

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



**KECAMATAN SUKARAMI
KOTA PALEMBANG
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

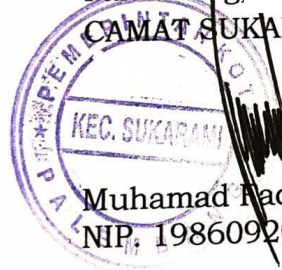
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Periode Juli – November tahun 2023 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini mulai dilaksanakan pada Juli 2023. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palembang, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli – November tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Desember 2023

CAMAT SUKARAMI KOTA PALEMBANG



Muhamad Radly, S.STP.,MAP
NIP. 198609202006021001

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
1. Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
2. Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan SK Tim	3
Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	3
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
3. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Perunsur Layanan).....	6
4. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lajut	11
5. Kesimpulan dan Saran	12

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kecamatan Sukarami sebagai service provider memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Kecamatan Sukarami dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Sukarami. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik untuk masyarakat, kecamatan sukarami di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang transparan, terbuka, efektif juga efisien. Kecamatan sukarami sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Maka dari itu, untuk mewujudkan visi Kecamatan Sukarami dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Kecamatan Sukarami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- a) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- c) Peraturan Daerah (PERDA) tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang.
- d) Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SKM

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a) Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Tahun 2023;
- b) Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- c) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Sukarami;
- d) Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- e) Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kecamatan Sukarami;
- f) Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SKM DAN SK TIM PENYUSUN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di laksanakan oleh Kecamatan Sukarami. Berdasarkan surat keputusan camat sukarami nomor : 052/SKR/VII/2023 tentang penunjukan tim survey kepuasan masyarakat kecamatan sukarami tahun 2023, sebagai berikut :

1. Penanggung jawab : Muhamad Fadly, S.STP, MAP
2. Anggota : - Suyandi Martin, M.Kom
- Winda Fandella, S.Kom
- Sandy Kurniawan, S.Kom

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM Menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan di Kecamatan Sukarami. 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.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan di dalam gedung Kecamatan Sukarami dengan menempatkan meja khusus di depan ruang Pelayanan, sambil menunggu Proses Pelayanan Masyarakat diminta melakukan Pengisian Kuesioner. Responden dipilih secara acak dari Penerima layanan yang datang ke Kecamatan Sukarami.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	K e g i a t a n	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2023	8
2	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2023	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, responden akan dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan yang ada dikecamatan sukarami. Jumlah responden yang disurvei sebanyak 150 orang responden, jumlah tersebut sesuai dengan yang ditetapkan oleh Walikota Palembang dengan dasar “ Nilai rata-rata tertimbang”.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sukarami Periode Juli - Desember Tahun 2023 ini adalah masyarakat Kecamatan Sukarami sebagai pengguna layanan publik di Kecamatan Sukarami. Dari hasil survei, diperoleh 150 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei akan disampaikan dalam bab ini.

3.1.1 Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	89	59%
		Perempuan	61	41%
2	Pendidikan	SD Ke bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	57	38%
		DIII	0	0%
		S1	62	41%
		S2	26	17%
		S3	6	4%
3	Pekerjaan	PNS / TNI/ POLRI	62	41%
		BUMN	9	6%
		SWASTA	19	13%
		WIRUSAHA	36	24%
		LAINYA	24	16%

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

3.2.1 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Dari analisa hasil survey pada tahun 2022, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 89,18 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dari analisa hasil survey pada tahun 2022, diketahui terdapat 3 unsur terendah dan akan ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan Pelayanan	3,90	Mengadakan nomor khusus customer service untuk mendapatkan informasi persyaratan dokumen yang diinginkan
2	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,95	Menambah fasilitas disabilitas (alat dan loket), memperbaiki infrastruktur jaringan dan toilet serta perbaikan taman
3	Prosedur Pelayanan	3,96	Mengoptimalkan sistem pelayanan on-line, sistem 1 hari dan jemput bola

