

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

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOSOBO**

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	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 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui website eSKM Wonoosbo 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	25-29 Juli 2022	5
2.	Pengumpulan Data	1 Agustus – 20 November 2022	81
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 - 22 November 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 - 28 November 2022	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan dari Bulan Agustus sampai dengan November Tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 573 orang. 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 230 orang. Namun, sampai dengan tanggal 20 November 2022 jumlah sampel responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat hanya 69 responden.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

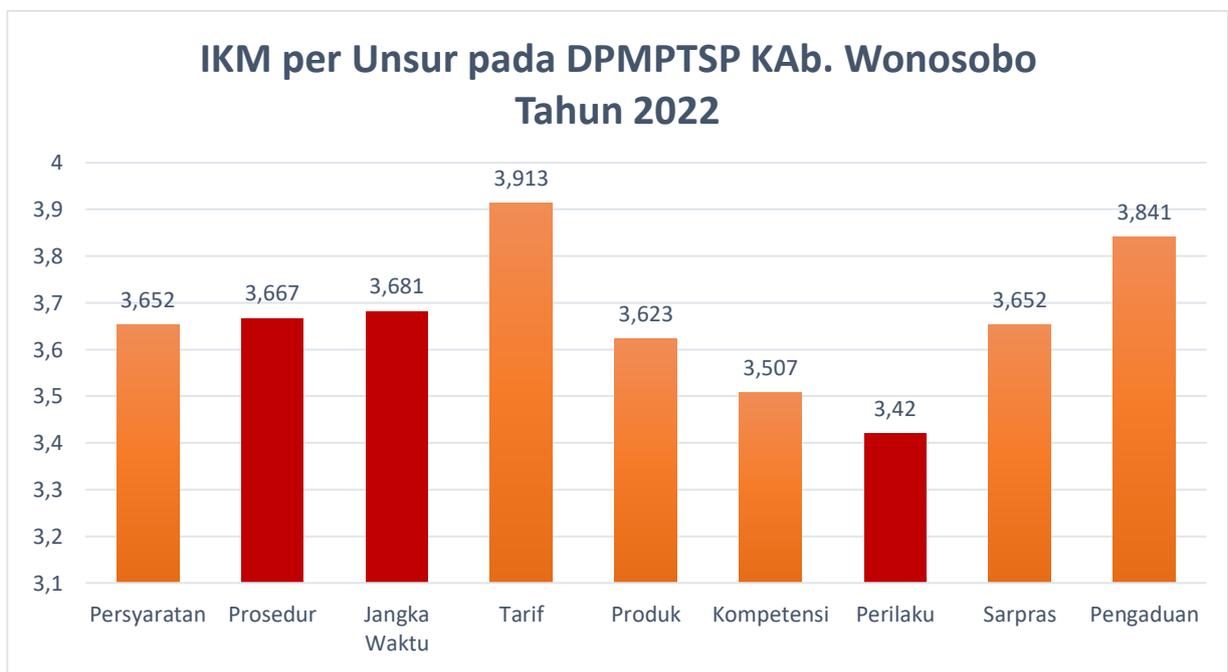
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	48%
		PEREMPUAN	36	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	1	1%
		SLTA	32	47%
		DIII	8	12%
		SI	25	36%
		S2	2	3%
3	PEKERJAAN	PNS	5	7%
		TNI	0	0%
		SWASTA	10	14%
		WIRUSAHA	46	67%
		LAINNYA	8	12%
4	JENIS LAYANAN	Pendampingan Online Single Submission (OSS)	62	90%
		Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	2	3%
		Izin Pemasangan Reklame	2	3%
		Izin Penggunaan Alun- Alun	3	4%

5	Usia Responden	17 – 25 tahun	2	3%
		26 – 35 tahun	20	29%
		36 – 45 tahun	18	26%
		46 – 55 tahun	26	38%
		56 – 65 tahun	2	3%
		65 tahun keatas	1	1%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,652	3,667	3,681	3,913	3,623	3,507	3,420	3,652	3,841
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	91,546 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,420. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,507 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,623.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,913 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,841 adalah tertinggi kedua serta Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,681.

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 :

- “Proses perizinan reklame agar lebih cepat”.
- “Harapannya ketika melakukan perpanjangan izin usaha produksi carica ternyata susah dan lama. Jika sudah pelayanan terpadu satu pintu tidak banyak lagi lampiran yang harus diminta dan jika sudah online harusnya tidak perlu mengisi dokumen secara offline”.
- “Internet lama dan website OSS sering error”.
- “Regulasi terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) harus jelas”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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.

