



Laporan **SURVEY KEPUASAN** **MASYARAKAT (SKM)** **TAHUN 2023**

KANTOR KECAMATAN JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	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
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	

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 mengamalkan 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 Kantor Kecamatan Jaten 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 Kantor Kecamatan Jaten.

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 Kantor Kecamatan Jaten dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Jaten 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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kecamatan Jaten 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.

D. 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 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Januari – September 2023	247
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September – Oktober 2023	10

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Jaten berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Jaten dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1300 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 297 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

A. Jumlah Responden SKM

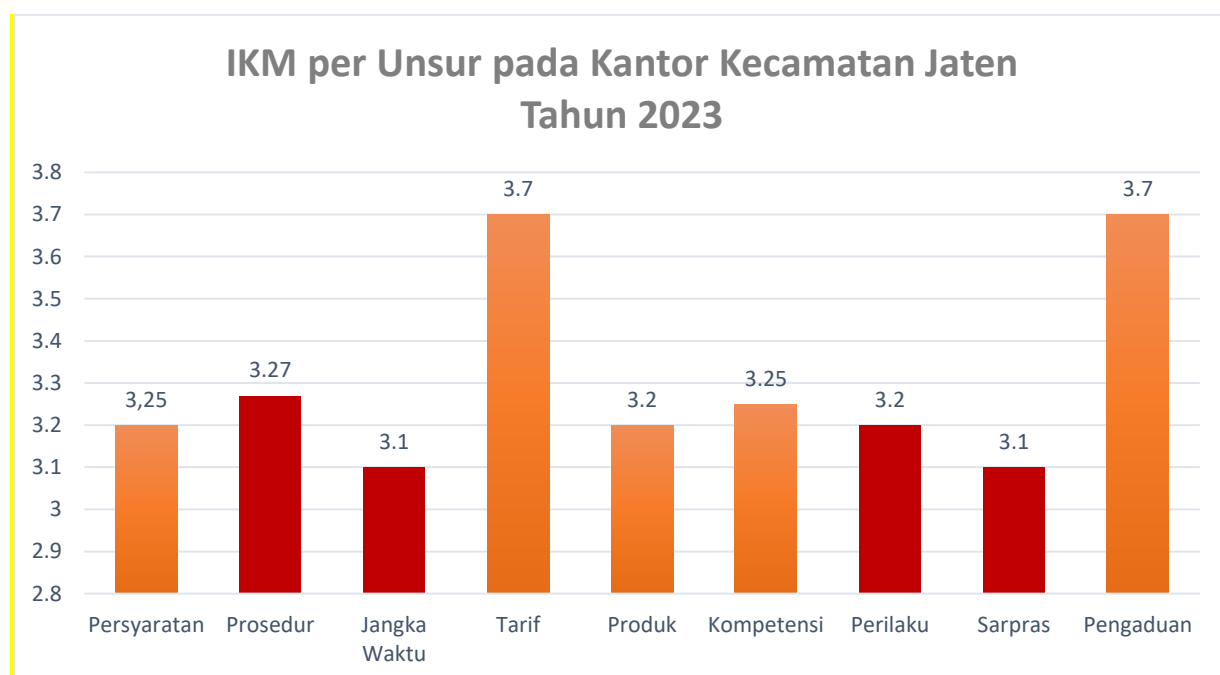
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 297 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	135	45%
		PEREMPUAN	163	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0%
		SLTP	6	2%
		SLTA	69	23%
		DIII	29	10%
		SI	157	23%
		S2	36	12%
3	PEKERJAAN	MAHASISWA	7	2%
		PNS	115	39%
		TNI/POLRI	2	1%
		SWASTA	47	16%
		WIRAUSAHA	35	18%
		LAINNYA	91	31%
	JUMLAH		297	100%

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 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Jangka Waktu	U4 Tarif	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8Sarpras	U9 Pengaduan
IKM per unsur	3,2	3,27	3,1	3,7	3,2	3,25	3,2	3.1	3,7
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,2 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,2 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi yang mendapatkan nilai 3,2 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan dan Pebgaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,7 dari unsur layanan, dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,7 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

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. “Unk lebih ditingkatkan sapa ramah senyum”.
2. “Mohon untuk pengelolaan parkir di tata lagi”.
3. “Mantab pelayanannya.. Kalo ada wifi untuk pengunjung lebih bagus lagi. Bisa ditambahkan tempat ibadah/mushola untuk beribadah ketika tiba di kecamatan ketika waktu ibadah”.
4. “Saran : mohon disediakan tempat ibadah di wilayah kantor kecamatan”.