3.2.2 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Dari analisa hasil survey Periode Januari – Juni tahun 2023, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 98,17 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Diketahui terdapat 3 unsur terendah dan akan ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	3.900	Mengusulkan Penyederhanaan dokumen Persyaratan
2	Waktu Pelayanan	3.960	Mengoptimalkan SIPELAUT Sukarami (Sistem Pelayanan Antar Jemput)
3	Sarana dan prasarana	3.960	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada dan menambah fasilitas pelayanan baru

3.2.3 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

Hasil survei pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat periode juli-desember tahun 2023 disampaikan dalam Tabel berikut ini.

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,913
U2	Prosedur	3,967
U3	Waktu pelayanan	3,953
U4	Biaya/tarif	3,993
U5	Produk layanan	3,960
U6	Kompetensi pelaksana	3,987
U7	Perilaku pelaksana	3,987
U8	Penanganan Pengaduan	3,993
U9	Sarana dan Prasarana	3,953

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 98,193 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Dari analisa hasil survey periode juli-desember pada tahun 2023, diketahui terdapat 3 unsur terendah dan akan ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	3,913	Mengusulkan Penyederhanaan dokumen Persyaratan
2	Waktu Pelayanan	3,953	Mengoptimalkan SIPELAUT Sukarami (Sistem Pelayanan Antar Jemput)
3	Sarana dan Prasarana	3,953	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada dan menambah fasilitas pelayanan baru

Berikut disampaikan Grafik Nilai IKM Kecamatan Sukarami Tahun 2021 sampai 2023 :



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR PELAYANAN

4.1.1 TAHAP ANALISA DATA

a. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM di dapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai SKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan software yang sudah ada.

c. Hasil Survey

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan di dapatkan jumlah nilai sebagai berikut :

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
587	595	593	599	594	598	598	599	593

JUMLAH NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,913	3,967	3,953	3,993	3,960	3,987	3,987	3,993	3,953

JUMLAH NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN X 0,11								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,430	0,436	0,435	0,439	0,436	0,439	0,439	0,439	0,435

Dari data tabel tersebut setelah diolah menggunakan software yang ada di dapatkan nilai seperti di bawah ini :

I K M	98,193
Mutu	A
Kinerja	SANGAT BAIK

Berdasarkan analisis yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

4.1.2 REKOMENDASI PER JENIS LAYANAN

a) Pelayanan ketenagakerjaan dan sosial

Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

1) Perilaku pelayanan

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : melalui pengumuman ke RT/RW.

b) Pelayanan perizinan

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

1) Persyaratan Pelayanan

Dalam proses perizinan, masyarakat mengharapkan percepatan dan kemudahan proses. Oleh karena itu penyesuaian terhadap kondisi yang sesuai dengan dilapangan sangat perlu dilakukan karena semakin mudah dan sederhana persyaratan maka masyarakat akan merasa tidak terpotkan dan tidak diribetkan untuk mendapatkan pelayanan.

2) Penyesuaian Produk Layanan

Diharapkan banyaknya peraturan baru tentang pelayanan

publik dapat disosialisasikan dan diterapkan serta dilakukan penyesuaian agar masyarakat tidak terkecoh dalam menghadapi perubahan aturan yang ada.

3) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang telah ada agar dilakukan perbaikan jika terdapat yang rusak atau diganti jika tidak layak dan lebih baik ditambah dengan sarana dan prasarana baru guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Secara keseluruhan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Untuk perbaikan/peningkatan perilaku pelayanan yang melibatkan personil/ petugas pelayanan publik, direkomendasikan:
- 1) Diadakannya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan kemampuan melayani dan mempunyai penampilan yang baik.
 - 2) Diadakannya survey kepuasan petugas pelayanan publik, karena pelayanan yang baik hanya dapat diberikan oleh petugas yang dapat memberikan pelayanan secara ramah/sabar dan penuh dengan senyum.
 - 3) Diberikan reward kepada petugas pelayanan publik yang dinilai memberikan layanan yang baik (dinilai oleh masyarakat dan rekan sejawatnya, melalui kartu penilaian)
- b) Untuk perbaikan / peningkatan waktu layanan
Penggunaan teknologi informasi (IT), perlu mulai diterapkan agar tidak terlalu banyak dokumen yang diperiksa manual yang menyebabkan lamanya proses pelayanan. Selain itu, penggunaan IT ini juga menyederhanakan proses pelayanan, karena pengguna layanan dapat mengakses dari mana saja (sehingga pelayanan tidak terasa lama)
- c) Untuk perbaikan/ peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan
Jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, sebaiknya dinas terkait mempublikasikan / mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media (radio atau koran lokal), maupun melalui perangkat wilayah terkecil seperti RT/RW.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dalam melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sukarami Periode Juni – Desember, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Kecamatan Sukarami, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Sukarami setelah dikonversikan (98,193) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Sukarami adalah **Sangat Baik**.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik Kepala SKPD maupun pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

5.2 SARAN / REKOMENDASI

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

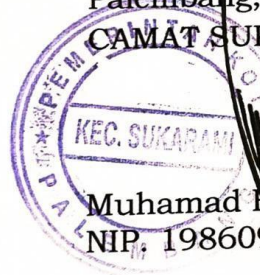
- Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap semakin kecil
- Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat
- Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik

5.3 PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Periode Juni – Desember Tahun 2023 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Kecamatan Sukarami kepada masyarakat di masa mendatang.

Palembang, Desember 2023

CAMAT SUKARAMI KOTA PALEMBANG



Muhamad Radly, S.STP.,MAP
NIP. 198609202006021001

Lampiran

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM) TAHUN 2023

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG

Tanggal Survei :

Jam Survei :



08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

- Jenis Kelamin : L P
- Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
- Pekerjaan : PNS TNI Polri SWASTA WIRUSAHA
- LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak ada.	1
b. Kurang cepat	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Cepat	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat cepat	4	d. Dikelola dengan baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada, tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi, tetapi kurang baik	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

SARAN DAN MASUKAN:

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan)

Nomor Rekaman Jenis :

Layanan Jumlah Populasi : Dispensasi Nikah, KTP, KK, Surat Waris, SKBD, Surat Pensiun, SKDU, SKU, Akta, Sertifikat, SPH

Jumlah Target Responden : 150 Populasi

: 150 Responden

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan									Keluhan / Saran Perbaikan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
2	Laki-Laki	33	S1	PNS	Pertanahan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
3	Laki-Laki	35	S1	TNI	Pertanahan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
4	Perempuan	39	SMA	PNS	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
5	Laki-Laki	20	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
6	Laki-Laki	36	SMA	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perilaku Petugas Ramah
7	Perempuan	28	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
8	Laki-Laki	58	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
9	Perempuan	57	S3	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Kompeten & Ramah
10	Laki-Laki	32	S3	WIRASWASTA	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
11	Perempuan	30	S2	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada Keluhan / Saran
12	Laki-Laki	24	SMA	WIRASWASTA	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
13	Laki-Laki	18	SMA	WIRASWASTA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Sangat Sopan & Ramah
14	Laki-Laki	50	S1	WIRASWASTA	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Sangat Sopan & Ramah
15	Laki-Laki	45	S3	PNS	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
16	Perempuan	16	SMA	PEDAGANG	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
17	Perempuan	38	S1	WIRASWASTA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
18	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	KTP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
19	Perempuan	45	SMA	IBU RUMAH TANGGA	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
20	Laki-Laki	38	S1	WIRASWASTA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruangan Panas, Tidak Nyaman
21	Perempuan	36	S1	PEDAGANG	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
22	Perempuan	24	SMA	PEDAGANG	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ruangan Panas, Tidak Nyaman
23	Laki-Laki	16	SMA	BELUM BEKERJA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
24	Laki-Laki	38	SMA	WIRASWASTA	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
25	Laki-Laki	36	S1	PNS	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
26	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
27	Perempuan	34	S2	PNS	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
28	Perempuan	40	S1	PNS	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
29	Laki-Laki	23	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
30	Laki-Laki	42	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
31	Laki-Laki	30	SMA	SWASTA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
32	Laki-Laki	40	S2	PEDAGANG	SKDU	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
33	Laki-Laki	33	SMA	SWASTA	Pertanahan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
34	Perempuan	47	S1	SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
35	Laki-Laki	35	S2	SWASTA	Surat Waris	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

