



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR KECAMATAN JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2022**

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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 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.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	13

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 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 Kantor Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar 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.

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 administrasi umum yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Jaten 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 Kantor Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner SKM 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 Kantor Kecamatan Jaten 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 secara online menggunakan Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terinput secara otomatis di dalam Aplikasi. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	11 Januari 2022 s/d selesai	5 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	18 Januari – 20 Oktober 2022	Minimal 120 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Oktober 2022	10 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	10 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 331 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 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

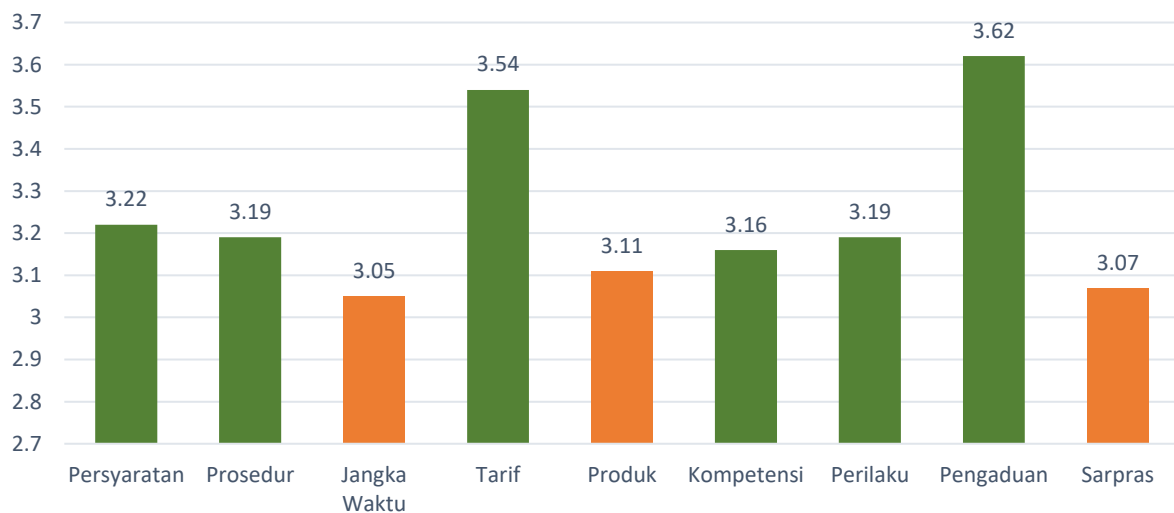
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	126	32%
		PEREMPUAN	274	69%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	2%
		SLTP	16	4%
		SLTA	71	17%
		DI	3	
		DII	2	
		DIII	22	5%
		DIV	1	
		SI	251	62%
		S2	24	6%
3	PEKERJAAN	PNS	157	39%
		PELAJAR	10	2%
		SWASTA	73	18%
		WIRUSAHA	29	7%
		MAHASISWA	5	1%
		LAINNYA	126	31%

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	3,22	3,19	3,05	3,54	3,11	3,16	3,19	3,07	3,62
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,96 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Kantor Kecamatan Jaten Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu 3,05. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai baik kedua. Begitu juga kompetensi mendapat 3,16 termasuk tiga unsur baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dari unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,22, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,54 serta Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian yaitu sebagai berikut :

