

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Januari - November 2024



DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

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 Daring	11
2. Hasil Olah Data SKM	12

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 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 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari- November 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

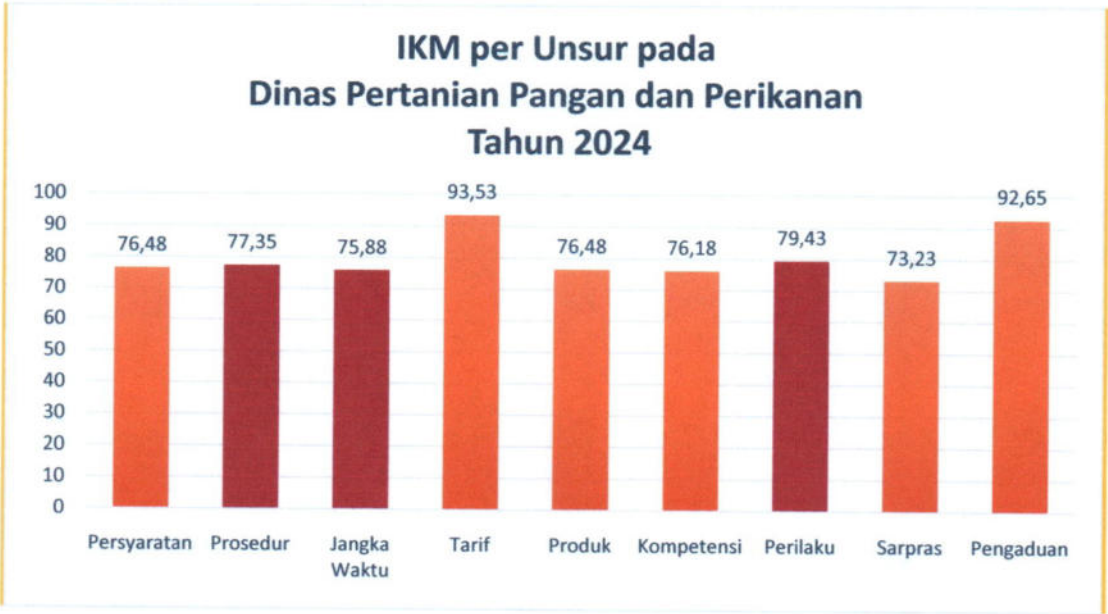
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	PERSEN
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	59	69%
		Perempuan	26	31%
2	PENDIDIKAN	SMA / Sederajat	27	32%
		D3	6	7%
		S1	42	49%
		S2	10	12%
3	PEKERJAAN	PNS / PPPK / TNI / POLRI	39	46%
		Swasta	5	6%
		Wiraswasta	7	8%
		Lainnya	34	46%
4	USIA	< 20 tahun	0	0%
		20 - 30 tahun	0	0%
		31 - 50 tahun	54	64%
		> 50 tahun	31	36%
	JUMLAH		85	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	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
IKM per unsur	76,48	77,35	75,88	93,53	76,48	76,18	79,43	73,23	92,65
Kategori	C	B	C	A	C	C	B	C	A
IKM Unit Layanan	80,05 (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 dua unsur dengan nilai tertinggi (93,53) dan mendapat predikat A yaitu unsur biaya/tarif dan (92,65) unsur penanganan pengaduan.
2. Kemudian 2 unsur mendapat predikat B yaitu Prosedur (77,35) dan Perilaku (79,43)
3. 5 unsur lainnya sama-sama mendapat predikat C yang nilainya 76.48, 75.88, 76.48, 76.18 dan 73.23
4. Unsur sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah 73,23

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. "Untuk petani saat ini sangat kurang kesediaan dan kecukupan pupuk"
2. "mohon di media sosial (FB dan IG) diberikan materi2 tentang budidaya pertanian yang mudah dan simpel. dan diberikan juga informasi tentang komoditas unggulan pertanian beserta sebaran wilayahnya"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur sarana prasarana yang perlu menjadi perhatian adalah ketersediaan pupuk yang belum mencukupi

