

LAPORAN TAHUNAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI VETERINER SUBANG
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2023

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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
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	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Data IKM.....	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 Balai Veteriner Subang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Prov. Jawa Barat, DKI Jakarta dan Banten, 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 pengujian yang telah diberikan oleh Balai Veteriner Subang.

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 oleh Balai Veteriner Subang menggunakan formulir yang didistribusikan kepada pengguna layanan secara *online*.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan formulir kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara *online*. 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 Balai Veteriner Subang 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

Pengumpulan data dilakukan di lokasi pengguna layanan masing-masing. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikirimkan melalui *link* yang tersedia. 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 per 3 bulan. Adapun untuk pelaporannya dilakukan setiap semester dan tahunan. Kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan tahapan :

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengumpulan dan analisis data
4. Penyusunan dan pelaporan hasil

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) pada Balai Veteriner Subang berdasarkan periode survei sebelumnya. Dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Balai Veteriner Subang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 208 pengguna. Dari 208 pengguna layanan, mereka 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 136 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari responden penerima layanan dari empat kali pengambilan data pada triwulan I, II III dan IV, yang diperoleh yaitu 249 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	162	65%
		PEREMPUAN	87	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	0,80%
		SLTA	18	7,23%
		DIII	21	8,43%
		SI	143	57,44%
		S2	65	26,10%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	110	44,18%
		SWASTA	96	38,55%
		WIRASWASTA	18	7,23%
		PELAJAR/MAHASISWA	5	2,01%
		LAINNYA	20	8,03%

3.2 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

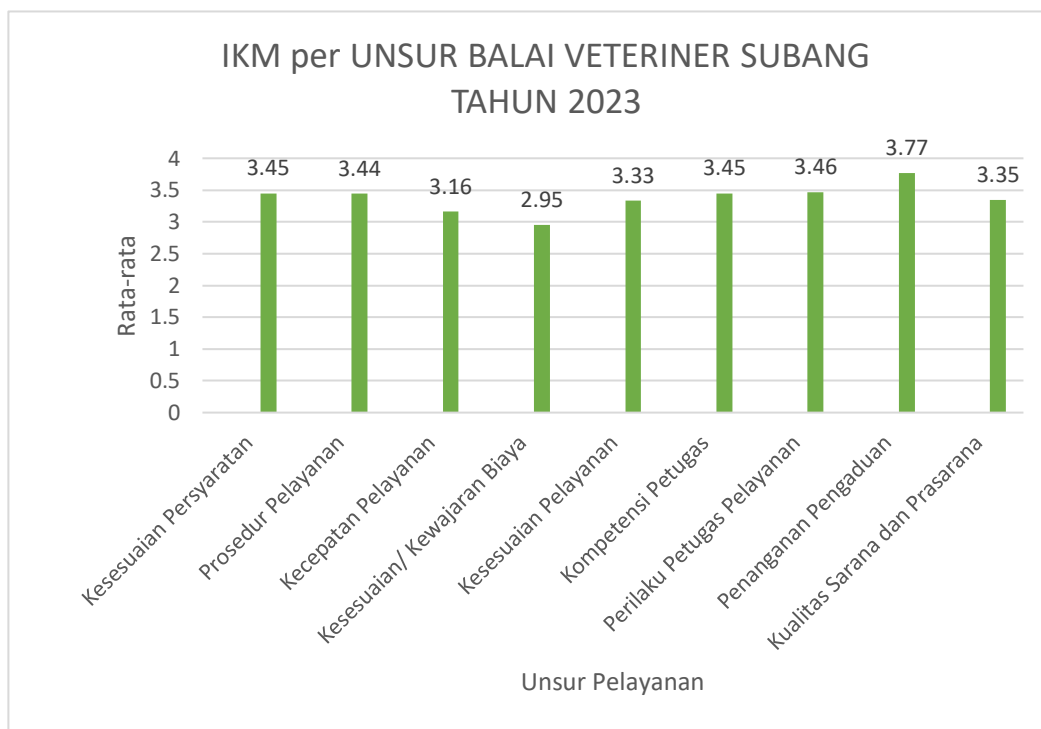
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,45	3,44	3,16	2,95	3,33	3,45	3,46	3,77	3,35
Kategori	B	B	B	C	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,25 (B atau Baik)								

Keterangan : U1. Persyaratan; U2. Prosedur; U3. Waktu Pelayanan; U4. Biaya/tarif; U5. Produk Layanan; U6. Kompetensi Pelaksana; U7. Perilaku Pelaksana; U8. Penanganan Pengaduan dan Masukan; U9. Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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

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. Kesesuaian/kewajaran biaya (U4) mendapatkan nilai terendah yaitu 2,95. Selanjutnya jangka waktu pelayanan (U3) yang mendapatkan nilai 3,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian produk pelayanan (U5) termasuk tiga unsur terendah yang mendapatkan nilai 3,34.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan (U8) mendapatkan nilai tertinggi 3,78, selanjutnya perilaku petugas pelayanan (U7) mendapatkan nilai 3,47 dan kompetensi petugas (U6) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,46.

