

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PROVINSI SULAWESI SELATAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1    Jumlah Responden SKM.....	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3    Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
1.    1	
2.    Hasil Pengolahan Data.....	13
3.    1	
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

## **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 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan.

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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan 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 di lokasi unit pelayanan 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.

### 2.4 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	Februari-Maret 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juli 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan 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 100 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 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	45%
		PEREMPUAN	55	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	8%
		DIII	4	4%
		SI	75	75%
		S2	13	13%
3	PEKERJAAN	PNS	53	53%
		TNI	0	0%
		SWASTA	25	25%
		WIRAUSAHA	6	6%
		LAINNYA	16	16%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN IKD	100	100%

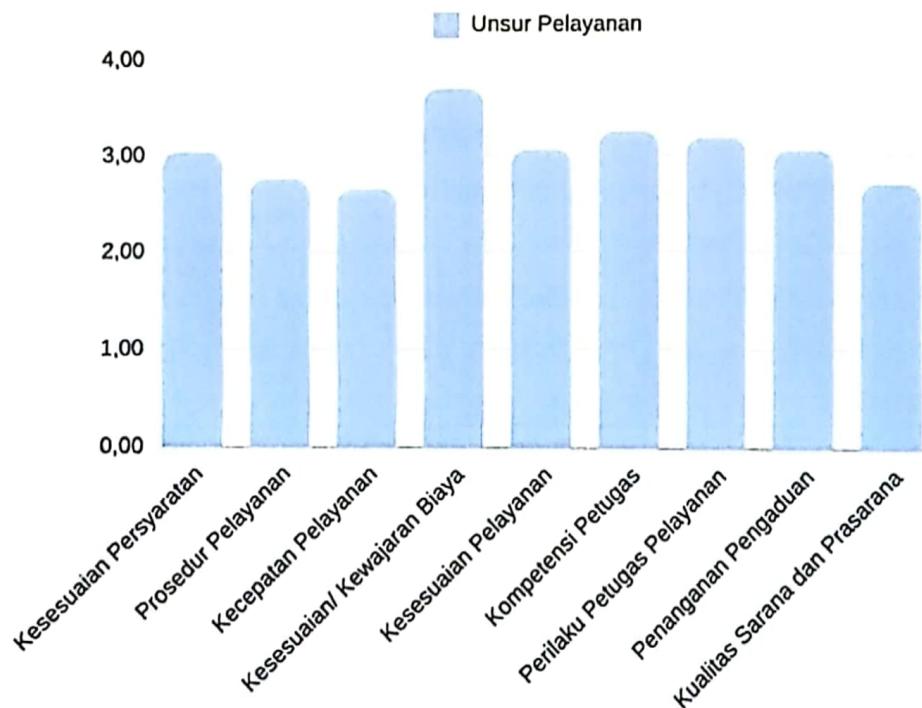
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,15	3,10	3,08	3,87	3,14	3,18	3,21	2,92	3,39
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	80,59 ( Baik )								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan dan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,92. Selanjutnya kecepatan dan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,08 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dari unsur layanan, serta kualitas sarana dan prasarana tertinggi ke 2.

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 lebih dipercepat”.
- “Aplikasi IKD bisa lebih responsif”.
- “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.
- Kondisi Jaringan atau perangkat ketika aktivasi online masih menjadi masalah karena jaringan tidak stabil.

#### 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.

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	Peningkatan sosialisasi	✓	✓	✓	✓	Bagian
		Penyelesaian registrasi " <i>online</i> "					Humas
2	Prosedur Pelayanan	Penambahan loket				✓	Pelayanan
		layanan					
3	Perilaku Petugas	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓	✓		Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis		✓	✓		
	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			✓		Bagian
							Umum

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Febryaru hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,59. Hal ini akan menjadi motivasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan bisa terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penangan dan Pengaduan, Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Kualitas Sarana dan Prasarana, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kompetensi Petugas.

Makassar, Agustus 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan identitas kependudukan digital melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk itu, kami menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan.