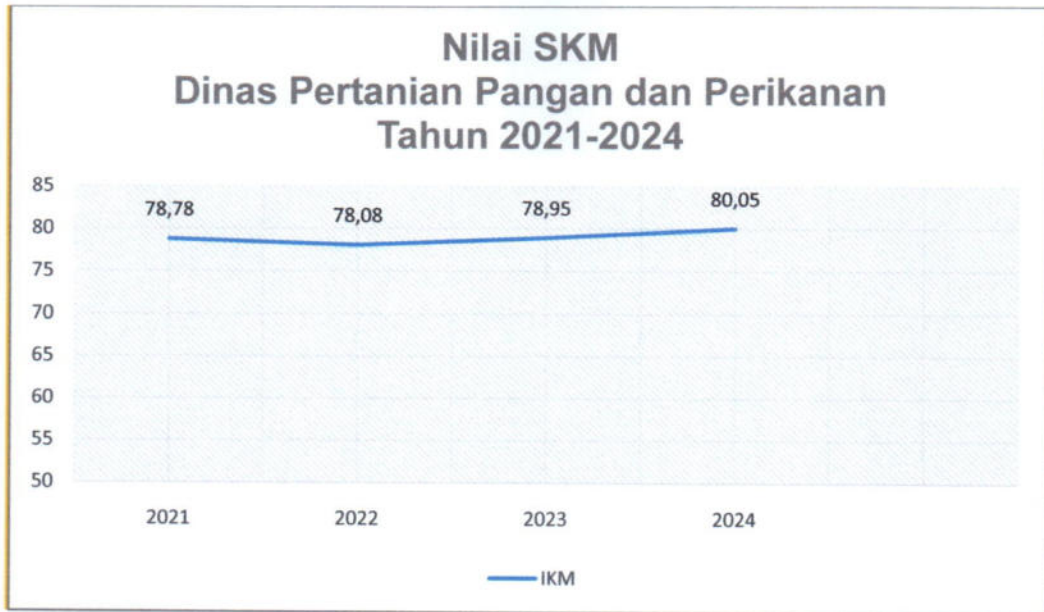
Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yang dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Sarana Prasarana	Memperbaiki Infrastruktur teknik	√	√	√	√
		Mempermudah proses birokrasi contoh pembelian pupuk cukup dengan	√	√	√	√

		menggunakan KTP				
2.	Waktu Penyelesaian	Pembuatan mekanisme pelayanan berbasis daring	√	√	√	√
		Menggunakan aplikasi mobile	√	√	√	√
3.	Kompetensi pelaksana	Verifikasi dan evaluasi penyaluran pupuk bersubsidi setiap bulan	√	√	√	√
		Mengadakan bimtek pembuatan pupuk organik			√	
		Pelatihan update E-RDKK (Rencana definitif kebutuhan pupuk)				√

B. 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 2024 pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian Pangan dan Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 80,05 dan mengalami peningkatan dari tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk rendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah sarana dan prasarana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan.

Karanganyar, November 2024

**Pit. KEPALA DINAS PERTANIAN,
PANGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN KARANGANYAR**
Asisten Perekonomian dan Pembangunan



Drs. TITIS SRI JAWOTO
Pembina Utama Muda
NIP.19660923 18603 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner Daring

Dashboard SKM Karanganyar

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Cara Screenshot & Record di L...

eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/19/388

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN

TAHUN 2024

DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin

Pendidikan

Pekerjaan Utama

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pilih pendidikan

Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^{/1/2}

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^{/1/2}

Survei Kepuasan Masyarakat 20...

eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/19/324

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^{/1/2}

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^{/1/4}

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^{/1/2}

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^{/1/2}

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^{/1/2}

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^{/1/2}

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

11/01 18:07/2023

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	U10	U11	
74491	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
74493	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
74495	3	3	3	4	3	3	3	3	2			
74497	3	3	3	4	3	2	3	2	4			
74498	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74499	3	3	3	4	2	3	3	3	3			
74515	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74584	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74765	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74780	3	3	3	4	3	4	3	3	4			
74898	3	3	3	4	3	4	3	3	4			
77268	2	1	2	2	1	2	3	2	2			
80112	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
95287	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
95318	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
95321	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
74502	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
74503	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74511	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
74520	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74523	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74529	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
74539	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
74542	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74549	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
74589	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74591	3	4	3	4	3	3	4	3	4			
74655	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
74668	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74711	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
74731	3	3	4	4	3	3	3	3	4			
74732	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74733	4	4	4	4	4	3	4	3	4			
74734	3	3	3	4	3	3	3	2	3			
74736	3	3	3	3	3	3	3	2	4			
74737	3	3	3	3	3	3	3	2	4			

