

**BerAKHLAK**  
Berprestasi, Berkemajuan, Berkeadilan & Berkeadilan  
Berkeadilan & Berkeadilan & Berkeadilan



**# bangga  
melayani  
bangsa**

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1

DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN

KABUPATEN KARANGANYAR

TAHUN 2023



## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
A. Pelaksana SKM .....	4
B. Metode Pengumpulan Data .....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
A. Jumlah Responden SKM .....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV .....	8
ANALISIS HASIL SKM .....	8
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
B. Rencana Tindak Lanjut.....	8
C. Tren Nilai SKM.....	9
BAB V .....	10
KESIMPULAN .....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner Manual .....	11
2. Hasil Olah Data SKM .....	11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. 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 Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar 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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. 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 Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan.

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

### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan.

### B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebar melalui media sosial Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan serta melalui pesan pribadi pada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan media daring. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu kurang lebih 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni – Juli 2023

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Jumlah Responden SKM**

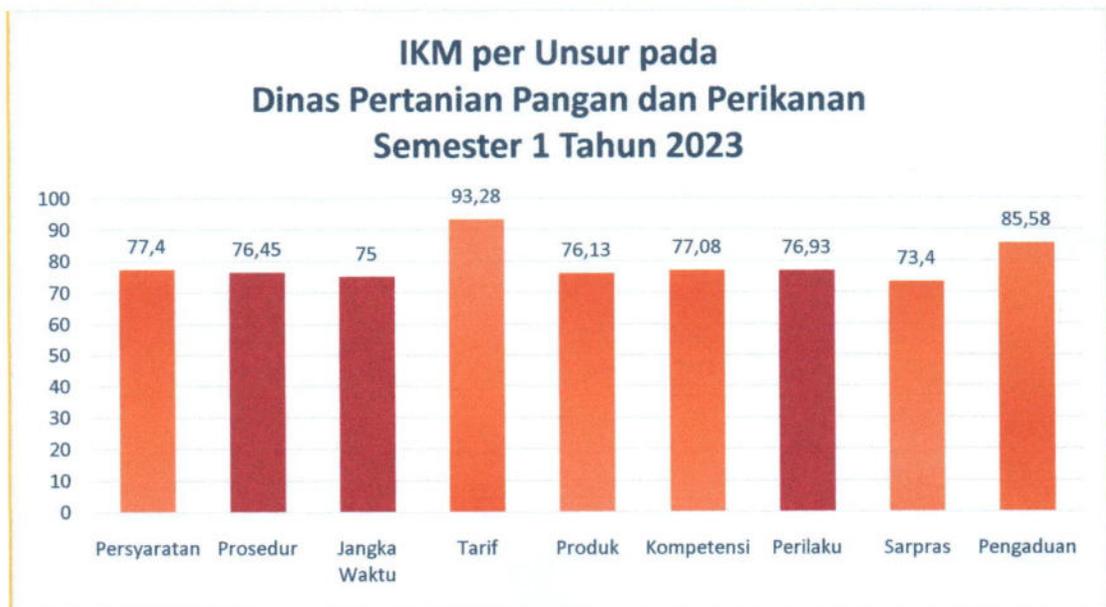
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	PERSEN
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	107	69%
		Perempuan	49	31%
2	PENDIDIKAN	SMP / Sederajat	1	0,64%
		SMA / Sederajat	35	22,44%
		D1	0	0%
		D3	11	7,05%
		D4	4	2,56%
		S1	82	52,56%
		S2	23	14,74%
3	PEKERJAAN	Pelajar / Mahasiswa	2	1,28%
		PNS / PPPK / TNI / POLRI	106	67,95%
		Swasta	14	8,97%
		Wiraswasta	12	7,69%
		Lainnya	22	14,10%
4	USIA	< 20 tahun	0	0%
		20 - 30 tahun	4	2,56%
		31 - 50 tahun	74	47,44%
		> 50 tahun	78	50%
	<b>JUMLAH</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

