

1.5

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KOTAMOBAGU**



PERIODE

**JULI s/d DESEMBER
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penyelenggara pelayanan publik untuk lakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyedia Layanan Publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/kota Kotamobagu khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari s.d Juni Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kotamobagu, 31 Desember 2022
Kepala Dinas 

MOH. ALJUFRI NGANDU. S.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19711027 199702 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Manfaat	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	7
A. Ruang Lingkup	7
B. Tahapan Kegiatan Survey	7
1. Persiapan	8
2. Pengumpulan Data	9
3. Pengolahan Data	9
4. Pengolahan dan Analisis Data	9
5. Penyusunan Laporan.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
B. Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	12
BAB IV PENUTUP	14

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan lewat media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi baik itu di Daerah Kabupaten / Kota maupun Pemerintah Pusat.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kota Kotamobagu karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor pelayanan terpadu satu pintu.
9. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

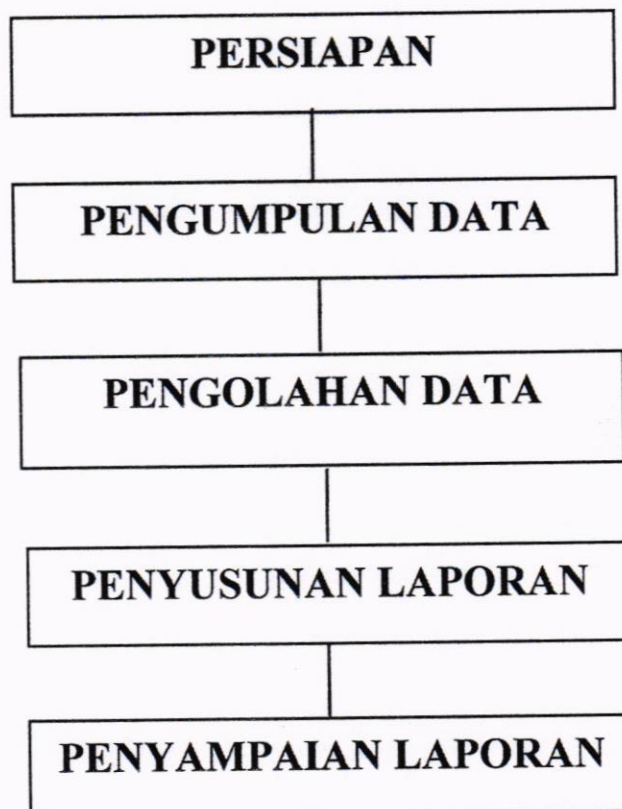
A. Ruang Lingkup Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2022 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 100 (Seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

B. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (Dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Pendapat Responden Tentang Pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat Setuju sampai dengan tidak Tidak Setuju. Untuk kategori tidak Setuju diberi nilai persepsi 1, kurang Setuju diberi nilai persepsi 2, Setuju diberi nilai persepsi 3, sangat Setuju diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

4. Pengumpulan Data



Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan jumlah responden adalah 85 (Delapan puluh lima) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli s.d bulan November tahun 2022.

5. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

6. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

7. Penyampaian Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan kemudian dipublikasikan kepada masyarakat lewat Pamflet, media sosial dan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (85 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 89,556** dengan angka Indeks sebesar maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat – : 88,31 – 100,00.