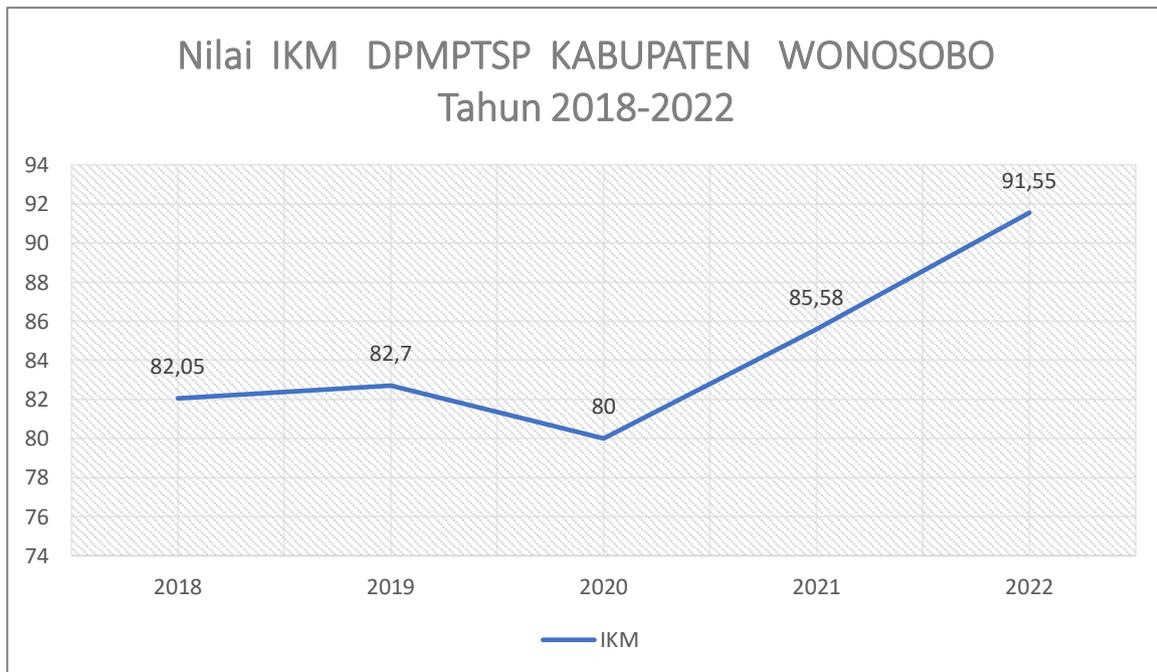
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 November 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .			√ 2023	√ 2023	Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan peserta untuk mengikuti pelatihan/ bimbingan teknis/ diklat untuk meningkatkan kompetensi petugas layanan.	√ 2023	√ 2023	√ 2023	√ 2023	Sekretariat
		Mengirimkan peserta untuk mengikuti Training of Trainers (TOT) terkait OSS RBA.	√ 2023	√ 2023	√ 2023	√ 2023	Sekretariat
		Menambah jumlah petugas <i>front office</i> .			√ 2023		ekretariat
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mereview Kembali Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).		√ 2023			Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM

		Melakukan Monitoring dan Evaluasi Output Perizinan dan Perizinan	Monitoring terkait hasil Pelayanan dan Non		√ 2023	√ 2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
--	--	--	--	--	-----------	-----------	---

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam 3 tahun terakhir terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus sampai dengan November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,55 dan dalam tiga tahun terakhir terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan dan Waktu Penyelesaian.

Wonosobo, 29 November 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



BETNO EKO SYAFARIATI N., S.Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	3	4	4	4	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	3	4	3	4
10	4	4	4	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4

33	3	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	3	4
36	2	2	2	2	2	2	2	3	3
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	3	3	3	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	3	4	4
42	3	4	4	4	3	4	3	4	4
43	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	4	4	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3
48	3	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	3	4	4	4	4	3	4	4
50	4	3	4	4	3	3	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3
53	4	3	4	4	4	3	3	4	4
54	4	3	4	4	3	4	3	4	4
55	4	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	4	3	4	4
57	3	3	4	4	3	3	3	4	4
58	3	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	4	4	4	3	4
61	4	3	4	4	4	3	4	3	4
62	4	4	4	4	3	3	3	3	1
63	4	4	3	4	4	3	4	3	4
64	3	3	2	4	3	3	3	3	4
65	3	3	2	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	4	4	4	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	252	253	254	270	250	242	236	252	265

NRR / unsur	3,652	3,667	3,681	3,913	3,623	3,507	3,420	3,652	3,841	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,652	3,667	3,681	3,913	3,623	3,507	3,420	3,652	3,841	
NRR tertbg/ unsur	0,406	0,407	0,409	0,435	0,403	0,390	0,380	0,406	0,427	*) 3,662
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 91,546

Ket :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 1/9

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,652
U2	Prosedur	3,667
U3	Waktu pelayanan	3,681
U4	Biaya/tarif	3,913
U5	Produk layanan	3,623
U6	Kompetensi pelaksana	3,507
U7	Perilaku pelaksana	3,420
U8	Sarana dan Prasarana	3,652
U9	Penanganan Pengaduan	3,841

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 91,546 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan : RESPONDEN = 69

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**