74738	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74739	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
74740	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74741	3	3	3	4	3	3	4	3	4			
74743	3	3	3	4	4	4	3	3	4			
74744	3	3	3	4	3	3	3	2	4			
74745	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
74746	3	3	3	4	4	3	4	3	4			
74752	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74753	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
74756	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74764	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74785	4	3	4	4	4	3	3	4	4			
74786	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74787	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74792	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74796	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74799	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74801	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74803	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74804	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74825	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
74867	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
74953	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
74971	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
75330	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
95281	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
95283	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
95286	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
95288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95294	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
95301	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	
95304	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
95307	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
95308	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	
95309	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
95312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
95313	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
95314	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	
95315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95319	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
95320	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
95326	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
95701	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	
105875	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	

106221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
106326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106373	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
ΣNilai / Unsur	341	348	335	417	340	345	355	325	415	102	104	
NRR / Unsur	3.059	3.094	3.035	3.741	3.059	3.047	3.177	2.929	3.706	3	3.077	
NRR tertbg / Unsur	0.34	0.343	0.337	0.415	0.34	0.338	0.353	0.325	0.411	0.333	0.342	*) 3.202
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Layanan												**) 80.05
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Penanggulangan Korupsi												**) 75.975
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait 11 Unsur												**) 78.575

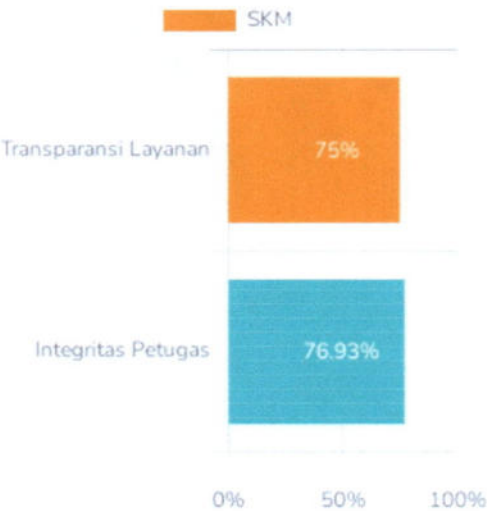
Keterangan

- 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

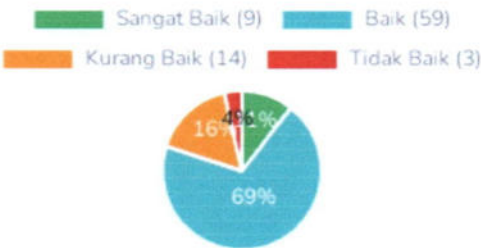
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80.05 (BAIK)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.059
U2	Prosedur	3.094
U3	Waktu pelayanan	3.035
U4	Biaya/tarif	3.741
U5	Produk layanan	3.059
U6	Kompetensi pelaksana	3.047
U7	Perilaku pelaksana	3.177
U8	Sarana dan Prasarana	2.929
U9	Penanganan Pengaduan	3.706

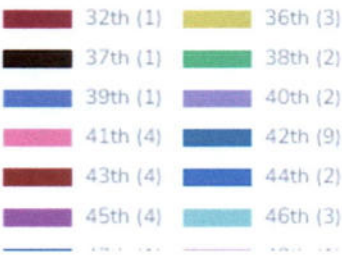
3. Nilai Masing-Masing Unsur



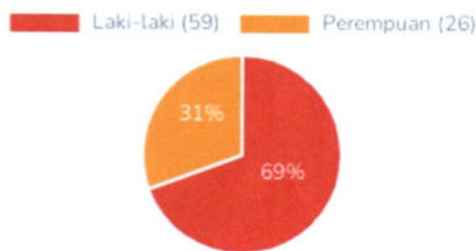
Pilihan Responden



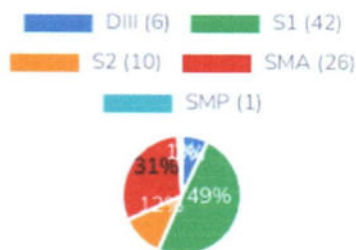
Usia Responden



Gender Responden



Pendidikan Responden



Pekerjaan Responden

