

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN KEDUNGJATI
KABUPATEN GROBOGAN
TAHUN 2021

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
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	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Contoh Kuisioner	13
2. Hasil Olah Data Kuisioner	14
3. Foto Pengisian Kuisioner	15

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 mengamankan 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 Kecamatan Kedungjati 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 Kecamatan Kedungjati.

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 Kecamatan Kedungjati dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kedungjati adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

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 Kecamatan Kedungjati 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 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 dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) periode triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Akhir Maret 2021	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Awal Juli 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Pertengahan Juli 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon yang datang pada ruang pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kedungjati yang berjumlah 320 orang, adapun pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sensus sampling atau sampel jenuh, dimana keseluruhan di jadikan sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Suharsimi Arikunto, 2010: 109).

Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2010:112), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Penelitian evaluasi ini mengambil seluruh adalah 320 pemohon yang datang pada ruang pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kedungjati. Dari populasi tersebut diambil 10 % dari populasi sehingga jumlah sampelnya adalah $10\% \times 320 \text{ pemohon} = 32$. Alasan peneliti menggunakan 10% pada penentuan ukuran jumlah sampel karena :

- Jumlah pemohon 320 tidak mungkin diambil semua menjadi sampel.
- Agar semua pemohon terwakili menjadi sampel.

Tabel 3.1

Populasi dan sampel

No	Sumber Data	Populasi	Sampel
1.	Kecamatan Kedungjati	320	32

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	56.25%
		PEREMPUAN	14	43.75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	53.125%
		SLTP	8	25%
		SLTA	2	6.25%
		DIII	0	0%
		S1	5	15.625%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	9.375%
		TNI	0	0%
		Karyawan Swasta	2	6.25%
		WIRALISAHA	7	21.875%
		LAINNYA	20	62.5%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Numpang Nikah	6	18.75%
		Layanan Pindah Nikah	6	18.75%
		Layanan Dispensasi Nikah	6	18.75%
		Layanan SKTM	6	18.75%
		Layanan Legalisasi Surat Pengantar	2	6.25%

		Layanan Surat Rekomendasi Trantib dan ijin Keramaian	6	18.75%
--	--	---	---	--------

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
IKM per unsur	3,34	3,28	3,03	4	3,219	3	3,218	3,219	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,854 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi mendapatkan nilai terendah kesatu yaitu 3. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,03 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya Perilaku Pelaksana Layanan mendapat nilai 3,218 adalah nilai terendah ketiga. Selanjutnya Produk Layanan dan layanan aduan mendapat nilai 3.219 adalah nilai terendah keempat. Selanjutnya Prosedur Layanan mendapat nilai 3.28 adalah nilai terendah kelima. Selanjutnya Persyaratan layanan mendapat nilai 3.34 adalah nilai terendah keenam
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasana dan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4.

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 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.

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 registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas	
		Penambahan loket layanan				√	...	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...	
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

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 Kecamatan Kedungjati dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Kecamatan Kedungjati.

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 Kecamatan Kedungjati, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 84,201. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Kedungjati menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan, produk layanan, perilaku pelaksana, kompetensi dan pengaduan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi 4.

Kedungjati, Juli 2021

~~Camat~~ Kedungjati



LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN TERPADU KECAMATAN KEDUNGIJATI
KABUPATEN GROBOGAN**

Tanggal : [] / [] / []		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		Umur : <input type="checkbox"/> 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"/> Polisi <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha			
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

2. Hasil Olah Data SKM

**TABELASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KEDUNDI**

No rekening :
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengisian Contoh Uji
 Jumlah Populasi : 320 Maksimal nilai populasi (jumlah pemeriksa layanan)
 Jumlah Target Responden : 32 Target responden berdasarkan teori (Duhonin Ariswara, 2010: 100)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR									Kekurangan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI		SARJANA		4	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	LAKI-LAKI		SMA		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	LAKI-LAKI		SD		3	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	PEREMPURAN		SMP		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	PEREMPURAN		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	LAKI-LAKI		SD		3	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	PEREMPURAN		SMP		4	3	3	4	4	3	4	4	4	
8	LAKI-LAKI		SD		4	3	3	4	4	3	3	3	4	
9	LAKI-LAKI		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	LAKI-LAKI		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	PEREMPURAN		SD		4	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	PEREMPURAN		SD		3	4	3	4	3	3	4	3	4	
13	PEREMPURAN		SD		3	4	3	4	3	3	4	3	4	
14	LAKI-LAKI		SD		3	4	3	4	3	3	3	3	4	
15	PEREMPURAN		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	LAKI-LAKI		SMP		3	4	3	4	4	3	4	4	4	
17	PEREMPURAN		SMP		4	3	3	4	4	3	3	3	4	
18	PEREMPURAN		SD		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	PEREMPURAN		SARJANA		3	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	LAKI-LAKI		SMA		3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	LAKI-LAKI		SARJANA		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	LAKI-LAKI		SARJANA		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	PEREMPURAN		SMP		4	3	3	4	4	3	4	3	4	
24	PEREMPURAN		SARJANA		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	LAKI-LAKI		SD		2	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	LAKI-LAKI		SD		3	4	3	4	3	3	4	3	4	
27	LAKI-LAKI		SD		4	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	PEREMPURAN		SMP		4	4	3	4	3	3	3	4	4	
29	LAKI-LAKI		SMP		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	LAKI-LAKI		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	LAKI-LAKI		SD		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	PEREMPURAN		SMP		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Rata-Rata					3,34	3,28	3,03	4	3,214	3	3,2108	3,215	4	
Nilai Standar Deviasi					0,27	0,26	0,24	0,4	0,258	0,222	0,2074	0,22	0,44	
SEM Uji Pelayanan					** 0,201									

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	83,6	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	62,0	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,8	B
U4	Biaya/Tarif	100	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,47	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	80,469	B
U8	Sarana dan Prasarana	80,47	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	100	A

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kerja unit Pelayanan
1	1,0000-2,5999	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

3. Foto Pengisian Kuisioner