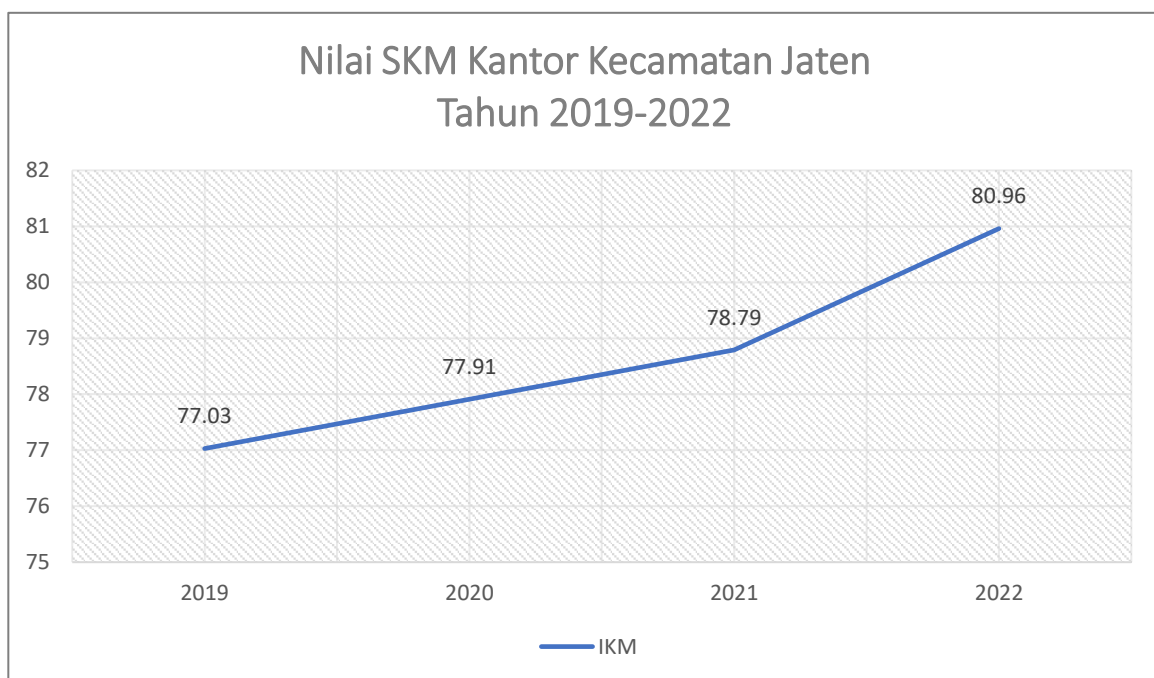
- “Agar lebih ditingkatkan kemampuan SDM pelayanan saat memberikan layanan pada masyarakat”
- “Pertahankan pelayanan yg sudah berjalan dng baik dan tingkatkan agar kedepannya lebih meningkat lagi semoga Allah selalu memberikan bimbingan petunjuk selalu dan tetap semangat”
- “Tingkatkan kedisiplinan,cepat,mudah dalam sumua pelayanan”
- “Dah sudah cukup kalau bisa diperbaiki lebih baik lagi makasih”.

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.

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 Kantor Kecamatan Jaten 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 Kantor Kecamatan Jaten.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jaten, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,96. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Jaten menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta prosedur pelaksanaan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari persyaratan 3,22 , dan Biaya/tarif 3,54 serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

Jaten, November 2022

CAMAT JATEN



HARI PURNOMO, S.Sos., M.Si

NIP. 19670525 198811 1 002

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

33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	1	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	3	4	4	4
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	2	4	4	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	3	4	4	4	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	4	4	3	4	3	4	4
58	4	4	3	3	3	3	3	3	4
59	3	2	2	3	3	2	3	2	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	1
65	3	3	3	4	3	3	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	3	3	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	2	3	2	2	3	2	3

78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	2	4	4	2	4	3	3
80	3	3	3	3	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	3	3	4	1
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	4	4	3	3	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4
95	3	4	3	4	4	4	4	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	2	4	3	3	3	3	1
98	4	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	2	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	4	3	4	3	4
115	3	4	3	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	4	4	3	3	3	3	3	3	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	4	3	3	3

123	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
124	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
128	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
131	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
135	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
146	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
147	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
151	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
156	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
158	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
160	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
162	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
166	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

168	3	3	3	4	3	3	3	2	3
169	3	3	3	3	3	3	4	3	4
170	3	4	3	4	3	3	3	3	4
171	2	3	2	3	3	3	3	2	2
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	4	3	4	4	3	3	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	3	4	4	4	4	2	1
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	4	4
181	3	3	3	4	3	4	4	4	4
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	3	3	3	4	3	4	4	4	4
184	4	4	3	4	4	4	4	2	1
185	4	4	3	4	4	4	4	2	1
186	4	4	3	4	4	4	4	2	1
187	3	3	3	4	3	3	4	3	4
188	4	4	3	3	3	3	3	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	3	4	4	4	4	4
192	3	4	4	3	4	4	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	4	3	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	4	3	4
203	3	3	3	3	3	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	2	2	2	4	2	2	2	2	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	4	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	1
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4

