

LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
SEMESTER I



DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
TAHUN 2025

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	i
PELAKSANAAN .....	i
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	i
(SKM).....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LatarBelakang .....	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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB V .....	11
KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	13

# **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 adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang 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 Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan UPT Sarana dan Prasarana yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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 unit pelayanan terpadu pelabuhan laut pada waktu pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dalam setahun dilakukan 2 kali survei dalam setahun dengan 2 periode (6 bulan), rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah yaitu dari responden yang merasakan langsung layanan dalam sebulan. Dalam sebulan jumlah responden yang merasakan layanan rata-rata 100 responden, data ini didapat dari laporan bulanan yang dikirim setiap bulannya. Sesuai dengan waktu pelaksanaan SKM, maka jumlah responden yaitu 100 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak untuk mendapatkan sampel yang ideal, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 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	58	58%
		PEREMPUAN	42	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	6%
		SLTP	11	11%
		SLTA	61	61%
		DIII	0	0
		SI	22	22%
		S2	0	0
		S1	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	8	8%
		TNI/POLRI	3	3%
		SWASTA	16	16%
		WIRUSAHA	19	19%
		LAINNYA	54	54%

## 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>	3,15	3,17	3,14	2,87	3,18	3,13	3,28	3,08	2,96
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	77,667 (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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yaitu 3.08. Selanjutnya Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai 2.87;
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.28, Waktu Pelayanan dengan nilai 3.14, Produk Layanan dengan nilai 3,18 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yaitu 3.13.
3. Selanjutnya Persyaratan, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur masing-masing dengan nilai 3.15, 2.96 dan 3.17.

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 :

- Terkait dengan biaya/tarif beberapa masyarakat masih mengatakan cukup mahal atau harganya belum terjangkau;
- Sarana dan Prasana perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi guna kenyamanan masyarakat;
- Perlu diadakan perluasan lahan parkir;
- Perlunya updating jadwal kapal setiap hari;
- Perlunya peningkatan dan sosialisasi pada penanganan pengaduan masyarakat;
- Perlu penambahan kursi pada ruang tunggu dan penambahan toilet;
- Pelayanan yang ada perlu ditingkatkan lagi.

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

- Sarana, prasarana dan biaya tarif yang menjadi point penting dalam unsur pelayanan yang dirasakan masyarakat, bangunan yang kurang optimal lagi

untuk pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman serta tarif tiket yang masih cukup mahal menurut beberapa masyarakat.

- Waktu pelayanan dan perilaku petugas layanan yang dirasakan masyarakat masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi.
- Penanganan pengaduan masyarakat lebih ditingkatkan lagi sebagai wadah aspirasi bagi pengguna layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan 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 bidang perencanaan dan asset pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah. 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	Penanganan Pengaduan	Peningkatan sosialisasi konsultasi dan pengaduan		√	√	√	UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan
2	Sarana/ Prasarana	Penambahan toilet dan kursi ruang tunggu			√	√	Bidang PL3ASDP
3	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan
4	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 77,667. Dari nilai SKM Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, persyaratan dan sarana/prasarana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi perilaku pelaksana dan prosedur akan lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat bisa merasakan pelayanan terbaik dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, 30 Juni 2025

**Kepala Dinas Perhubungan  
Provinsi Sulawesi Tengah,**

  
**SUMARNO,SE**  
NIP.196705271994031013



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

#### PELABUHAN:

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	Usia :    Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :	

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat pengguna)

