



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN KABUPATEN TAPIN TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	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)	7
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	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	19

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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tapin, 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 yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin.

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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin 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 dengan Media Elektronik 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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin 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 otomatis direkap dalam media elektronik. 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 Per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	JULI 2024	10
2.	Pengumpulan Data	JULI - AGUSTUS 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	SEPTEMBER 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	SEPTEMBER 2024	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dikarenakan menggunakan survei melalui kuisioner online, maka jumlah responden tidak dapat ditentukan secara pasti. Meski begitu dapat diperkirakan respon dari calon responden akan tinggi mengingat kemudahan melakukan survei hanya secara online.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41
		PEREMPUAN	17
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	25
		DIII	4
		S-1	27
		S-2	0
3	PEKERJAAN	ASN	38
		TNI	0
		SWASTA	2
		WIRUSAHA	1
		LAINNYA	17

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KEPEGAWAIAN	10
		LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT	38
		LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI	10

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

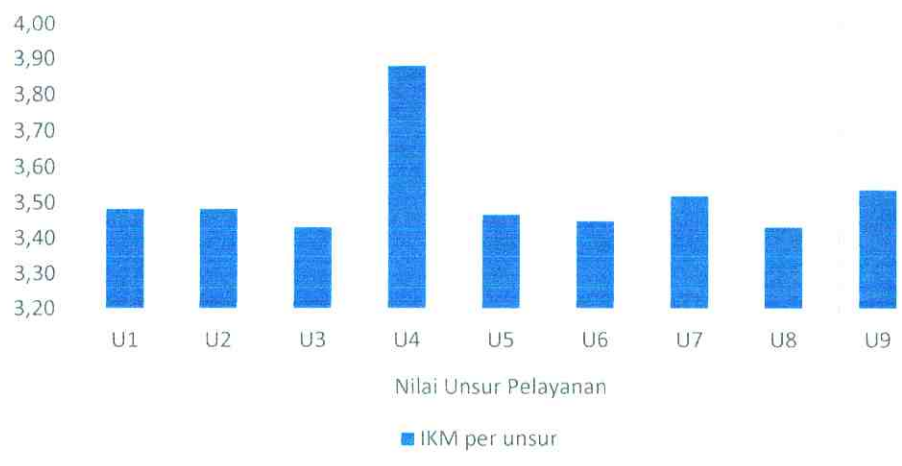
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,48	3,43	3,88	3,47	3,45	3,52	3,43	3,53
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,98					Baik			

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur Pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran
Kabupaten Tapin Tahun 2024 TW III



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Petugas termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53 dan 3,52.

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 :

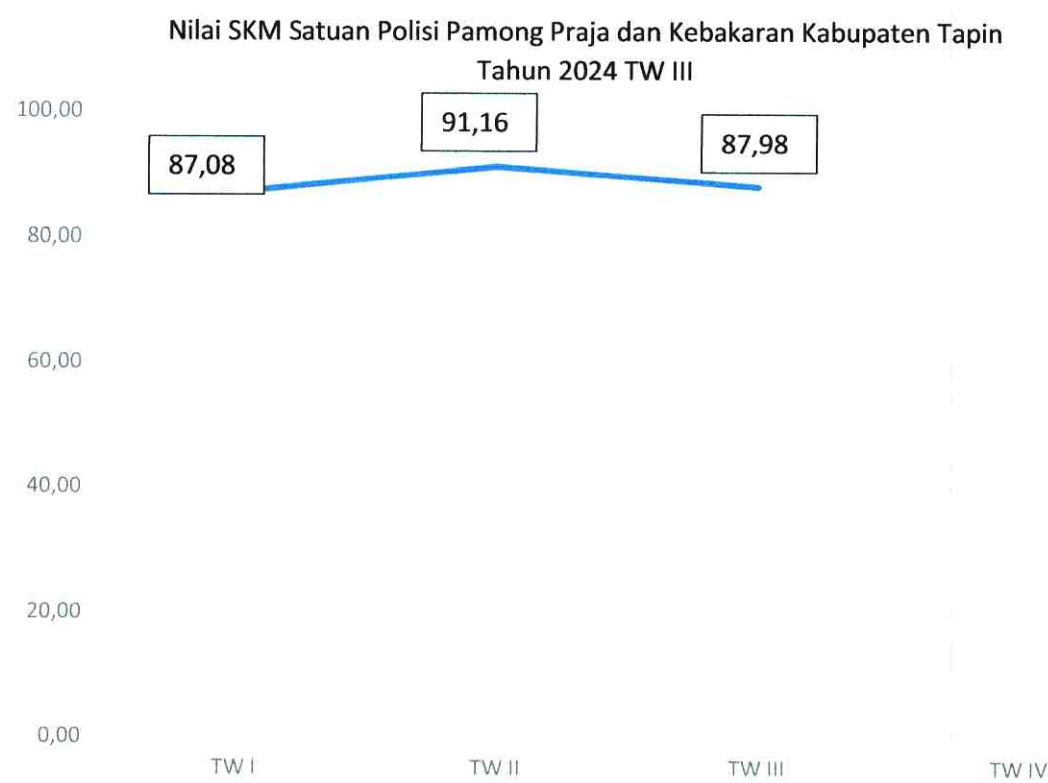
1. Lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanan menggunakan akses digital agar masyarakat lebih mudah lagi dalam melakukan pengaduan.
2. Sarana dan Prasarana yang masih belum sesuai dengan Peraturan Standarisasi Sarpras Damkar di Daerah.
3. Perlu Pendidikan dan Pelatihan Sesuai Bidang Anggota masing masing
4. Penggunaan Teknologi untuk Mempercepat Proses. Gunakan aplikasi atau platform online untuk mempercepat layanan, misalnya untuk pendaftaran, antrian, atau pelacakan dokumen. Hal ini akan menghemat waktu bagi masyarakat dan membuat pelayanan lebih transparan. Evaluasi Berkala terhadap Pelayanan. Lakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin untuk memahami pengalaman dan kebutuhan masyarakat. Data ini dapat digunakan untuk perbaikan yang berkelanjutan.