**B. 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
	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
<b>IKM per unsur</b>	77,4	76,45	75	93,28	76,13	77,08	76,93	73,4	85,58
<b>Kategori</b>	B	C	C	A	C	B	B	C	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	78,05 (B atau Baik)								



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat satu unsur dengan nilai tertinggi (93,28) dan mendapat predikat A yaitu unsur biaya/tarif.
2. Kemudian 4 unsur mendapat predikat B yaitu Persyaratan (77,4), Kompetensi (77,08), Perilaku (76,93) dan Penanganan Pengaduan (85,58).
3. 3 unsur lainnya sama-sama mendapat predikat C yang nilainya hampir sama di kisaran angka 75.
4. Unsur sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah 73,4

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 :

1. "Kelangkaan pupuk dan bibit pertanian"
2. "Harga pupuk yang mahal"
3. "Perbaiki saluran irigasi"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur sarana prasarana yang perlu menjadi perhatian adalah ketersediaan pupuk bersubsidi yang dirasa sulit didapatkan oleh masyarakat.

### B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yang dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Pembuatan mekanisme pelayanan berbasis daring	√	√	√	
		Pembuatan loket layanan			√	√

### C. 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 Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian Pangan dan Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 78,95 dan mengalami peningkatan dari tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk rendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah sarana dan prasarana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif.

Karanganyar, Juli 2023

**KEPALA DINAS PERTANIAN,  
PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN KARANGANYAR**



**Ir. SITI MAISYAROH, M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196405251989122001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Daring

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2023**  
DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN

**I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )**

Umur:

Jenis Kelamin:  Laki-Laki  Perempuan

Pendidikan:

Pekerjaan Utama:

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <sup>1/2</sup>

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <sup>2/2</sup>

Tidak mudah  
 Kurang mudah  
 Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <sup>3/3</sup>

Tidak cepat  
 Kurang cepat  
 Cepat  
 Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? <sup>4/4</sup>

Sangat mahal  
 Cukup mahal  
 Murah  
 Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <sup>5/5</sup>

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? <sup>6/6</sup>

Tidak kompeten  
 Kurang kompeten  
 Kompeten  
 Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <sup>7/7</sup>

Tidak sopan dan ramah  
 Kurang sopan dan ramah  
 Sopan dan ramah  
 Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? <sup>8/8</sup>

Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang keefektifan pelayanan? <sup>9/9</sup>

Tidak efektif  
 Kurang efektif  
 Efektif  
 Sangat efektif

Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan pelayanan? <sup>10/10</sup>

Tidak akurat  
 Kurang akurat  
 Akurat  
 Sangat akurat

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN

NO. RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NOTE
43394	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43395	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43397	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43398	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43399	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43400	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43401	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43402	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43403	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43404	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43405	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43406	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43407	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43408	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43409	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43410	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43411	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43412	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43413	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43414	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43415	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43416	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43417	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43418	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43419	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43420	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43421	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43422	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43423	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43424	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43425	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43426	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43427	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43428	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43429	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43430	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43431	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

43432	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43433	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43434	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43435	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43436	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43437	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43438	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43439	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43440	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43441	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43442	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43443	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43444	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43445	4	4	4	4	4	3	3	3	4
48158	3	4	3	4	3	3	3	3	3
48159	3	3	2	4	3	3	3	2	2
48160	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48161	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48168	4	4	4	4	3	4	3	2	3
48169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48170	4	3	3	4	3	4	3	2	4
48171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48172	3	3	3	4	3	4	3	3	3
48173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48174	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48175	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48177	4	4	3	3	3	3	3	3	4
48178	4	4	3	3	3	3	3	3	4
48179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48182	3	3	3	3	3	3	3	2	4
48183	3	3	3	3	3	4	3	3	3
48184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48185	3	3	3	4	4	3	4	3	4
48186	3	3	3	4	3	3	3	2	2
48188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48189	4	4	4	3	3	3	3	3	3
48191	3	3	3	3	2	3	3	2	3

