

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



**BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I 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 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 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 ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah .....	13
3. Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan IKM per Unsur Pelayanan .....	17
4. Nilai Interval Konversi.....	18

# **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. Pemberlakuan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

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 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

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.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membagikan Kuisisioner-kuisisioner kepada penerima layanan untuk diisi sesuai dengan kondisi yang ada. Kuisisioner yang akan diisi dibagikan ke tiap-tiap bagian pemberi layanan pada Biro Organisasi.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 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 Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah setiap hari kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dalam kurun waktu 2 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada semester I memerlukan waktu 6 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	15
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	10

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester II juga memerlukan waktu 6 bulan dari pertengahan tahun hingga akhir tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	15
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. 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 semester adalah 217 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
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, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 217 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

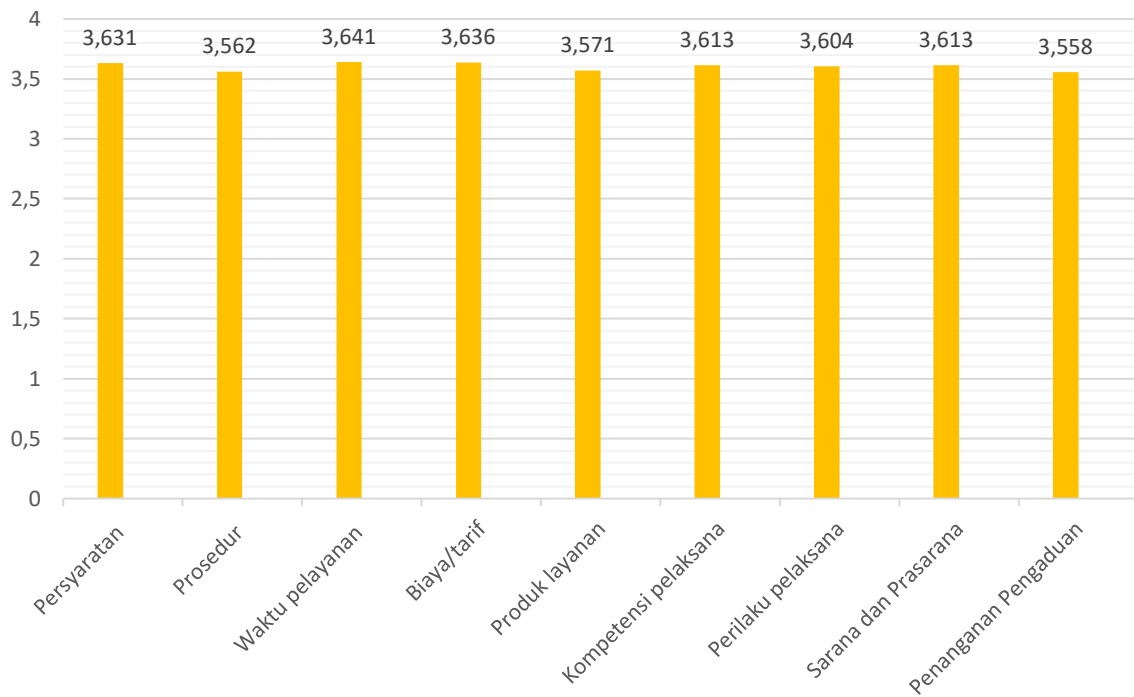
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	101	46,5%
		PEREMPUAN	116	53,5%
2	PEKERJAAN	PNS	106	48,8%
		TNI	20	9,3%
		POLRI	36	16,5%
		SWASTA	18	8,3%
		WIRUSAHA	37	17,1%
3	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	69	31,8%
		LAYANAN B	88	40,5%
		LAINNYA	60	27,7%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,631	3,562	3,641	3,636	3,571	3,613	3,604	3,613	3,558
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai IKM	90,08 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi  
Sulawesi Tengah  
Tahun 2023



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Penanganan pengaduan dengan nilai **3,558**. Selanjutnya prosedur dan Produk Pelayanan dengan masing-masing nilai **3,562** dan **3,571**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai tertinggi **3,641**, Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,636** serta persyaratan dengan nilai **3,631**.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

- **Penanganan Pengaduan:** Mengefektifkan kotak saran serta layanan Survei Kepuasan Masyarakat secara online.
- **Produk Spesifikasi Jenis Layanan:** Meninjau Kembali prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SP.
- **Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan:** Mempublikasikan setiap kegiatan dan pelayanan yang ada di Biro Organisasi melalui media sosial.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Mengefektifkan Kotak saran serta layanan survei kepuasan Masyarakat secara online	√	√	√	√	Kepala Tata Usaha Biro Organisasi
2	Produk spesifikasi jenis layanan	Meninjau kembali prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SP	√	√	-	-	Seluruh Pegawai Biro Organisasi
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mempublikasikan setiap kegiatan dan pelayanan yang ada di Biro Organisasi melalui media sosial	√	√	√	√	Tim Publikasi

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode semester 1 dan semester 2 yang dimulai pada bulan Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro organisasi Sekretariat Daerah Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai **90,08**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, persyaratan.