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	4	3	4	3	3	3	4	3	4
3	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	3	3	3	3	4	4	4	3
4	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	3
5	Perempuan	SMP	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	3
7	Perempuan	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	Laki-laki	SMA	LAINNYA	2	2	2	2	3	2	3	3	4
11	Perempuan	SMA	LAINNYA	2	2	2	3	2	2	2	2	2
12	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	3	2	3	2	2	2	3	2	2
13	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	2	3	3	2	3	3	3
14	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	2	2	2	2	2	2	2	2
15	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	3	4	4	3	2	1	2	2	3
16	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	2	3	2	3	3	3	3	1
17	Perempuan	SMP	WIRUSAHA	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	2
19	Perempuan	SMA	PNS	3	2	2	2	2	3	3	4	1
20	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	4	3	3	3	4	4	4	3
22	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	2	3	2	3	3	4	4	4
23	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	3	4
24	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	3	3	3	4	3	4
25	Laki-laki	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	2	2	3	3	2	4
27	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	Perempuan	SMA	SWASTA	2	3	2	2	2	2	3	3	4
29	Perempuan	SMA	SWASTA	2	3	3	2	2	2	3	3	2
30	Laki-laki	SMA	SWASTA	2	2	3	3	2	2	2	2	4
31	Laki-laki	SD	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Perempuan	SD	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
33	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	4	4	3	4	3	3	4	3
34	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	2	3	3	3	3	2
36	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	2	3	3	3	3	3
37	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	3	3	3
39	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	3	3	3	4	3	3	3
42	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	2	2	3	2	3	3	2
43	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Laki-laki	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	2	3	3	3	3
45	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	2
46	Laki-laki	S1	PNS	4	4	3	3	3	3	3	3	3
47	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	3	4	3	4	3	2
48	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	3	2
49	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	2
50	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	4	2
51	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	4	3	3	4	3	3	3	3
53	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
54	Perempuan	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
55	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Perempuan	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	Perempuan	SMA	LAINNYA	2	4	3	3	2	4	2	3	4
58	Laki-laki	SD	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	2	3	3

59	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	3	3	4	4	3	3	4
60	Laki-laki	SMP	SWASTA	3	3	3	3	4	3	4	3	4
61	Laki-laki	SMA	WIRAUSAHA	3	2	4	3	4	4	4	2	4
62	Perempuan	S1	TNI/POLRI	4	3	2	3	4	4	4	3	1
63	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Laki-laki	S1	PNS	3	4	3	3	3	3	3	4	4
65	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
66	Laki-laki	SMA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Perempuan	SMP	SWASTA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
68	Perempuan	SMA	SWASTA	3	4	3	3	4	4	4	4	4
69	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	3	3
70	Perempuan	S1	PNS	4	3	4	3	4	3	4	3	4
71	Laki-laki	SMA	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	4	4	3	3
72	Perempuan	S1	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	Laki-laki	SMP	WIRAUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	3	4
74	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	3	4	4	3	3	3
75	Perempuan	S1	WIRAUSAHA	4	3	3	3	3	4	4	3	1
76	Laki-laki	SMA	WIRAUSAHA	2	3	3	3	2	2	3	3	4
77	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2
78	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	3	4	3	3	2	4
79	Laki-laki	S1	WIRAUSAHA	2	3	4	3	3	3	3	3	2
80	Laki-laki	SMA	LAINNYA	2	3	3	3	4	3	4	3	3
81	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	2	2	2	3	2	3	3	2
82	Perempuan	SMA	WIRAUSAHA	3	3	3	3	4	3	3	2	4
83	Laki-laki	SMP	WIRAUSAHA	2	3	2	3	3	3	3	3	4
84	Laki-laki	SD	LAINNYA	2	3	3	3	4	3	4	3	2
85	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	1
86	Perempuan	SMP	LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	3
87	Perempuan	SMP	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	4	3	1
88	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	3
89	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	Laki-laki	SD	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	3
92	Perempuan	SMP	TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3
93	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
94	Perempuan	SMA	WIRAUSAHA	4	3	4	3	4	4	4	3	3
95	Laki-laki	SMA	WIRAUSAHA	3	4	4	3	3	4	4	3	4
96	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	4	3
97	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	4	4	4	3	4
98	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	Perempuan	SD	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	2
ΣNilai /Unsur				315	317	314	287	318	313	328	308	296
NRR / unsur				3,15	3,17	3,14	2,87	3,18	3,13	3,28	3,08	2,96
NRR tertbg/ unsur				0,35	0,35	0,35	0,32	0,35	0,35	0,36	0,34	0,33
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan											*)	3,11
											**)	77,667

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,150
U2	Prosedur	3,170
U3	Waktu pelayanan	3,140
U4	Biaya/tarif	2,870
U5	Produk layanan	3,180
U6	Kompetensi pelaksana	3,130
U7	Perilaku pelaksana	3,280
U8	Sarana dan Prasarana	3,080
U9	Penanganan Pengaduan	2,960

**Keterangan :**  
- l = Unsur-Unsur pelayanan  
- f = Nilai rata-rata  
- I = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \* = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\* = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NI = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NI = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 77,667 = Baik**

**Mutu Pelayanan :**  
A : 88,31 - 100,00  
B : 76,61 - 88,30  
C : 65,00 - 76,60  
D : 25,00 - 64,99