Indeks ini disusun berdasarkan pendapat dan pengalaman masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Survei ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan sederhana yang dirancang untuk tidak memakan banyak waktu Bapak/Ibu/Saudara. Pendapat Anda sangat berharga bagi kami dan akan digunakan sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kami di masa mendatang.

Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih. Dengan hormat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan

Nama	:				
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/>	Laki-Laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan
Usia	:				
Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	SD SMP/MTS SMA/SMK/MA D3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S1/D4 S2 S3
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Pelajar/Mahasiswa PNS POLRI BUMN	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya
Jam Berapa Anda Menerima produk akhir/layanan		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	08.00 - 12.00 (Pagi) Lebih dari 17.00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	13.00 - 17.00 (Siang)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? \*

	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Sesuai
	Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?\*

	Tidak Mudah
	Kurang Mudah
	Mudah
	Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?\*

	Tidak Cepat
	Kurang Cepat
	Cepat
	Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?\*

	Sangat Mahal
	Cukup Mahal
	Murah
	Tanpa Biaya (Gratis)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? \*

	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Sesuai
	Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?\*

	Tidak Kompeten
	Kurang Kompeten
	Kompeten
	Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?\*

	Tidak Sopan dan Ramah
	Kurang Sopan dan Ramah
	Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?\*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?\*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

10. Saran dan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (IKD) ?

.....  
.....  
.....

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	4	3	4
2	3	2	3	4	3	3	3	4	3
3	2	3	2	4	2	1	1	3	2
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	2	2	3	3	2	3	4	1	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	2	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4
19	3	3	3	4	4	3	3	2	4
20	2	2	2	3	2	3	3	2	2
21	3	3	3	4	3	3	3	2	4
22	3	3	2	4	3	3	3	2	3
23	3	3	1	4	2	2	3	2	2
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	2	4	3	3	3	3	3
26	3	3	2	4	3	3	3	2	3
27	3	3	2	4	3	3	3	2	3
28	3	3	2	4	3	3	3	3	3
29	2	2	3	4	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	2	4	3	3	3	2	3
32	3	2	3	4	3	3	3	2	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	2	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	2	3	3	1	3	2	2	1
37	4	1	4	4	1	3	4	2	4
38	3	3	2	4	3	3	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	4	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	2	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4
49	3	3	4	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4

51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	3	3	4	4	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	2	2	4	3	2	3	1	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	2	4
57	3	3	4	4	3	3	3	2	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	4	4	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	2	3	3	3	3	3	3	3	1
63	3	3	3	4	3	3	3	2	4
64	3	3	2	4	2	3	3	2	2
65	3	3	3	4	3	3	3	2	1
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	2	3	4	3	3	3	2	3
71	3	1	1	4	3	3	2	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	1
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	4	3	4	3	4	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4
78	3	3	4	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	3	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	4	3	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	1
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	2	4	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SNilai /Unsur	315	310	308	387	314	318	321	292	339
NRR / pertanyaan	3,150	3,100	3,080	3,870	3,140	3,180	3,210	2,920	3,390
NRR tertbg/ pertanyaan	0,350	0,344	0,342	0,430	0,349	0,353	0,356	0,324	0,376
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit pelayanan								*)	**) 3,223 80,586

Keterangan  
:

- U1 s.d.

U14

= Unsur-Unsur pelayanan

- NRR

= Nilai rata-rata

- IKM

= Indeks Kepuasan

Masyarakat

= Jumlah NRR IKM

tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang

× 25

- \*)  
NRR Per  
Unsur

= Jumlah nilai per unsur

dibagi

Jumlah kuesioner yang  
terisi

NRR  
tertimbang

= NRR per unsur × 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,150
U2	Prosedur Pelayanan	3,100
U3	Kecepatan Pelayanan	3,080
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,870
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,140
U6	Kompetensi Petugas	3,180
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,210
U8	Penanganan Pengaduan	2,920
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,390

IKM UNIT PELAYANAN :

80,59

Mutu Pelayanan : Baik