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Biaya/tarif yang dianggap mahal oleh customer. Hal ini perlu adanya sosialisasi kepada customer perihal tarif baru sesuai aturan yang telah ditetapkan pemerintah.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh customer.
- Produk pelayanan yang diberikan dan diterima kurang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

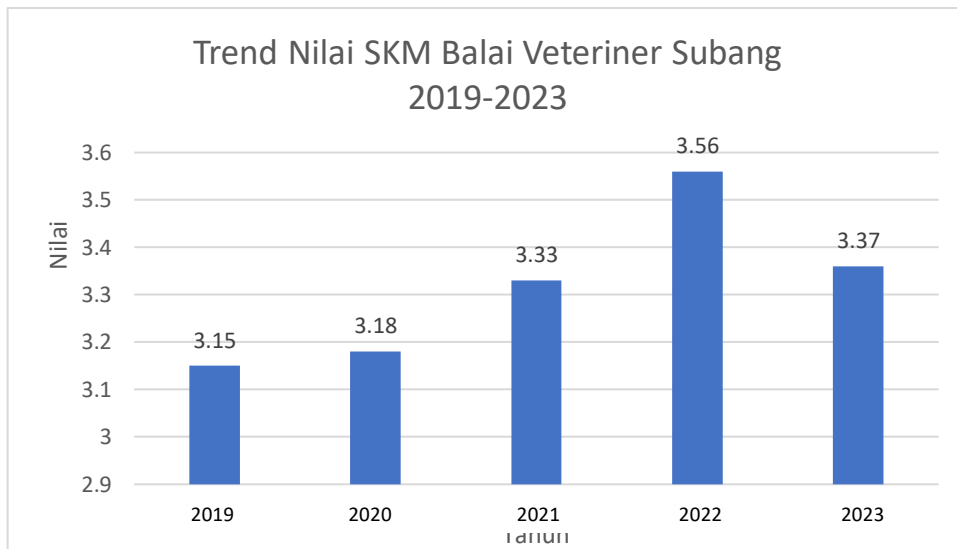
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang diagendakan akan dilaksanakan pada awal tahun 2024. 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	Biaya/tarif	Sosialisasi	√				Subkoordinator Informasi Veteriner dan Subbagian Tata Usaha
2	Waktu Pelayanan	Penyusunan jadwal penyelesaian pengujian dan jawaban	√	√	√	√	Subkoordinator Informasi Veteriner dan Pelayanan Teknis
3	Kesesuaian produk pelayanan	Identifikasi kekurangan dan penyempurnaan	√	√	√	√	Subkoordinator Informasi Veteriner dan Pelayanan Teknis

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 Balai Veteriner Subang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, diperlihatkan terjadi peningkatan nilai pada kurun waktu 2019 s.d 2022 kemudian menurun pada tahun 2023.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ◆ Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,25.
- ◆ Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian/kewajaran biaya/tarif (U4), jangka waktu pelayanan (U3), dan kesesuaian produk pelayanan (U5).
- ◆ Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi adalah penanganan pengaduan (U8), perilaku petugas pelayanan (U7) dan kompetensi petugas mendapatkan (U6).

Subang, Desember 2023
Kepala Balai Veteriner Subang



drh. Sudirman, M.P.
NIP. 197009081999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

27/12/23, 15.49

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI VETERINER SUBANG SEMESTER II TAHUN 2023

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI VETERINER SUBANG SEMESTER II TAHUN 2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI VETERINER SUBANG SEMESTER II TAHUN 2023

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

2. *

Tanggal pengisian survei

Contoh: 7 Januari 2019

3. *

Lokasi pengisian survei

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Pilih kode angka sesuai jawaban responden)

4. Umur *

<https://docs.google.com/forms/d/16FT41l1FT1v3Qf74UBzjR1NQzks5IBVWOnBnNBxDovs/edit>

1/5

5.

*

Jenis Kelamin

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

6.

*

Pendidikan Terakhir

Tandai satu oval saja.