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

1. 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.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. 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.

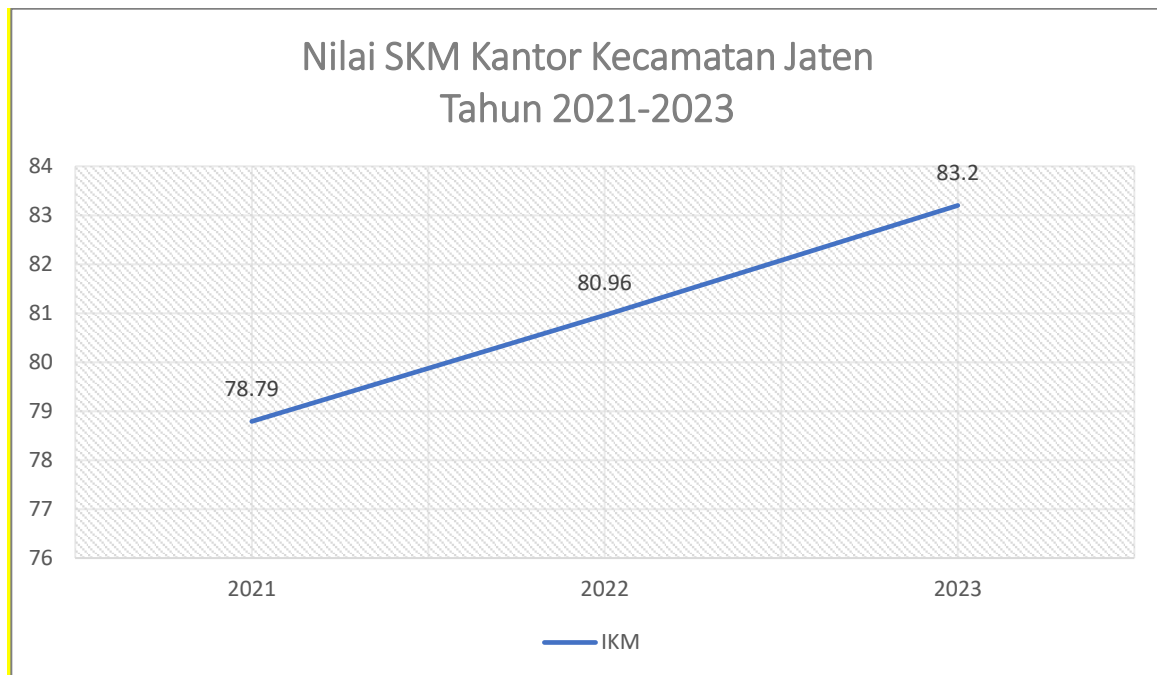
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Sarana dan Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana	√	√			...
		Penambahan sarana dan prasarana			√	√	...
3	Kompetensi	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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 Kantor Kecamatan Jaten 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 Kantor Kecamatan Jaten.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jaten, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,20. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Jaten menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,7, pengaduan mendapatkan nilai 3,7, dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

Karanganyar, 4 Oktober 2023

CAMAT JATEN



TEGUH HARYONO., SH. M.Si

NIP. 19670210 198603 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / / / / 		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan :		☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan :		☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN KECAMATAN JATEN

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	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	1	3	3	3	4	3	3
12	3	4	3	4	4	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	4	4	4
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	2	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	3	3	3	3	4	4
34	3	4	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4

36	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	2	2	3
38	4	3	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	2	4	2	2	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	2	4
57	2	2	2	3	2	2	2	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	4	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	4	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	2	4	3	3	3	2	1
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	3	3	4	4	3	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	4	4	3	4	4
86	3	2	2	3	2	2	2	2	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	2	4	3	3	3	2	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	3	3	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	2	3	3	2	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	4	4	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	2	3
113	3	3	3	3	3	3	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	3	2	2	4	3	3	2	3	3
117	4	4	3	4	3	3	3	4	4
118	3	3	3	4	3	4	3	3	4
119	3	3	3	4	3	4	3	3	4
120	3	3	3	4	4	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	3	4
123	3	4	4	4	3	4	4	4	4
124	3	3	2	4	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4

