



## **LAPORAN**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV**



### **SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN**

### **KABUPATEN TAPIN**

### **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. 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 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 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                          | Oktober 2024                | 10                |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | November –<br>Desember 2024 | 50                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Januari 2025                | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Januari 2025                | 5                 |

## 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 | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH |
|----|---------------|-------------|--------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 72     |
|    |               | PEREMPUAN   | 24     |
|    |               |             |        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 0      |
|    |               | SLTP        | 0      |
|    |               | SLTA        | 49     |
|    |               | DIII        | 4      |
|    |               | S-1         | 43     |
|    |               | S-2         | 0      |
|    |               |             |        |
| 3  | PEKERJAAN     | ASN         | 54     |
|    |               | TNI         | 0      |
|    |               | SWASTA      | 4      |
|    |               | WIRAUSAHA   | 2      |
|    |               | LAINNYA     | 2      |

|   |               |                                                                                                              |    |
|---|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |               |                                                                                                              |    |
|   |               | LAYANAN KEPEGAWAIAN                                                                                          | 0  |
|   |               | LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT | 76 |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI                                                         | 20 |

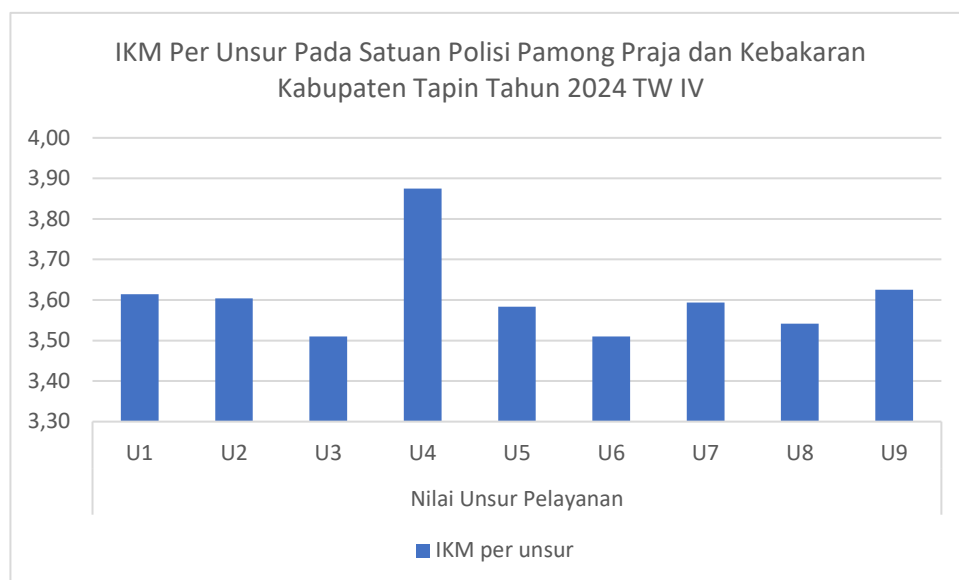
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,61                  | 3,60 | 3,51 | 3,88        | 3,58 | 3,51 | 3,59 | 3,54 | 3,63 |
| <b>Kategori</b>         | A                     | A    | A    | A           | A    | A    | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 90,16                 |      |      | Sangat 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 :

- Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan 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 Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63 dan 3,61.

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. Peningkatan Kinerja dan Pelayanan**

- a. Sebagian besar responden menyarankan agar pelayanan dan kinerja terus Rencana Tindak Lanjut.
- b. Diharapkan adanya kerja tanpa keluhan dan lebih profesional, terutama pada bidang tertentu seperti Bidang Perda.

##### **2. Sumber Daya Manusia**

- a. Disarankan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing anggota.