Dengan Rumusan perhitungan sebagai berikut :

NRR per unsur :	Jumlah nilai per unsur
	Jumlah kuesioner yang terisi

Adapun Klasifikasi penilaian mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

B. Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

Dari 9 unsur Pelayanan Terdapat Nilai Rata-rat sebagai Berikut :

No	Usur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,565
U2	Prosedur	3,494
U3	Waktu Pelayanan	3,588
U4	Biaya/Tarif	3,576
U5	Produk Layanan	3,600
U6	Kompetensi Pelaksana	3,482
U7	Perilaku Pelaksana	3,600
U8	Sarana dan Prasarana	3,318
U9	Penanganan Pengaduan	3,482

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan yang sudah baik tetapi belum memadai karena memanfaatkan Gedung lama yang sedanya. Selain itu ada 8 (Delapan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 1 (Satu) unsur yakni Sarana dan Prasarana Dinas perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah terutama pada toilet pria dan Wanita, fasilitas untuk penyandang disabilitas, tempat parkir pengguna layanan dan lain-lain yang masih jauh dari standar dan bangunan gedung kantor yang sudah tua dan tidak terlalu luas dan belum layak apabila akan dijadikan Mall Pelayanan Publik.

BAB IV PENUTUP

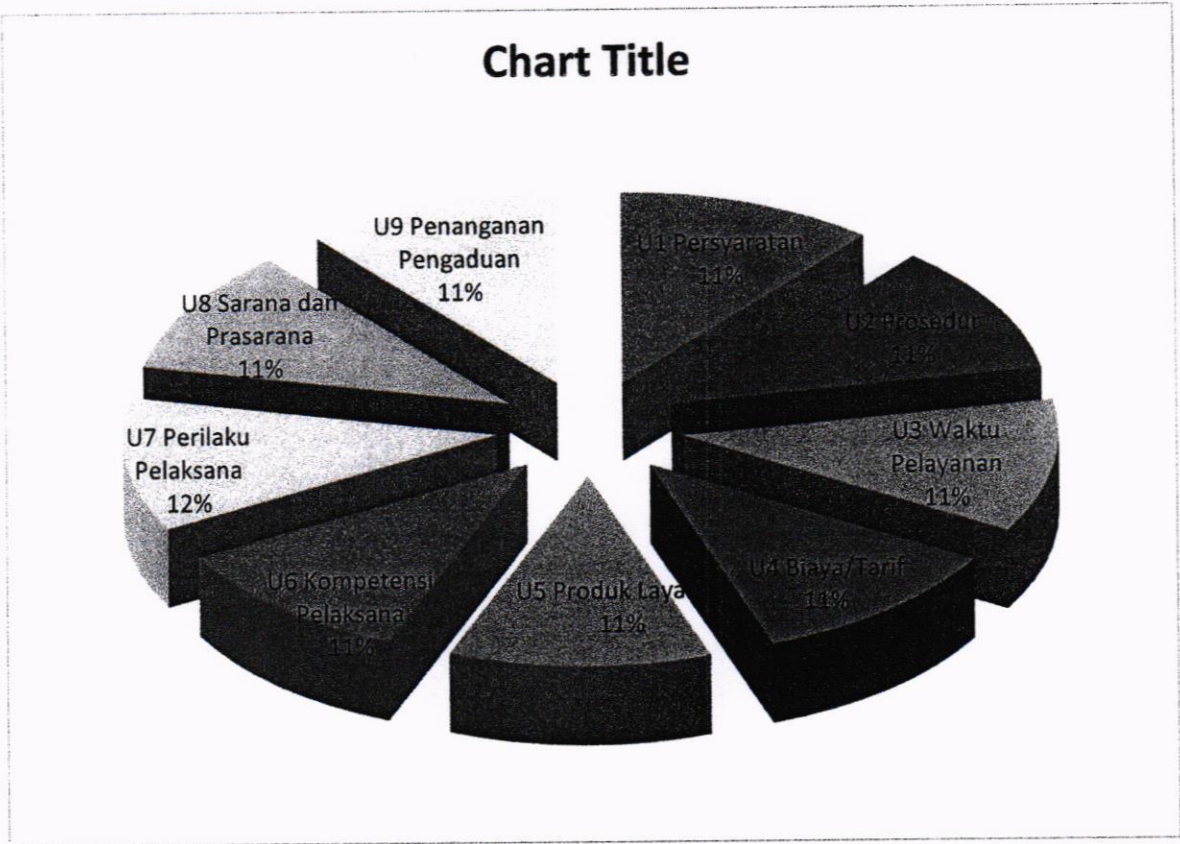
Pada prinsipnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2022 berada dalam posisi SANGAT BAIK dan sudah mencapai target SKM untuk tahun 2022 yaitu 85, hal ini merupakan hasil kerjasama semua pihak baik pemerintah (penyelenggara layanan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu), swasta maupun masyarakat yang mendapatkan layanan Perizinan.