- ☐ 1. SD
- ☐ 2. SLTP
- ☐ 3. SLTA
- ☐ 4. D1 – D2 – D3 – D4
- ☐ 5. S-1
- ☐ 6. S-2 ke atas

7.

*

Pekerjaan Umum

Tandai satu oval saja.

- ☐ 1. PNS/ TNI/ POLRI
- ☐ 2. Pegawai Swasta
- ☐ 3. Wiraswasta/ Usahawan
- ☐ 4. Pelajar/ Mahasiswa
- ☐ 5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pilih kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

5. *

Jenis Kelamin

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

6. *

Pendidikan Terakhir

Tandai satu oval saja.

- ☐ 1. SD
- ☐ 2. SLTP
- ☐ 3. SLTA
- ☐ 4. D1 – D2 – D3 – D4
- ☐ 5. S-1
- ☐ 6. S-2 ke atas

7. *

Pekerjaan Umum

Tandai satu oval saja.

- ☐ 1. PNS/ TNI/ POLRI
- ☐ 2. Pegawai Swasta
- ☐ 3. Wiraswasta/ Usahawan
- ☐ 4. Pelajar/ Mahasiswa
- ☐ 5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pilih kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak sesuai
☐ b. Kurang sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak mudah
☐ b. Kurang mudah
☐ c. Mudah
☐ d. Sangat mudah

10. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak cepat
☐ b. Kurang cepat
☐ c. Cepat
☐ d. Sangat cepat

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Sangat mahal
☐ b. Cukup mahal
☐ c. Murah
☐ d. Gratis

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ a.Tidak sesuai
☐ b.Kurang sesuai
☐ c.Sesuai
☐ d.Sangat sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ a.Tidak kompeten
☐ b.Kurang kompeten
☐ c.Kompeten
☐ d.Sangat kompeten

14. 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a.Tidak sopan dan ramah
☐ b.Kurang sopan dan ramah
☐ c.Sopan dan ramah
☐ d.Sangat sopan dan ramah

15. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a.Tidak ada
☐ b.Ada tetapi tidak berfungsi
☐ c.Berfungsi kurang maksimal
☐ d.Dikelola dengan baik

16. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a.Buruk
☐ b.Cukup
☐ c.Baik
☐ d.Sangat baik

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

2. Data SKM

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2023**

Unit Kerja Pelayanan
Publik

: Balai Veteriner
Subang

Alamat

: Jl. Terusan Garuda Blok Werasari Dangdeur Subang 41212, Jawa Barat -
Indonesia Telp. 0260-7423134 Fax. 0260-7423178
<http://bvetsubang.ditjennak.pertanian.go.id> Email : bppv_subang@yahoo.com

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	2	3	3	3	3	4	3

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

30	4	3	3	2	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	2	4	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38	4	3	3	3	4	4	4	4	3
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	4	4	2	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	3	4	4	3	3	4	4	4	3
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	3	3	4	3
47	4	4	4	2	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	4	4	4	4	3
59	4	3	4	3	3	4	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2
61	4	4	2	2	3	4	4	4	3
62	3	3	2	2	3	4	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	4	3	2	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	4	4	3
66	4	4	3	3	4	4	4	4	3
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	4	4	4
73	3	3	2	3	3	3	3	4	3

74	4	4	3	3	3	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	2
76	3	3	2	3	3	3	3	3	2
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	4	3	4	3	4	4	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	2	3	3	3	4	3
81	3	4	3	3	3	4	3	4	3
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	3	4	4	3
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	4	3	4	3
86	4	4	3	3	3	4	4	4	4
87	3	3	2	3	3	3	3	1	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	4	3	3	3	3	4	4	4	3
90	4	4	3	3	4	3	4	4	3
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	3	3	4	3	4	4	4	4	3
94	4	4	3	2	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	4	4	3	4	3
98	4	4	3	2	3	4	4	4	3
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	3	2	2	3	2	3	3	3	2
102	3	4	4	2	4	4	4	4	4
103	3	3	3	2	3	3	3	4	2
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	3	3	3	4	4	4	3	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	2
110	4	4	3	3	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	4	4	3	4	3
114	4	4	3	3	3	3	3	4	3
115	4	4	4	3	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	4	3	4	4
117	4	4	3	2	4	4	4	4	4

118	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	4	3	3	3	3	3	4	3
122	4	3	3	2	3	4	4	4	3
123	3	3	2	3	3	3	3	4	3
124	1	1	2	3	3	4	4	1	2
125	3	3	3	3	3	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	4	3	2	3	4	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3
132	4	4	3	3	4	4	4	4	3
133	4	4	2	3	3	3	3	3	3
134	4	4	3	3	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	4	4	4	2	4	4	4	4	4
137	3	4	3	3	3	4	4	4	4
138	3	3	4	3	3	3	4	4	4
139	3	4	3	4	3	3	4	4	3