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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat Dilihat bahwa nilai SKM TW III Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin Mendapatkan nilai 87,98.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,98.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53 dan 3,52.

Rantau, 4 November 2024

Plt. Kepala Satuan



(Iqri Irmawan, S.STP)

NIP. 19770409 199511 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner


**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN
KABUPATEN TAPIN**
 SIAP MELAYANI LAPORAN GANGGUAN KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN

Bagian 1 dari 4

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SATPOLPP DAMKAR PADA PERIODE TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2024

B I U . . .

Kota : Kecamatan :

Rendah Rendah ... Sedang ... Tinggi ... Sangat Tinggi ... [Ubah setelah](#)

JENIS KELAMIN *

Laki Laki

Pemempuan

PENDIDIKAN *

SD

SMP

SMA

Diploma

S1

S2

PEKERJAAN *

ASN

TNI

SWASTA

WUSAHA

... ..

JENIS PELAYANAN *

Pelayanan yang di terima :

Pelayanan Penindakan Peraturan Daerah / Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

Pelayanan Pemadam Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi

Bagaimana menurut anda tentang kejelasan prosedur pelayanan ? *

4 Sangat Buruk

3 Buruk

2 Cukup Buruk

1 Baik

4

3

2

1

Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ? *

4 Sangat Buruk

3 Buruk

2 Cukup Buruk

1 Baik

4

3

2

1

Bagaimana menurut anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan ? *

4 Sangat Buruk

3 Buruk

2 Cukup Buruk

1 Baik

4

3

2

1

Bagaimana menurut anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? *

4 Sangat Buruk / Denda

3 Buruk

2 Cukup Buruk

1 Baik

4

3

2

Apakah jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan anda ? *

☐ Sangat Sesuai
☐ Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Tidak Sesuai

☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3

Bagaimana menurut anda tentang kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan? *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup Baik
☐ Tidak Baik

☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3

Bagaimana menurut anda tentang perilaku Pegawai dalam memberikan pelayanan? *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup Baik
☐ Tidak Baik

☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3

Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesuai dengan standart pelayanan? *

☐ Sangat Sesuai
☐ Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Tidak Sesuai

☐ 0
☐ 1
☐ 2

Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup Baik
☐ Buruk

☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3

Saran dan Masukan *

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PELAYANAN DAN KEBAKARAN KABUPATEN
TAPIN

JENIS : 1. Layanan Kepegawaian
LAYANAN 2. Layanan Penegakan Peraturan
Daerah, Ketertiban Umum Dan
Ketentraman Masyarakat Serta
Perlindungan Masyarakat
3. Layanan Pemadam Kebakaran,
Penyelamatan Dan Evakuasi

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	2	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	2	4	3	2	3	2	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	3	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	4	3	4	3	3
32	3	2	3	2	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4

34	2	2	3	4	3	3	3	3	3
35	2	2	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	3	3	4	3	3	4	3	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	3	3	3	3	3	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	3	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	2	3	3	4	2	3	3	2	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	202	202	199	225	201	200	204	199	205
NRR / pertanyaan	3,48 3	3,4 83	3,4 31	3,87 9	3,46 6	3,4 48	3,51 7	3,4 31	3,534
NRR tertbg/ pertanyaan	0,38 7	0,3 87	0,3 81	0,43 1	0,38 5	0,3 83	0,39 1	0,3 81	0,393
NRR tertbg/unsur	0,38 7	0,3 87	0,3 81	0,43 1	0,38 5	0,3 83	0,39 1	0,3 81	0,393
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,5 19	87,979

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = 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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,483
U2	Prosedur Pelayanan	3,483
U3	Kecepatan Pelayanan	3,431
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,879
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,466
U6	Kompetensi Petugas	3,448
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,517
U8	Penanganan Pengaduan	3,431
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,534

IKM UNIT PELAYANAN :	87,98
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,48	3,43	3,88	3,47	3,45	3,52	3,43	3,53
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,98					Baik			