Berbagai kelemahan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan merupakan kontrol bagi kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta menjadi bahan evaluasi untuk dilakukannya tindak lanjut, perbaikan serta perubahan kedepannya.


Kepala Dinas
MOH. ALJEFRI NGANDU. S.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 0711027 199702 1 002

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,610
U2	Prosedur	3,550
U3	Waktu pelayanan	3,640
U4	Biaya/tarif	3,630
U5	Produk layanan	3,650
U6	Kompetensi pelaksana	3,540
U7	Perilaku pelaksana	3,660
U8	Sarana dan Prasarana	3,410
U9	Penanganan Pengaduan	3,550

No	Usur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,610
U2	Prosedur	3,550
U3	Waktu Pelayanan	3,640
U4	Biaya/Tarif	3,630
U5	Produk Layanan	3,650
U6	Kompetensi Pelaksana	3,540
U7	Perilaku Pelaksana	3,660
U8	Sarana dan Prasarana	3,410
U9	Penanganan Pengaduan	3,550



LAPORAN PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022
SEMESTER II

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	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	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3
36	3	4	3	3	3	3	4	3	3
37	4	4	4	4	3	3	4	3	3
38	4	3	4	3	3	4	4	3	3
39	3	3	3	4	4	4	4	3	3
40	3	3	3	4	3	4	4	3	3
41	4	3	3	3	3	4	3	3	3
42	4	3	4	3	4	3	4	3	3
43	4	4	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	3	4	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	4	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3
52	4	3	3	4	3	3	3	2	3
53	3	4	3	4	3	3	4	3	3
54	4	3	3	3	4	3	4	2	3
55	3	3	3	3	4	4	4	3	4
56	3	3	4	3	4	4	4	3	4
57	3	4	4	3	4	3	4	3	3
58	3	3	3	3	4	4	3	3	3
59	3	3	3	3	4	4	4	3	3
60	4	3	4	3	3	3	3	3	3
61	4	3	4	4	4	4	4	3	3
62	3	4	4	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	4	4	4	3	3	3	3
66	3	4	3	3	4	4	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	3	3	3	3	3
69	4	2	4	4	4	3	3	3	4
70	3	4	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	4	4	4	4	3	3	3
72	3	3	4	3	4	3	3	3	4
73	3	3	4	3	3	3	3	3	4
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	3	4	3	3
77	4	3	3	3	4	3	3	3	4
78	3	3	4	3	3	3	4	3	4
79	3	4	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	4	4	3	3	4	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3

86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
98	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	361	355	364	363	365	354	366	341	355	
NRR / unsur	3,610	3,550	3,640	3,630	3,650	3,540	3,660	3,410	3,550	
NRR tertbg/ unsur	0,401	0,394	0,404	0,403	0,406	0,393	0,407	0,379	0,394	3,582
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										89,556

IKM UNIT PELAYANAN :	89,556	=	Sangat Baik	WAKTU SURVEY : JANUARI S/D DESEMBER 2022
----------------------	--------	---	-------------	---

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,610
U2	Prosedur	3,550
U3	Waktu pelayanan	3,640
U4	Biaya/tarif	3,630
U5	Produk layanan	3,650
U6	Kompetensi pelaksana	3,540
U7	Perilaku pelaksana	3,660
U8	Sarana dan Prasarana	3,410
U9	Penanganan Pengaduan	3,550

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