213	4	3	3	2	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	2	3	3	3	3	3	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	4	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	2	3	3	2	3
223	4	3	3	4	4	4	3	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	4	4	4	4	4	4	3	4	4
227	3	4	3	3	3	3	3	4	4
228	4	3	3	4	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	2	3
230	3	3	2	4	3	3	3	2	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	2	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	3	2	3	4	3	3	3	3	3
239	3	4	3	3	3	3	3	3	4
240	3	3	2	3	3	3	3	2	3
241	3	4	3	4	3	3	4	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	3	3	4	4	3	4	3	4
244	4	4	4	4	3	4	4	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	1
246	3	2	4	3	3	3	3	3	3
247	3	3	2	2	3	3	3	3	3
248	3	3	3	4	3	2	2	2	4
249	4	3	3	4	4	3	4	3	4
250	3	4	3	4	3	3	3	3	4
251	4	3	4	4	3	4	4	3	4
252	3	3	3	4	3	4	4	3	4
253	4	3	3	4	3	3	3	2	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	4
255	3	3	2	4	2	2	3	2	3
256	4	4	3	3	3	3	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4

258	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
260	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
262	3	3	2	4	2	2	3	2	3	
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
265	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
266	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
267	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
275	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
276	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
280	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
281	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
285	3	3	2	4	4	2	3	2	3	
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
291	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
292	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
293	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
294	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
295	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
296	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
297	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
298	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
299	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
300	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
301	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
302	3	2	2	4	2	3	3	2	3	

303	4	3	3	1	2	3	3	2	3	
304	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
306	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
307	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
311	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
315	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
316	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
317	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
318	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
319	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
324	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
325	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
326	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
328	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
329	3	2	2	4	3	3	2	2	3	
330	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
333	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
334	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
335	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
337	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
343	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
346	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
347	3	4	3	4	3	3	3	3	4	

348	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	4	4	4	4	3	4	3	4	4
350	3	4	4	4	3	4	3	4	4
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4
353	3	3	3	4	2	3	3	2	3
354	3	2	3	2	2	2	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	3	2	4
356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	4	4	3	4	4	3	3	3	4
363	3	3	3	3	3	3	3	4	4
364	3	3	3	3	3	3	3	3	4
365	3	3	4	4	3	3	3	3	4
366	4	4	3	4	3	3	3	3	4
367	4	4	3	4	3	3	3	3	4
368	4	4	4	4	4	4	4	3	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3	4
370	4	4	3	4	3	3	3	3	4
371	3	2	2	3	3	2	2	3	3
372	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	4	3	3	3	3	4	3	3	4
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	3	1	3	3	3	3	3	3	4
376	3	3	3	3	3	3	3	3	4
377	3	3	3	3	3	3	3	3	4
378	3	3	3	4	3	3	3	3	4
379	3	2	2	2	1	2	3	3	3
380	3	3	3	3	3	3	3	3	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	3	3	3	3	3	3	3	4
384	3	3	3	3	3	3	3	4	4
385	3	3	3	4	3	3	3	4	4
386	4	4	3	4	3	3	3	3	4
387	3	3	3	4	3	4	4	4	4
388	3	3	3	4	3	3	3	3	4
389	4	4	3	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	3	3	3	3	3	3	3	3	4

393	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
394	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
395	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
396	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
397	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
398	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
399	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

SNilai	1288	1276	1222	1419	1244	1267	1279	1228	1448	
/Unsur										
NRR /	3,22	3,19	3,055	3,5475	3,11	3,1675	3,1975	3,07	3,62	
unsur										
NRR	0,35742	0,35409	0,339105	0,393773	0,34521	0,351593	0,354923	0,34077	0,40182	*)
tertbg/										
unsur										3,238703 **)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										80,96756

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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur '= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,22
U2	Prosedur	3,19
U3	Waktu pelayanan	3,055
U4	Biaya/tarif	3,548
U5	Produk layanan	3,11
U6	Kompetensi pelaksana	3,168
U7	Kompetensi pelaksana	3,198
U8	Sarana dan Prasarana	3,07
U9	Penanganan Pengaduan	3,62

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80,96756 Baik