36	Perempuan	30	S1	PNS	Surat Waris	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
37	Laki-Laki	58	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
38	Perempuan	40	S3	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
39	Laki-Laki	18	SMA	BELUM BEKERJA	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
40	Perempuan	37	S1	BUMN	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
41	Perempuan	18	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
42	Laki-Laki	30	SMA	WIRASWASTA	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
43	Perempuan	58	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
44	Perempuan	33	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
45	Laki-Laki	26	S2	PNS	SKDU	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
46	Laki-Laki	40	S2	BUMN	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
47	Perempuan	36	SMA	SWASTA	Surat Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
48	Laki-Laki	29	SMA	TNI	Pertanahan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
49	Laki-Laki	62	S1	BUMN	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
50	Perempuan	29	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
51	Laki-Laki	26	SMA	BELUM BEKERJA	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
52	Laki-Laki	28	S2	WIRASWASTA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
53	Perempuan	41	S2	PNS	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
54	Laki-Laki	35	S2	PNS	KTP	4	4	4	4	2	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
55	Laki-Laki	57	SMA	PNS	Surat Pensiun	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
56	Laki-Laki	31	S1	PEDANGANG	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
57	Laki-Laki	40	SMA	PEGAWAI SWASTA	KTP dan Kartu Keluarga	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
58	Perempuan	30	S1	BUMN	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
59	Laki-Laki	41	SMA	PNS	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
60	Perempuan	30	S1	POLRI	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
61	Laki-Laki	40	S2	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	2	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
62	Laki-Laki	27	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarana dan Prasarana pelayanan sebaiknya di tingkatkan lagi
63	Perempuan	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
64	Laki-Laki	27	SMA	PENGUSAHA	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
65	Laki-Laki	29	S1	PEGAWAI SWASTA	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
66	Perempuan	29	S1	PEGAWAI SWASTA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarana dan Prasarana pelayanan sebaiknya di tingkatkan lagi
67	Perempuan	30	S1	PEDAGANG	SKU	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
68	Perempuan	19	SMA	BELUM BEKERJA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
69	Laki-Laki	39	S1	PEDAGANG	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
70	Laki-Laki	42	S1	BUMN	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
71	Laki-Laki	23	S1	BELUM BEKERJA	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
72	Perempuan	25	S1	WIRASWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
73	Perempuan	55	S1	PNS	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
74	Perempuan	45	S2	PENGUSAHA	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
75	Laki-Laki	30	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
76	Perempuan	23	S1	PEDAGANG	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
77	Laki-Laki	39	S1	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
78	Laki-Laki	35	SMA	TNI	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