Palu,     Desember 2023

**Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah**

**Provinsi Sulawesi Tengah**

**NENG ELLY, SH, MM**

**NIP. 19730601 199503 2 002**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

**2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Sulawesi Tengah Periode Semester 1 Tahun 2023**

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

46	3	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	3	3	2	4	3	4	3	4	3
50	1	3	3	2	4	3	4	4	3
51	3	3	2	4	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	4	3	4	4
54	3	4	4	4	3	4	3	4	3
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	3
57	4	4	3	3	4	4	3	4	3
58	4	4	4	3	4	4	3	4	3
59	3	4	3	3	4	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4
61	3	3	4	4	2	3	3	4	3
62	4	3	4	4	3	4	4	4	3
63	3	4	4	4	3	3	3	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	3	4	3	4	3	3	3	2	4
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	2	3	3	3	4	2	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	4	4	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	4	4	4	3	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	4	3	4	4
88	3	4	3	4	4	3	4	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	3	4	3	4	4
94	3	4	4	3	4	3	4	3	3
95	4	4	4	4	4	3	4	4	3
96	4	3	4	4	4	3	3	4	3
97	4	4	3	4	4	3	3	4	4

98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	3	3	3	4	4
102	3	4	4	4	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	3	3	4	3	3	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	4	4	4	3	4	3	4	3
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	3	4	3	4	4
112	3	4	4	4	3	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	4	3	3	4
114	3	3	4	4	3	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	2	4	4	3	3	3
117	4	4	4	3	3	3	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	4	4	3	4	4	3	4
122	3	3	4	4	3	3	4	4	4
123	4	3	3	4	4	4	3	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4
125	4	1	3	4	3	3	3	3	4
126	3	4	3	4	4	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	3	4	3	4	4	3	4
129	3	4	3	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	3	4	3	2	3
131	4	3	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	4	3	3	3	4	3	3	3	4
134	4	3	3	3	3	4	4	3	3
135	4	3	3	3	3	3	4	3	4
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3
137	3	4	4	4	4	4	3	3	3
138	4	4	4	4	4	3	4	4	3
139	3	4	3	4	3	4	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	3	3
141	3	4	3	4	3	4	4	4	4
142	3	4	4	4	3	4	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	3	4
144	4	3	4	3	4	3	3	4	3
145	4	4	3	4	4	4	3	4	3
146	4	4	4	3	4	3	4	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	3	4
148	4	3	4	4	3	4	3	4	4
149	4	4	4	3	4	4	4	3	4

150	4	3	3	4	3	4	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	4	4	4	3	4	4	4	4	3
153	4	3	4	3	4	3	3	3	4
154	4	3	4	3	4	3	3	4	4
155	4	4	4	3	3	4	4	4	4
156	4	4	4	4	3	4	4	4	4
157	3	4	4	3	4	3	4	4	4
158	4	3	4	3	4	3	3	4	3
159	3	3	4	3	4	4	4	4	3
160	4	4	4	4	3	3	3	4	4
161	4	3	4	3	3	4	4	4	4
162	3	3	4	3	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	3	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	2	2	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	4	3	3	3	3	4	4	4	3
167	4	4	4	4	4	4	3	4	3
168	4	3	3	3	4	3	4	3	4
169	4	3	4	3	3	4	4	4	3
170	4	4	3	4	4	4	3	3	3
171	3	3	3	4	4	4	4	4	3
172	3	4	4	4	3	4	4	3	4
173	3	3	3	3	3	4	4	4	3
174	4	4	4	2	4	3	4	3	3
175	3	4	4	3	3	4	3	3	3
176	4	4	3	4	4	3	3	4	3
177	3	3	4	3	3	4	4	4	3
178	4	3	3	2	4	4	4	4	3
179	4	4	3	3	4	3	4	3	3
180	4	4	4	3	4	3	4	3	3
181	4	3	4	3	4	4	4	4	4
182	3	4	4	3	3	3	4	4	4
183	3	3	3	3	4	4	4	4	4
184	4	3	4	3	4	4	4	3	4
185	4	3	3	3	4	4	4	4	4
186	4	4	4	3	3	3	4	3	2
187	3	3	2	2	2	4	3	4	3
188	4	4	3	3	4	3	3	3	3
189	3	3	4	4	4	4	4	4	3
190	3	4	3	4	4	3	3	4	4
191	4	3	4	4	4	3	3	4	4
192	3	4	3	4	3	4	4	4	4
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	3	4	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	3	4	4	3
196	4	4	3	4	3	4	4	4	3
197	3	3	3	4	4	4	4	4	2
198	4	4	4	4	4	4	4	3	3
199	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	4	4	4	3	4	3	4	3	4
201	4	3	4	3	4	3	3	3	4

202	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
205	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
206	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
207	4	4	4	3	3	4	4	4	2	
208	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
210	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
211	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
212	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
213	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
214	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
215	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
216	3	4	3	4	4	3	3	3	2	
217	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	788	773	790	789	775	784	782	784	772	
NRR / unsur	3,631	3,562	3,641	3,636	3,571	3,613	3,604	3,613	3,558	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,631	3,562	3,641	3,636	3,571	3,613	3,604	3,613	3,558	
NRR tertbg/ unsur	0,403	0,396	0,405	0,404	0,397	0,401	0,400	0,401	0,395	*) 3,603
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>90,08</b>

### 3. Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	IKM per Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,631	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,562	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,641	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,636	A	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,571	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,613	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,604	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,558	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,613	A	Sangat Baik

#### 4. Nilai Interval Konversi

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik