



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAGETAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	1
1.3. Tujuan dan Manfaat	2
1.4. Metode Pengumpulan Data	3
1.5. Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.6. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1. Analisis Responden	5
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4. Tren Nilai SKM	12
BAB III	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Hasil Pengolahan Data SKM	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto – foto pelaksanaan SKM)	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan 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, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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.

Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Landasan Hukum

Landasan Hukum penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 20098 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh dengan dilaksanakan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggaraan 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 nilai kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.5. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

1.6. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1.694 orang dan sampel sebanyak 1.044 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.050 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	439	41.81
		Perempuan	611	58.19
2	Pendidikan	SD	10	0.95
		SMP	34	3.24
		SMA	321	30.57
		D3	111	10.57
		D4/S1	509	48.48
		S2	57	5.43
		S3	0	0.00
		LAINNYA	8	0.76
3	Pekerjaan	ASN	498	47.43
		TNI	11	1.05
		POLRI	7	0.67
		SWASTA	252	24.00
		LAINNYA	282	26.86
4	Rentang Usia	9 s.d. 14	5	0.48
		15 s.d. 30	318	30.29
		31 s.d. 40	302	28.76
		41 s.d. 50	283	26.95
		51 s.d. 60	136	12.95
		61 Keatas	6	0.57

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

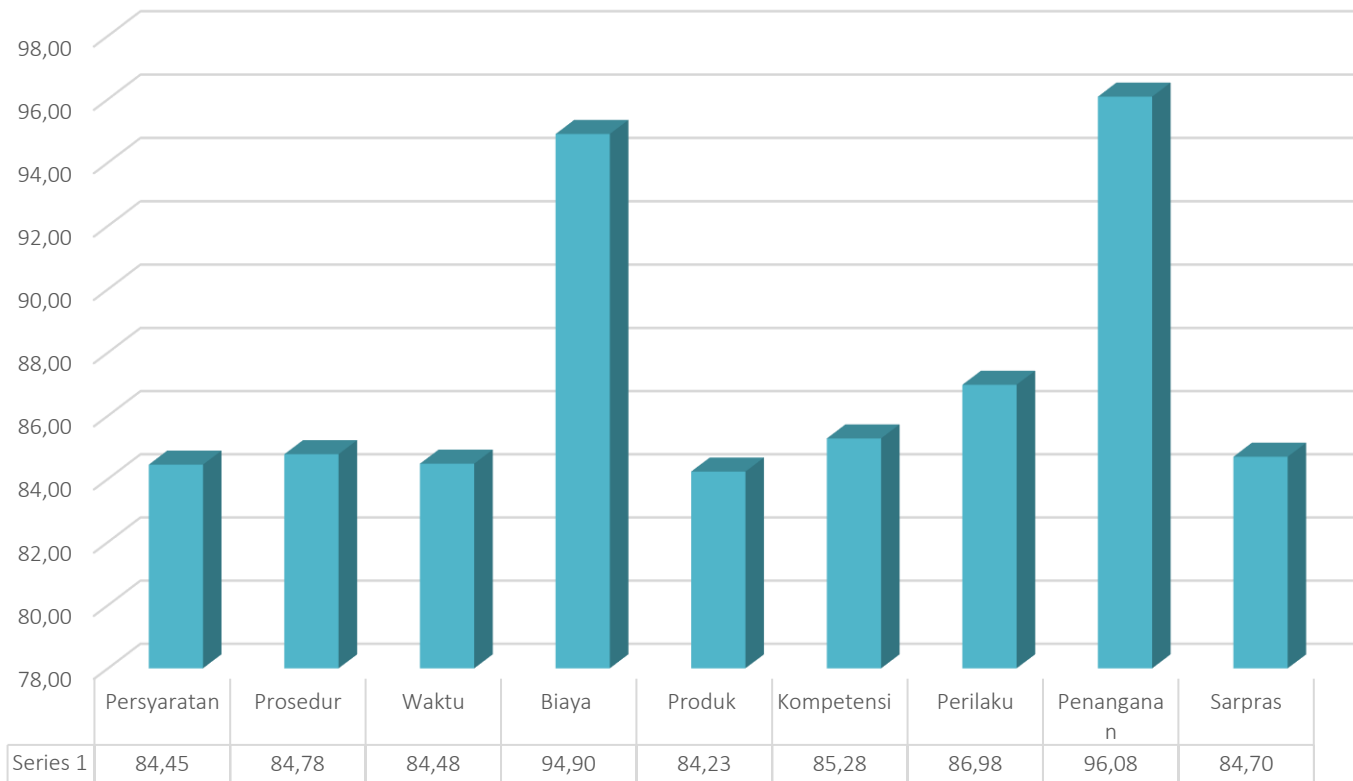
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	UNSUR PELAYANAN									IKM Per Jenis Layanan
			Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Fasilitasi Administrasi Pemerintahan	12	91.75	89.50	93.75	100.00	87.50	89.50	93.75	100.00	89.50	92.81
2	Fasilitasi Kerjasama Daerah	8	84.50	87.50	84.50	100.00	90.75	84.50	93.75	100.00	87.50	90.33
3	Layanan Keagamaan, Sosial dan Kemasyarakatan	116	79.25	78.25	77.50	89.00	77.75	80.00	80.00	94.50	76.00	81.36
4	Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum	20	86.25	91.25	88.75	98.75	88.75	91.25	91.25	96.25	88.75	91.25
5	Layanan Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan Administrasi Pembangunan	134	83.00	83.50	82.00	96.25	83.25	82.75	84.00	97.00	83.50	86.14
6	Fasilitasi Layanan Bagian Perkonomian dan SDA	204	87.50	87.75	87.50	93.00	88.00	88.00	88.75	97.25	87.00	89.42
7	Pengadaan Barang/ Jasa yang melalui e-procurement	112	82.75	83.00	82.50	93.50	82.25	83.50	86.50	97.00	84.50	86.17
8	Layanan Bagian Organisasi	104	81.00	81.50	80.50	98.25	81.50	82.00	81.75	96.50	80.25	84.81
9	Layanan Keprotokolan	224	88.50	88.50	87.50	94.75	88.25	89.50	89.25	98.50	88.75	90.39

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	UNSUR PELAYANAN									IKM Per Jenis Layanan
			Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	Administrasi Surat Menyurat	116	80.00	77.00	80.00	85.50	74.25	81.75	80.75	83.75	81.25	80.47
Rerata IKM Per Unsur			84.45	84.78	84.45	94.90	84.23	85.28	86.98	96.08	84.70	87.31
IKM Unit Layanan			87.31									
Mutu Unit Layanan			B									

GRAFIK NILAI SKM PER UNSUR



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk layanan dari layanan administrasi surat menyurat mendapatkan nilai terendah yaitu 74,25. Selanjutnya sarana dan prasarana dari layanan keagamaan, sosial dan kemasyarakatan mendapatkan nilai 76,00. Begitu juga prosedur dari layanan surat menyurat mendapatkan nilai 77,00.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dari layanan fasilitasi administrasi pemerintahan dengan nilai 100. Selanjutnya nilai tertinggi kedua yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan dari layanan fasilitasi kerjasama daerah mendapatkan nilai 100. Untuk unsur tertinggi ketiga adalah unsur persyaratan dengan nilai 97,25.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan sebagai berikut :

1. Produk layanan dari administrasi surat menyurat merupakan unsur rendah dibandingkan unsur lainnya, ini menunjukkan bahwa jenis dan kualitas produk layanan administrasi surat menyurat belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kemungkinan masalah meliputi kurangnya inovasi layanan pengguna dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi.
2. Sarana dan prasarana layanan keagamaan, sosial dan kemasyarakatan belum sepenuhnya memadai dan nyaman bagi masyarakat. Seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, kurangnya alat pendukung bagi penyandang disabilitas, serta kondisi peralatan yang mulai menurun.
3. Prosedur dari layanan administrasi surat menyurat masih terdapat keluhan terkait alur pelayanan yang membingungkan bagi pengguna dan informasi belum tersosialisasi dengan baik.

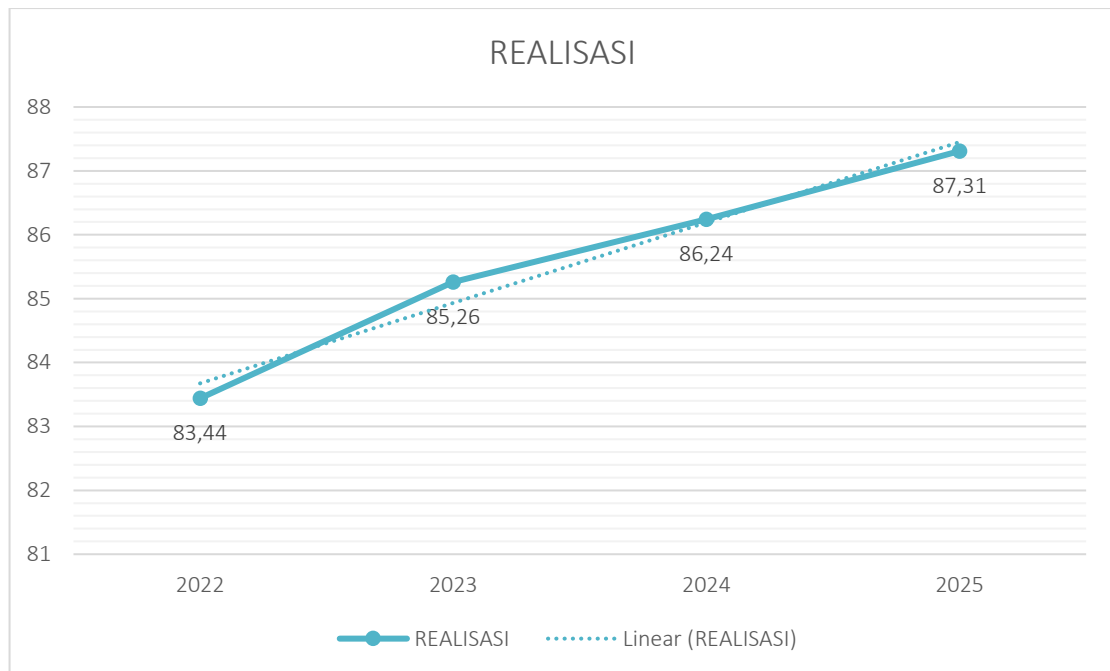
Berdasarkan hasil analisa diatas dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan

publik. Berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

NO	UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Produk Layanan	Membentuk tim layanan administrasi surat menyurat	Maret 2026	Bagian Umum
		Melakukan evaluasi berkala untuk memperbaiki standar layanan	Maret 2026	
2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana prasarana yang kurang layak, menambah fasilitas pendukung kenyamanan serta memastikan ketersediaan sarana bagi kelompok rentan dan disabilitas	Februari 2026	Bagian Kesejahteraan Rakyat
3	Prosedur	Menyusun ulang alur prosedur agar lebih sederhana dan cepat	Maret 2026	Bagian Umum
		Mempublikasikan alur pelayanan melalui papan informasi dan website	Maret 2026	
4	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi standar waktu pelayanan dan mengefisienkan proses	Juni 2026	Bagian Kesejahteraan Rakyat
		Memastikan kecepatan layanan tanpa mengurangi kualitas pelayanan	Maret 2026	
5	Persyaratan	Menyosialisasikan persyaratan secara jelas dan menarik	Maret 2026	Bagian Kesejahteraan Rakyat

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

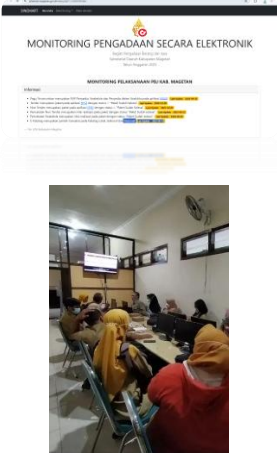


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

NO	UNSUR	IKM
1	Persyaratan	83.75
2	Prosedur	83.58
3	Waktu Pelayanan	82.71
4	Biaya/Tarif	95.71
5	Produk Layanan	82.85
6	Kompetensi Pelaksana	83.79
7	Perilaku Pelaksana	84.19
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.04
9	Sarana dan Prasarana	82.65

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Meningkatkan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	<p>Dilakukan evaluasi alur kerja dan penerapan sistem digitalisasi layanan untuk mempercepat proses. Hambatan: SINEMART terintegrasi dengan sistem pengadaan nasional seperti SPSE, SiRUP dan Katalog Elektronik dimana ketiga sistem tersebut sering ada update fitur tanpa ada pemberitahuan sebelumnya sehingga SINEMART wajib untuk menyesuaikan dengan fitur tersebut agar tetap terhubung dan terintegrasi.</p>	
2	Mereviu produk spesifikasi jenis pelayanan	Belum	<p>Telah dilakukan review berdasarkan saran responden yang masuk untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Hambatan: kurangnya kesadaran SDM dalam pelayanan untuk melaksanakan hasil rewiuw.</p>	
3	Memaksimalkan penggunaan Sarana dan Prasarana	Sudah	<p>Telah dilakukan inventarisasi ulang dan optimalisasi penggunaan ruang serta perangkat pendukung kerja, termasuk perawatan rutin fasilitas kantor dan penambahan ruang tunggu. Hambatan: keterbatasan anggaran pemeliharaan tahunan.</p>	

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 1.050 orang mengisi SKM pada Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan di tahun 2025. Layanan Keprotokolan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari mengisi survey layanan sebanyak 224 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 97,31. Nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan, sarana prasarana, prosedur, waktu pelayanan dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66.67% dengan rincian sebagai berikut :

Recana Tindaklanjuti = $\frac{2}{3} \times 100 = 66.67\%$

Magetan, 28 November 2025

SEKRETARIS DAERAH



Drs. WILLY KRISTANTO, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 196905081989031003

LAMPIRAN

- 1. Hasil Pengolahan Data SKM**
- 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto – foto pelaksanaan SKM)**

1. Fasilitas Administrasi Pemerintahan



2. Fasilitas Kerjasama Daerah



3. Layanan Keagamaan, Sosial dan Kemasyarakatan



4. Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum



5. Layanan Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan Administrasi Pembangunan



6. Fasilitasi Layanan Bagian Perkonomian dan SDA



7. Pengadaan Barang/ Jasa yang melalui e-procurement



8. Layanan Bagian Organisasi



9. Layanan Keprotokolan



10. Administrasi Surat Menyurat



**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
FASILITASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	44	43	45	48	42	43	45	48	43	
NRR/Unsur	3.67	3.58	3.75	4	3.5	3.58	3.75	4	3.58	
NRR tertbg/Unsur	0.41	0.4	0.42	0.44	0.39	0.4	0.42	0.44	0.4	*)3.71
IKM Unit Pelayanan										**) 92.82

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.58
U3	Waktu Pelayanan	3.75
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.5
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.58

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	7
31 s.d 40	3
41 s.d 50	2
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	12

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	11
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	1

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	1
D3	1
D4/S1	9
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	5
Perempuan	7
Jumlah	12

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U3	Waktu Pelayanan	3.75
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U9	Sarana dan Prasarana	3.58
U5	Produk Layanan	3.5

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U3	Waktu Pelayanan	3.75

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.5
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U2	Prosedur	3.58

IKM Unit Pelayanan : 92.82

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
FASILITASI KERJASAMA DAERAH**

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	4	3	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Nilai/Unsur	27	28	27	32	29	27	30	32	28	
NRR/Unsur	3.38	3.5	3.38	4	3.63	3.38	3.75	4	3.5	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.39	0.38	0.44	0.4	0.38	0.42	0.44	0.39	*)3.61
IKM Unit Pelayanan										**) 90.28

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.38
U2	Prosedur	3.5
U3	Waktu Pelayanan	3.38
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.63
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U7	Perilaku Pelasana	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.5

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	4
31 s.d 40	2
41 s.d 50	2
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	8

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	7
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	1
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	1
D4/S1	6
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	4
Perempuan	4
Jumlah	8

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U5	Produk Layanan	3.63
U2	Prosedur	3.5
U9	Sarana dan Prasarana	3.5
U1	Persyaratan	3.38
U3	Waktu Pelayanan	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.75

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.38
U3	Waktu Pelayanan	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38

IKM Unit Pelayanan : 90.28

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
LAYANAN KEAGAMAAN, SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	4	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
38	3	1	2	3	2	3	3	3	2	
39	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
64	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	4	4	3	3	2	1	1	1	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
92	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
96	3	2	2	4	2	2	3	3	2	
97	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
102	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
103	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
105	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
106	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
107	3	4	4	4	3	4	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
116	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
Nilai/Unsur	368	363	360	413	361	371	371	438	353	
NRR/Unsur	3.17	3.13	3.1	3.56	3.11	3.2	3.2	3.78	3.04	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.35	0.34	0.4	0.35	0.36	0.36	0.42	0.34	*)3.25
IKM Unit Pelayanan										**) 81.37

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.17
U2	Prosedur	3.13
U3	Waktu Pelayanan	3.1
U4	Biaya/Tarif	3.56
U5	Produk Layanan	3.11
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2
U7	Perilaku Pelaksana	3.2
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78
U9	Sarana dan Prasarana	3.04

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	23
31 s.d 40	36
41 s.d 50	43
51 s.d 60	12
61 Keatas	1
Jumlah	116

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	17
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	57
Lainnya	42

Pendidikan	Banyaknya
SD	3
SMP	10
SMA	47
D3	1
D4/S1	47
S2	3
S3	0
Lainnya	5

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	60
Perempuan	56
Jumlah	116

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.78
U4	Biaya/Tarif	3.56
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2
U7	Perilaku Pelaksana	3.2
U1	Persyaratan	3.17
U2	Prosedur	3.13
U5	Produk Layanan	3.11
U3	Waktu Pelayanan	3.1
U9	Sarana dan Prasarana	3.04

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.78
U4	Biaya/Tarif	3.56
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.04
U3	Waktu Pelayanan	3.1
U5	Produk Layanan	3.11

IKM Unit Pelayanan : 81.37

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN HUKUM
FASILITASI PEMBENTUKAN PRODUK HUKUM**

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	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	69	73	71	79	71	73	73	77	71	
NRR/Unsur	3.45	3.65	3.55	3.95	3.55	3.65	3.65	3.85	3.55	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.41	0.39	0.44	0.39	0.41	0.41	0.43	0.39	*)3.65
IKM Unit Pelayanan										***) 91.25

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.65
U3	Waktu Pelayanan	3.55
U4	Biaya/Tarif	3.95
U5	Produk Layanan	3.55
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65
U7	Perilaku Pelaksana	3.65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85
U9	Sarana dan Prasarana	3.55

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	8
31 s.d 40	5
41 s.d 50	7
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	20

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	15
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	2
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	1
D4/S1	19
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	8
Perempuan	12
Jumlah	20

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.95
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U2	Prosedur	3.65
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65
U7	Perilaku Pelaksana	3.65
U3	Waktu Pelayanan	3.55
U5	Produk Layanan	3.55
U9	Sarana dan Prasarana	3.55
U1	Persyaratan	3.45

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.95
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U2	Prosedur	3.65

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.45
U5	Produk Layanan	3.55
U3	Waktu Pelayanan	3.55

IKM Unit Pelayanan : 91.25

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
LAYANAN MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

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	4	3	3	3	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
43	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
46	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
62	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
112	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
113	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
124	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
132	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	445	447	440	516	446	444	450	520	448	
NRR/Unsur	3.32	3.34	3.28	3.85	3.33	3.31	3.36	3.88	3.34	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.37	0.36	0.43	0.37	0.37	0.37	0.43	0.37	*)3.45
IKM Unit Pelayanan										**) 86.15

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.32
U2	Prosedur	3.34
U3	Waktu Pelayanan	3.28
U4	Biaya/Tarif	3.85
U5	Produk Layanan	3.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
U9	Sarana dan Prasarana	3.34

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	34
31 s.d 40	37
41 s.d 50	36
51 s.d 60	26
61 Keatas	0
Jumlah	134

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	89
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	13
Lainnya	32

Pendidikan	Banyaknya
SD	3
SMP	5
SMA	35
D3	23
D4/S1	61
S2	7
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	74
Perempuan	60
Jumlah	134

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U4	Biaya/Tarif	3.85
U7	Perilaku Pelaksana	3.36
U9	Sarana dan Prasarana	3.34
U2	Prosedur	3.34
U5	Produk Layanan	3.33
U1	Persyaratan	3.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U3	Waktu Pelayanan	3.28

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U4	Biaya/Tarif	3.85
U7	Perilaku Pelaksana	3.36

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.28
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U1	Persyaratan	3.32

IKM Unit Pelayanan : 86.15

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
80	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
91	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
95	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
97	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
99	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	3	4	3	3	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	715	716	713	758	718	718	725	793	710	
NRR/Unsur	3.5	3.51	3.5	3.72	3.52	3.52	3.55	3.89	3.48	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.41	0.39	0.39	0.39	0.43	0.39	*)3.58
IKM Unit Pelayanan										**) 89.41

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.5
U2	Prosedur	3.51
U3	Waktu Pelayanan	3.5
U4	Biaya/Tarif	3.72
U5	Produk Layanan	3.52
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52
U7	Perilaku Pelasana	3.55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89
U9	Sarana dan Prasarana	3.48

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	52
31 s.d 40	42
41 s.d 50	62
51 s.d 60	46
61 Keatas	1
Jumlah	204

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	85
TNI	5
POLRI	3
SWASTA	54
Lainnya	57

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	45
D3	29
D4/S1	114
S2	14
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	73
Perempuan	131
Jumlah	204

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.89
U4	Biaya/Tarif	3.72
U7	Perilaku Pelaksana	3.55
U5	Produk Layanan	3.52
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52
U2	Prosedur	3.51
U1	Persyaratan	3.5
U3	Waktu Pelayanan	3.5
U9	Sarana dan Prasarana	3.48

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.89
U4	Biaya/Tarif	3.72
U7	Perilaku Pelaksana	3.55

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.48
U3	Waktu Pelayanan	3.5
U1	Persyaratan	3.5

IKM Unit Pelayanan : 89.41

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
PENGADAAN BARANG/JASA YANG MELALUI E-PROCUREMENT**

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	4	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
17	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
46	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
48	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
49	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
61	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
67	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
112	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
Nilai/Unsur	371	372	370	419	368	374	388	435	378	
NRR/Unsur	3.31	3.32	3.3	3.74	3.29	3.34	3.46	3.88	3.38	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.37	0.37	0.42	0.37	0.37	0.38	0.43	0.38	*)3.45
IKM Unit Pelayanan										***) 86.19

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.31
U2	Prosedur	3.32
U3	Waktu Pelayanan	3.3
U4	Biaya/Tarif	3.74
U5	Produk Layanan	3.29
U6	Kompetensi Pelaksana	3.34
U7	Perilaku Pelaksana	3.46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
U9	Sarana dan Prasarana	3.38

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	27
31 s.d 40	34
41 s.d 50	38
51 s.d 60	11
61 Keatas	2
Jumlah	112

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	53
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	38
Lainnya	21

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	39
D3	27
D4/S1	41
S2	4
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	57
Perempuan	55
Jumlah	112

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U4	Biaya/Tarif	3.74
U7	Perilaku Pelaksana	3.46
U9	Sarana dan Prasarana	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.34
U2	Prosedur	3.32
U1	Persyaratan	3.31
U3	Waktu Pelayanan	3.3
U5	Produk Layanan	3.29

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U4	Biaya/Tarif	3.74
U7	Perilaku Pelaksana	3.46

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.29
U3	Waktu Pelayanan	3.3
U1	Persyaratan	3.31

IKM Unit Pelayanan : 86.19

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI
LAYANAN BAGIAN ORGANISASI**

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	4	3	3	3	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
31	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	3	4	2	2	4	3	3	
69	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
97	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	4	2	4	4	4	4	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	337	339	335	409	339	341	340	401	334	
NRR/Unsur	3.24	3.26	3.22	3.93	3.26	3.28	3.27	3.86	3.21	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.44	0.36	0.36	0.36	0.43	0.36	*)3.39
IKM Unit Pelayanan										**) 84.8

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.24
U2	Prosedur	3.26
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U4	Biaya/Tarif	3.93
U5	Produk Layanan	3.26
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelasana	3.27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86
U9	Sarana dan Prasarana	3.21

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	30
31 s.d 40	21
41 s.d 50	25
51 s.d 60	27
61 Keatas	0
Jumlah	104

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	99
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	1
Lainnya	4

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	0
SMA	11
D3	9
D4/S1	74
S2	9
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	30
Perempuan	74
Jumlah	104

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.93
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U2	Prosedur	3.26
U5	Produk Layanan	3.26
U1	Persyaratan	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U9	Sarana dan Prasarana	3.21

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.93
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.21
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U1	Persyaratan	3.24

IKM Unit Pelayanan : 84.8

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN UMUM
ADMINISTRASI SURAT MENYURAT**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	2	4	1	3	2	4	2	
5	3	2	4	2	3	2	4	3	4	
6	2	2	3	4	1	4	3	2	3	
7	2	4	3	2	4	2	1	4	3	
8	3	2	4	2	2	4	3	2	4	
9	3	2	3	3	4	2	4	3	3	
10	3	2	3	4	4	1	4	2	2	
11	2	3	2	2	4	2	4	2	3	
12	3	3	3	3	1	3	2	3	3	
13	3	2	2	4	1	4	3	2	3	
14	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
15	3	3	2	3	4	3	2	2	4	
16	3	2	2	4	1	3	2	3	3	
17	2	3	2	2	1	4	3	2	3	
18	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
19	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	3	2	3	3	1	3	2	2	3	
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
23	2	3	3	2	2	3	3	2	3	
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
26	3	2	2	3	2	4	3	3	2	
27	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	2	3	3	1	3	3	3	2	
32	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
40	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
41	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
42	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
43	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
46	3	2	3	2	3	4	3	3	3	
47	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	2	2	3	3	2	3	2	2	3	
52	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
53	2	2	2	3	2	3	3	2	2	
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
55	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
56	3	2	3	3	2	2	3	2	2	
57	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
60	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
65	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
70	3	4	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	371	357	371	397	344	379	375	389	377	
NRR/Unsur	3.2	3.08	3.2	3.42	2.97	3.27	3.23	3.35	3.25	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.34	0.36	0.38	0.33	0.36	0.36	0.37	0.36	*)3.22
IKM Unit Pelayanan										***) 80.46

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.2
U2	Prosedur	3.08
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U4	Biaya/Tarif	3.42
U5	Produk Layanan	2.97
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27
U7	Perilaku Pelasana	3.23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.35
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	73
31 s.d 40	23
41 s.d 50	16
51 s.d 60	4
61 Keatas	0
Jumlah	116

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	26
TNI	5
POLRI	0
SWASTA	38
Lainnya	47

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	5
SMA	70
D3	15
D4/S1	23
S2	2
S3	0
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	72
Perempuan	44
Jumlah	116

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.42
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27
U9	Sarana dan Prasarana	3.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.23
U1	Persyaratan	3.2
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U2	Prosedur	3.08
U5	Produk Layanan	2.97

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.42
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	2.97
U2	Prosedur	3.08
U3	Waktu Pelayanan	3.2

IKM Unit Pelayanan : 80.46

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
78	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
107	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
154	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
159	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
172	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
183	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
191	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
206	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
211	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
212	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
215	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
216	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
217	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
218	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
221	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
222	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	793	793	783	848	791	802	800	882	796	
NRR/Unsur	3.54	3.54	3.5	3.79	3.53	3.58	3.57	3.94	3.55	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.42	0.39	0.4	0.4	0.44	0.39	*)3.62
IKM Unit Pelayanan										***) 90.38

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.54
U2	Prosedur	3.54
U3	Waktu Pelayanan	3.5
U4	Biaya/Tarif	3.79
U5	Produk Layanan	3.53
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U7	Perilaku Pelasana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94
U9	Sarana dan Prasarana	3.55

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	60
31 s.d 40	99
41 s.d 50	52
51 s.d 60	10
61 Keatas	2
Jumlah	224

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	96
TNI	1
POLRI	4
SWASTA	48
Lainnya	75

Pendidikan	Banyaknya
SD	3
SMP	13
SMA	73
D3	4
D4/S1	115
S2	16
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	56
Perempuan	168
Jumlah	224

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.94
U4	Biaya/Tarif	3.79
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U9	Sarana dan Prasarana	3.55
U1	Persyaratan	3.54
U2	Prosedur	3.54
U5	Produk Layanan	3.53
U3	Waktu Pelayanan	3.5

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.94
U4	Biaya/Tarif	3.79
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.5
U5	Produk Layanan	3.53
U2	Prosedur	3.54

IKM Unit Pelayanan : 90.38

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99