48192	4	4	3	4	3	3	3	3	4
48193	3	3	3	3	3	3	3	2	4
48194	3	1	3	3	3	3	3	3	3
48195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48196	3	2	2	3	3	2	3	2	3
48199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48202	4	3	3	4	4	3	3	2	3
48204	3	3	3	4	4	3	2	3	4
48205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48206	4	4	4	3	4	3	3	3	4
48207	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48208	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48212	3	3	3	4	4	3	3	3	4
48213	3	3	3	4	4	4	4	3	4
48214	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48216	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48217	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48219	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48222	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48229	3	3	3	4	4	3	3	3	4
48231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48235	3	1	1	4	2	3	3	3	3
48241	3	4	3	4	3	3	3	3	4
48243	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48264	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48268	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48269	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48273	4	3	3	4	3	3	3	2	3
48274	2	3	2	4	2	2	3	2	2
48275	2	2	3	3	3	3	3	2	3
48318	3	3	3	4	3	4	3	2	3
48326	3	3	3	4	3	3	3	3	4

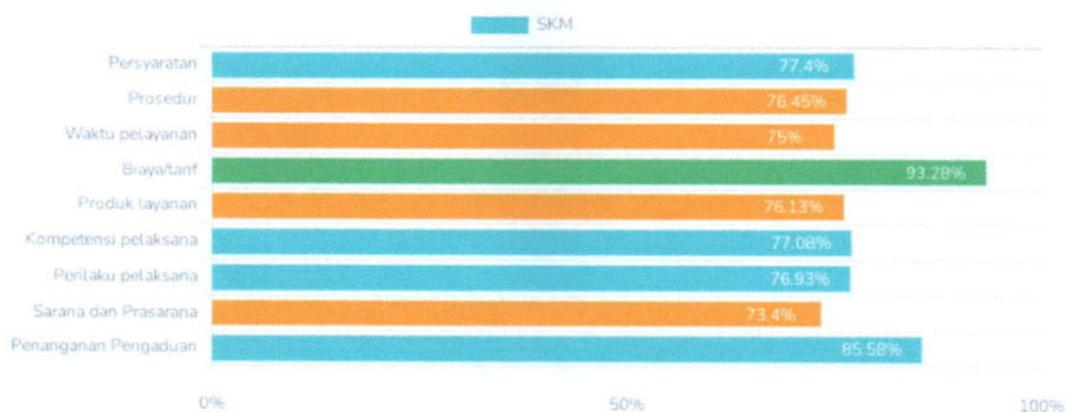
keterangan

- 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
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 78.95 (B)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.096
U2	Prosedur	3.058
U3	Waktu pelayanan	3
U4	Biaya/tarif	3.731
U5	Produk layanan	3.045
U6	Kompetensi pelaksana	3.083
U7	Perilaku pelaksana	3.077
U8	Sarana dan Prasarana	2.936
U9	Penanganan Pengaduan	3.423

### 3. Nilai Masing-Masing Unsur



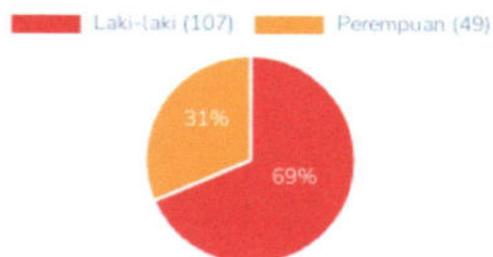
### Pilihan Responden



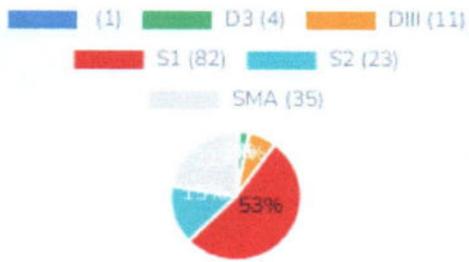
### Usia Responden



### Gender Responden



### Pendidikan Responden



### Pekerjaan Responden