140	3	4	3	3	3	3	3	4	3
141	4	4	3	3	3	3	3	4	4
142	3	3	2	1	3	3	3	3	3
143	4	4	3	2	4	4	3	4	4
144	4	4	4	3	3	3	4	4	4
145	4	3	3	2	3	3	4	4	3
146	3	4	3	3	3	3	3	4	4
147	4	4	4	3	3	4	3	4	3
148	3	3	4	3	3	4	4	3	2
149	4	4	3	3	4	4	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	2	3	3	3	3	3
152	3	3	3	2	3	3	3	4	2
153	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	4	3	3	3	3	3	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	4	4	4	3	4	4	4	4	4
160	4	4	4	3	4	4	4	4	4
161	3	4	3	3	3	3	4	3	4

162	3	3	4	3	3	3	4	4	4
163	4	4	4	3	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	4	2
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	4	3	3	3	3	4	4	4	4
170	3	3	3	2	3	3	3	4	3
171	3	3	3	2	3	3	3	4	3
172	3	3	4	3	3	3	3	4	3
173	3	3	3	3	3	3	3	4	3
174	3	3	2	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	2	3	3	4	3	3
177	4	4	3	3	4	4	4	4	3
178	4	4	3	3	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	2	3	3	3	4	3
181	4	3	3	3	3	4	4	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	4	4	3	3	3	3	4	3	3

184	4	4	3	3	4	4	3	4	3
185	4	4	3	3	4	4	3	4	4
186	3	4	4	3	3	3	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	4	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	4	3	4	3	3	4	4
190	4	4	3	3	4	4	3	4	4
191	3	3	2	3	3	3	3	4	3
192	3	4	4	4	4	4	4	4	3
193	3	4	1	3	1	3	4	3	4
194	3	2	3	2	3	3	3	3	2
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	4	4	3	4	3
199	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	3	3	3	1	3	3	3	4	3
201	4	3	3	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	2	2	3	3	4	3	3

205	3	3	3	3	3	3	3	3	2
206	3	3	3	2	3	4	3	4	4
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3
208	3	3	3	2	3	3	3	3	3
209	3	3	3	2	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	4	4
211	4	4	4	3	4	4	4	4	4
212	3	3	1	3	3	2	3	2	2
213	3	3	3	2	3	3	3	4	3
214	3	3	2	2	3	3	3	2	3
215	4	3	3	4	3	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	2	3	3	3	4	3
218	3	3	2	1	3	2	3	3	3
219	4	4	4	3	4	4	4	3	3
220	3	3	3	2	3	3	3	4	3
221	4	4	3	4	4	4	3	4	4
222	3	3	2	2	3	3	3	2	2
223	3	4	3	3	3	3	3	4	3
224	3	3	2	3	3	4	4	4	3
225	4	4	4	3	4	3	4	4	3

226	3	3	2	2	3	3	3	3	3
227	4	4	4	2	4	4	4	4	3
228	4	4	4	3	4	4	4	4	4
229	4	4	3	3	4	4	4	4	4
230	4	4	3	3	3	4	4	4	4
231	3	3	4	3	3	4	3	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	2	2	3	3	2	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	4	3
238	4	3	3	3	4	3	3	4	3
239	3	3	3	3	3	3	3	4	3
240	3	3	3	2	3	3	3	4	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	3	2	4	4	4	4	4
244	4	4	4	3	3	4	4	4	4
245	3	3	3	4	2	3	4	4	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4

247	3	3	3	3	3	4	4	4	4
248	3	3	1	2	3	3	3	3	3
249	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Jml nilai/Unsur	858	857	787	734	830	859	862	939	834
NRR/Pertanyaan	3.45	3.4 4	3.16	2.9 5	3.3 3	3.45	3.46	3.77	3.35
NRR Tertimbang/pertanyaan	0.38	0.3 8	0.35	0.3 3	0.3 7	0.38	0.38	0.42	0.37
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.3 8	0.35	0.3 3	0.3 7	0.38	0.38	0.42	0.37
SKM Unit pelayanan								*) 3.37	**) 84.25

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.45
U2	Prosedur Pelayanan	3.44
U3	Kecepatan Pelayanan	3.16
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	2.95
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.33

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U6	Kompetensi Petugas	3.45
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.46
U8	Penanganan Pengaduan	3.77
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.35

SKM UNIT PELAYANAN	84.25
---------------------------	--------------

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