126	4	4	3	4	4	3	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	2	3	3	3	3	2	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	4	3	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	3	4	4
142	3	3	3	3	3	4	4	3	4
143	4	4	3	4	3	3	4	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4
147	4	3	3	4	4	3	3	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	4	3	4	2
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	4	3	3	4
154	3	3	3	4	3	4	4	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	2	4
156	3	3	2	4	3	3	3	2	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	4	4	3	3	4	4	3
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	2	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	4	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4

171	2	2	3	3	3	3	3	2	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	2	2	2	2	2	3	2	2	2
177	2	2	2	4	2	2	2	2	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	3	3	3	3	4	4	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	3	4	4	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	4	3	3	3
184	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	3	3	3	3	3	4	3	3	3
186	3	3	3	3	3	4	3	3	3
187	3	3	3	2	3	3	3	2	3
188	3	4	3	4	4	4	4	3	4
189	3	2	2	3	3	3	2	2	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	4	3	4
193	3	3	3	4	3	3	4	3	4
194	3	3	2	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4
196	3	4	3	3	3	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	3	3	3	2	1
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	4	3	3	3	3	3	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	4	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	3	4
208	4	4	3	4	4	3	4	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4

216	3	3	3	4	3	3	4	3	4
217	4	4	3	4	3	3	4	3	4
218	3	3	2	3	3	3	3	3	2
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	4	3	3	4	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	4	3	3	3
223	3	4	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	3	2	4	3	3	3	3	4
229	3	2	2	2	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	4	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	4	4	3	3	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	3	3	3	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	3	3	2	2	3	3	3	3	2
244	1	1	1	4	1	1	1	2	2
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	2	4	3	3	4	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	3	3	4	3	3	3	2	4
259	3	4	3	4	3	4	4	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3

261	3	3	3	4	3	4	3	3	4
262	3	3	2	4	3	3	3	2	3
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	4	4	4	4	3	4	4	3	4
265	3	3	3	4	3	4	3	4	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	3	3	3	4	3	3	3	3	3
268	2	3	2	3	3	3	3	3	4
269	3	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	3	4	4	4	4	3	4	4	4
272	4	4	4	4	3	3	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	2	3	4	3	3	3	2	3
275	3	2	2	3	3	3	2	2	2
276	3	3	4	4	3	3	4	4	4
277	3	3	3	4	3	3	3	2	3
278	3	3	3	4	3	4	4	4	1
279	3	3	3	4	3	3	3	2	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	2	2	2	2	2	2	3	2	3
282	3	3	4	4	4	4	4	4	1
283	3	3	4	4	4	4	4	4	1
284	3	3	3	2	3	3	4	4	4
285	4	4	3	4	4	3	3	3	4
286	3	3	2	3	3	3	3	2	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	4	3	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	3	4	3	4	3	3	3	3	3
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	4	3	3	4	3	3	4	3	4
295	3	3	3	4	3	3	3	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3

SNilai	961	971	926	1094	959	966	977	947	1104	
/Unsur										
NRR /	3,23569	3,26936	3,117845	3,683502	3,228956	3,252525	3,289562	3,188552	3,717172	
unsur										
NRR	0,359162	0,362899	0,346081	0,408869	0,358414	0,36103	0,365141	0,353929	0,412606	*)
tertbg/										
unsur										3,328131
										**))
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										83,20328

		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
Keterangan:		U1	Persyaratan	3,236
- U1 s.d. U14	'= Unsur-Unsur pelayanan	U2	Prosedur	3,269
- NRR	'= Nilai rata-rata	U3	Waktu pelayanan	3,118
- IKM	'= Indeks Kepuasan Masyarakat	U4	Biaya/tarif	3,684
- *)	'= Jumlah NRR IKM tertimbang	U5	Produk layanan	3,229
- **)	'= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U6	Kompetensi pelaksana	3,253
NRR Per Unsur	'= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Kompetensi pelaksana	3,29
		U8	Sarana dan Prasarana	3,189
NRR tertimbang per unsur	'= NRR per unsur x 0,111	U9	Penanganan Pengaduan	3,717
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :		83,20328	Baik	