	3	4	3	3	4	3			
92581	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
92582	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
92583	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
92584	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
92585	4	3	4	4	4	4	4	3	3			
92586	3	3	4	4	3	3	4	3	3			
92587	4	3	4	4	4	3	4	4	4			
92588	3	3	4	4	4	3	4	4	4			
92589	3	3	4	4	4	3	4	4	4			
92590	4	3	4	3	3	3	4	3	3			
92591	4	3	4	4	3	4	3	4	3			
92592	3	4	3	3	3	4	4	4	3			
92593	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
92594	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
92595	4	4	4	4	4	3	3	3	4			
92596	3	4	3	3	3	3	3	3	4			
92597	3	4	3	4	3	4	4	3	4			
92598	3	4	3	3	4	3	3	3	3			
92599	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
INilai / Unsur	365	366	377	358	363	353	379	384	344			
NRR / Unsur	0,170139	0,170833	0,178472	0,158	0,16875	0,153	0,179861	0,183333	0,144	0	0	
NRR tertbg / Unsur	0,28125	0,281944	0,290278	0,275694	0,279861	0,272222	0,292361	0,295833	0,265278	0	0	*) 3,65
Hasil Konversi IKM Unit												**) 91,25
Hasil Konversi IKM Unit												**) 0

Keterangan	
- U1 s.d. U11	= 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
NRR Per Unsur	= NRR per unsur x 0,111

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,65
U2	Prosedur	3,66
U3	Waktu pelayanan	3,77
U4	Biaya/tarif	3,58
U5	Produk layanan	3,63
U6	Kompetensi pelaksana	3,53
U7	Perilaku pelaksana	3,79
U8	Sarana dan Prasarana	3,84
U9	Penanganan Pengaduan	3,44