

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 2**

**INSPEKTORAT**  
**KABUPATEN PURWOREJO**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Maksud dan Tujuan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pelaksana SKM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jumlah Responden SKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	14

# **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 Inspektorat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa 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 Inspektorat.

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 Inspektorat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

#### 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 Inspektorat 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 secara online sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan (obrik pemeriksaan) dan hasilnya langsung dikirim online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4(empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2022	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	15

### 2.1 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Purworejo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah

penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 100 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

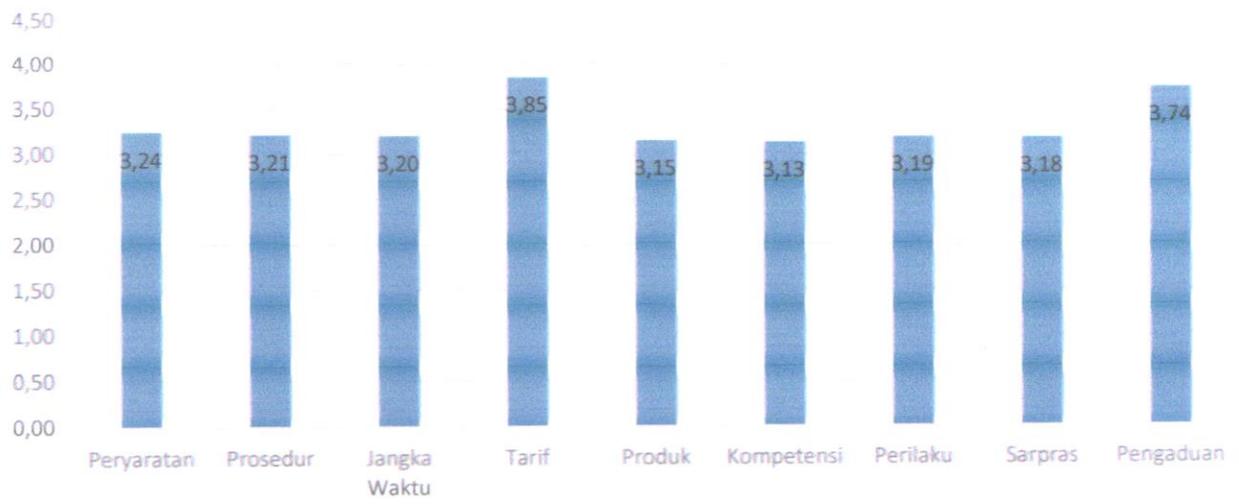
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	55	55%
		PEREMPUAN	45	45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	25	28%
		DIII	10	14%
		SI	35	47%
		S2	30	11%

#### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,24	3,21	3,20	3,85	3,15	3,13	3,19	3,18	3,74
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	83.02 ( B atau Baik)								

### IKM Per Unsur Inspektorat Kab Purworejo 2022 (Semester 2)



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya Kompetensi yang mendapatkan nilai 3,13 adalah nilai terendah Produk yang mendapatkan nilai 3,15. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga Sarpras yang mendapatkan nilai 3,19 unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi 3,85 yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,85 dari unsur Pengaduan mendapatkan nilai 3,74 dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 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 belum dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi	√	√	√		Evalap
		registrasi "online"					
		Penambahan loket layanan				√	Adum dan Keuangan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Adum dan Keuangan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Adum dan Keuangan

### 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 Inspektorat Kabupaten Purworejo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Inspektorat Kabupaten Purworejo.

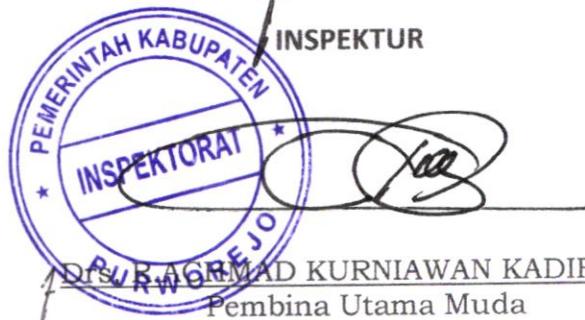
## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Purworejo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,9. Dengan demikian, nilai SKM Inspektorat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras, Jangka waktu, prosedur layanan, serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta mendapatkan nilai tertinggi yang sama nilai 4.

Purworejo, November 2022

INSPEKTUR

DR. BAGHMAD KURNIAWAN KADIR, MPA  
Pembina Utama Muda  
NIP 19670512199203 1 001

# FORMULIR KUESIONER SKM TAHUN 2022

Nama SKPD : INSPEKTORAT KABUPATEN PURWOREJO  
Unit Layanan yang disurvei: PEMERIKSAAN REGULER  
Nama Petugas Survei : SITI RAHAYU, S.IP

\* Wajib

1. Nama Responden

\_\_\_\_\_

2. Umur \*

\_\_\_\_\_

3. Jenis Kelamin \*

*Centang semua yang sesuai.*

Laki-laki

Perempuan

4. Pendidikan Terakhir \*

*Tandai satu oval saja.*

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Yang lain: \_\_\_\_\_

5. Pekerjaan

*Tandai satu oval saja.*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Yang lain: \_\_\_\_\_

PERTANYAAN KUESIONER

6. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

8. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

9. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dengan pelayanan.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

13. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

*Tandai satu oval saja.*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

14. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

15. SARAN DAN MASUKAN

---

---

---

---

---

## 2. Hasil Olah Data SK

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
INSPEKTORAT KABUPATEN PURWOREJO

	Peryaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
NO Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	3	3	4	2	2	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	4	4	3
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4
12	4	3	4	4	3	3	4	2	4
13	3	3	3	4	4	4	3	2	3
14	3	4	4	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	2	4	4	2	3	2	2
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	4	3	2	3	3	2	2	2	3
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	2	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	4	3	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
24	3	3	2	3	3	3	4	2	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	4	3	4
27	4	3	3	4	3	3	3	2	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	3	3	3	4

39	3	3	4	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	4	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	4	4	4	3	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4
51	4	3	4	4	3	3	3	4	4
52	3	3	4	4	3	3	3	2	3
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	3	2	2	4	3	3	3	2	3
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	3	3	4
58	3	4	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	4	4	4	3	4	3	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	4	4	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	3	3	3	3	4
80	3	3	4	4	3	3	3	3	4
81	4	4	2	4	2	2	3	3	3
82	3	3	3	3	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	3	3	3	4	3	4	3	4	3

85	4	4	3	4	3	3	3	3	4
86	3	4	3	3	3	3	4	3	4
87	3	3	4	3	3	4	3	4	3
88	2	2	4	4	2	3	2	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	4	3	4	4	3	3	3	3	4
91	3	3	4	4	3	3	3	4	4
92	4	3	3	4	3	4	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	3	4	4	3	3	3	3	4
96	4	3	3	4	3	4	3	4	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	324	321	320	385	315	313	319	318	374
Rata-rata	3,24	3,21	3,20	3,85	3,15	3,13	3,19	3,18	3,74
Nilai rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,43	0,35	0,35	0,35	0,35	0,42
IKM Unit Layanan	83,0278								

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEK KONVERSI	MUTU
U1	Perysratan	81,00	B
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	80,25	B
U3	Waktu Penyelesaian	80,00	B
U4	Biaya/Tarif	96,25	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	78,75	B
U6	Kompetensi Pelaksana	78,25	B
U7	Perilaku Pelaksana	79,75	B
U8	Sarana dan Prasarana	79,50	B
U9	Penanganan Pengaduan	93,50	A

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja 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	3.532-4.0000	88.31-100.00	A	Sangat Baik