79	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
80	Perempuan	27	SMA	PNS	Surat Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
81	Perempuan	30	SMA	PEGAWAI SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
82	Laki-Laki	41	S1	PEGAWAI SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
83	Laki-Laki	16	SMA	WIRASWASTA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
84	Perempuan	58	S1	PNS	Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
85	Perempuan	32	S1	PEDAGANG	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
86	Laki-Laki	46	S3	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
87	Laki-Laki	39	SMA	KARYAWAN SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
88	Laki-Laki	18	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
89	Laki-Laki	58	SMA	KARYAWAN SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
90	Perempuan	34	SMA	PEGAWAI SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
91	Perempuan	27	SMA	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
92	Perempuan	40	S1	BUMN	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
93	Perempuan	21	S1	PEDAGANG	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
94	Perempuan	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
95	Perempuan	36	S2	WIRASWASTA	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
96	Perempuan	22	S1	MAHASISWA	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
97	Laki-Laki	40	S1	PEDAGANG	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
98	Laki-Laki	35	S2	KARYAWAN SWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
99	Laki-Laki	18	SMA	KARYAWAN SWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
100	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
101	Perempuan	35	SMA	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
102	Laki-Laki	44	SMA	PNS	KTP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
103	Laki-Laki	49	SMA	KARYAWAN SWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
104	Perempuan	30	S1	PEDAGANG	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
105	Laki-Laki	30	S1	PEGAWAI SWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
106	Laki-Laki	24	S1	BELUM BEKERJA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
107	Perempuan	30	S1	MAHASISWA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
108	Laki-Laki	45	SMA	PETANI	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
109	Perempuan	35	SMA	PEGAWAI SWASTA	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
110	Laki-Laki	33	S2	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
111	Laki-Laki	28	S1	PNS	KTP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
112	Laki-Laki	38	SMA	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
113	Laki-Laki	23	S1	PEDAGANG	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
114	Laki-Laki	27	SMA	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
115	Laki-Laki	23	S1	BURUH HARIAN LEPAS	KTP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
116	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
117	Perempuan	26	S2	POLISI	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
118	Perempuan	25	S1	PNS	Surat Waris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
119	Perempuan	28	S1	POLRI	Surat Waris	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
120	Perempuan	58	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
121	Laki-Laki	35	SMA	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
122	Perempuan	29	S1	TNI	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
123	Laki-Laki	34	S2	PNS	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

124	Laki-Laki	16	SMA	BURUH HARIAN LEPAS	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
125	Laki-Laki	41	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
126	Laki-Laki	25	S1	BUMN	Surat Waris	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
127	Laki-Laki	45	SMA	PETANI	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
128	Perempuan	29	S1	PNS	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
129	Laki-Laki	35	SMA	PNS	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
130	Perempuan	30	S2	PNS	SKDU	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
131	Perempuan	34	S2	PNS	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
132	Laki-Laki	30	SMA	POLRI	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
133	Laki-Laki	37	SMA	PNS	KTP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
134	Perempuan	35	S2	PENGUSAHA	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
135	Perempuan	30	S1	BUMN	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
136	Perempuan	20	S2	BUMN	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
137	Perempuan	55	S2	PEDANGANG	Surat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
138	Laki-Laki	25	S2	KARYAWAN SWASTA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
139	Laki-Laki	36	S2	PNS	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
140	Perempuan	50	S1	PNS	Pertanahan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
141	Laki-Laki	29	S2	WIRASWASTA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
142	Laki-Laki	29	SMA	WIRASWASTA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
143	Laki-Laki	25	S1	PENGUSAHA	Surat Sertifikat Tanah	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
144	Laki-Laki	30	SMA	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
145	Perempuan	34	S3	PNS	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
146	Laki-Laki	27	S2	WIRASWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
147	Laki-Laki	40	SMA	PENGUSAHA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
148	Perempuan	31	S2	POLRI	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
149	Laki-Laki	50	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
150	Laki-Laki	35	S1	POLISI	SKU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
NILAI UNSUR						587	595	593	599	594	598	598	599	593	
NILAI RATA-RATA						3,913	3,967	3,953	3,993	3,960	3,987	3,987	3,993	3,953	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,430	0,436	0,435	0,439	0,436	0,439	0,439	0,439	0,435	
SKM UNIT PELAYANAN						98,193									

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,913	A
U2	Prosedur	3,967	A
U3	Waktu pelayanan	3,953	A
U4	Biaya/tarif	3,993	A
U5	Produk layanan	3,960	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,987	A
U7	Perilaku pelaksana	3,987	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,993	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,953	A

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

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL - KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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