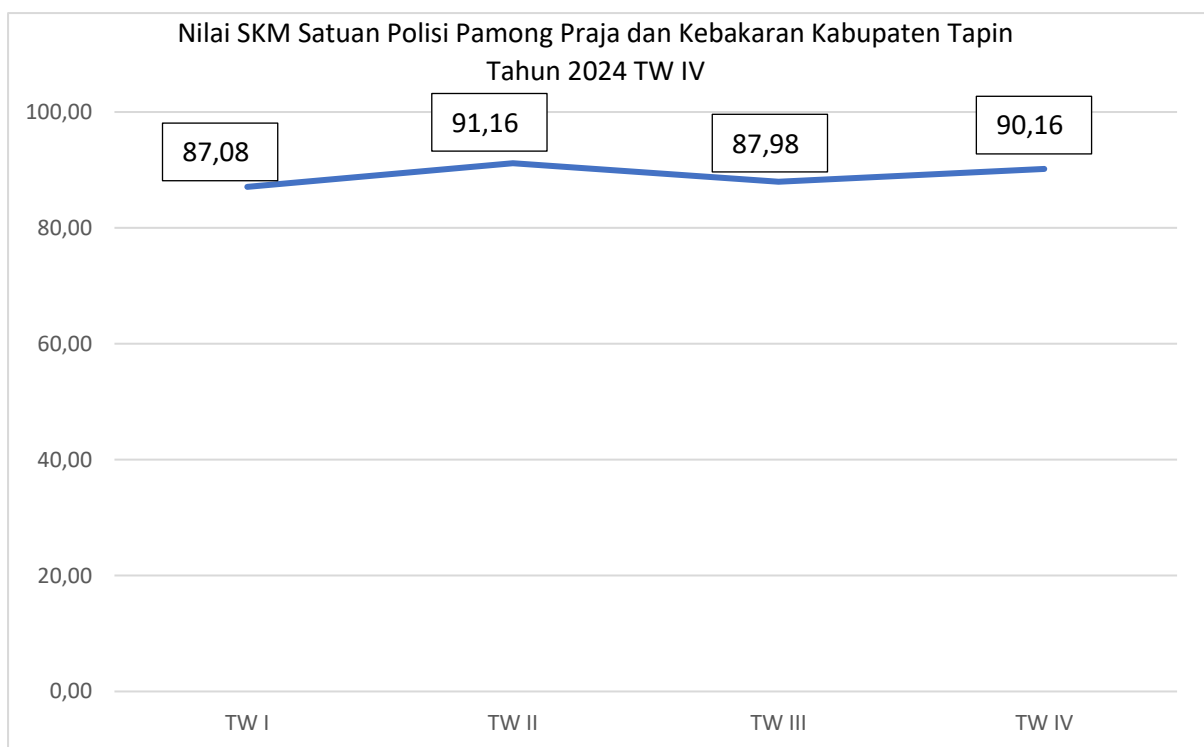
##### **3. Semangat dan Loyalitas**

- a. Banyak masukan yang memotivasi untuk tetap semangat, menjaga nama baik kesatuan, dan terus berkinerja mantap.

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.

## 4.2 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 IV Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin Mendapatkan nilai 90,16.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode TW IV mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,16.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas, 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 dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63 dan 3,61.

Rantau, 13 Januari 2025

Plt. Kepala Satuan



(Fiqri Irmawan, S.STP)

NIP. 19770409 199511 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

The image shows a digital survey form with four questions. Each question has a list of four options and four radio buttons for selection. The questions are:

- Bagaimana menurut anda tentang kejelasan prosedur pelayanan ? \***
  - 4. Sangat Mudah
  - 3. Mudah
  - 2. Cukup Mudah
  - 1. Sulit
- Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ? \***
  - 4. Sangat Mudah
  - 3. Mudah
  - 2. Cukup Mudah
  - 1. Sulit
- Bagaimana menurut anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan ? \***
  - 4. Sangat Cepat
  - 3. Cepat
  - 2. Kurang Cepat
  - 1. Lambat
- Bagaimana menurut anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? \***
  - 4. Tanpa Biaya (Gratis)
  - 3. Murah
  - 2. Cukup Murah
  - 1. Mahal

On the right side of the form, there are two vertical panels. The top panel contains icons for text input (Tt), image upload (img), next (➤), and previous (➤) navigation. The bottom panel contains icons for text input (Tt), image upload (img), next (➤), and previous (➤) navigation.

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

4. Sangat Sesuai  
3. Sesuai  
2. Kurang Sesuai  
1. Tidak Sesuai

☐ 4  
☐ 3  
☐ 2  
☐ 1

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

4. Sangat Mampu  
3. Mampu  
2. Kurang Mampu  
1. Tidak Mampu

☐ 4  
☐ 3  
☐ 2  
☐ 1

Bagaimana menurut anda tentang perilaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? \*

4. Sangat Sopan  
3. Sopan  
2. Kurang Sopan  
1. Tidak Sopan

☐ 4  
☐ 3  
☐ 2  
☐ 1

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

4. Sangat Sesuai  
3. Sesuai  
2. Kurang Sesuai  
1. Tidak Sesuai

☐ 4  
☐ 3  
☐ 2  
☐ 1

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

4. Sangat Baik  
3. Baik  
2. Kurang Baik  
1. Tidak Baik

☐ 4  
☐ 3  
☐ 2  
☐ 1

Saran dan Masukan : \*

Teks jawaban panjang

Tr







Tr







Tr







## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN  
KEBAKARAN KABUPATEN TAPIN

JENIS LAYANAN :

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

| NO<br>·<br>RE<br>S | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                    | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1                  | 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 2                  | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 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                  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 7                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9                  | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 10                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11                 | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  |
| 12                 | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 13                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15                 | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 16                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 17                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 18                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19                 | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 20                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 21                 | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 22                 | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24                 | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 25                 | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28                 | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 30                 | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 31                 | 3                     | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 32                 | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 2 | 3 | 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 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|                        |       |       |       |       |       |       |       |             |            |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|------------|
| 87                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4          |
| 88                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4          |
| 89                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3           | 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                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3           | 3          |
| 94                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4          |
| 95                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4          |
| 96                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3           | 3          |
| SNilai /Unsur          | 347   | 346   | 337   | 372   | 344   | 337   | 345   | 340         | 348        |
| NR R /pertanyaan       | 3,615 | 3,604 | 3,510 | 3,875 | 3,583 | 3,510 | 3,594 | 3,542       | 3,625      |
| NR R tertbg/pertanyaan | 0,402 | 0,400 | 0,390 | 0,431 | 0,398 | 0,390 | 0,399 | 0,394       | 0,403      |
| NR R tertbg/unsur      | 0,402 | 0,400 | 0,390 | 0,431 | 0,398 | 0,390 | 0,399 | 0,394       | 0,403      |
| IKM Unit pelayanan     |       |       |       |       |       |       |       | *)<br>3,606 | **) 90,162 |

**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 = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,615     |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,604     |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,510     |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3,875     |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,583     |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,510     |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,594     |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,542     |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,625     |

**IKM UNIT PELAYANAN :****90,16****Mutu****Pelayanan : Sangat Baik**

|                         | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |             |      |      |      |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|
|                         | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6          | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,61                  | 3,60 | 3,51 | 3,88 | 3,58 | 3,51        | 3,59 | 3,54 | 3,63 |
| <b>Kategori</b>         | A                     | A    | A    | A    | A    | A           | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 90,16                 |      |      |      |      | Sangat Baik |      |      |      |