



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

*SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT*

DINAS PERTANIAN
KABUPATEN TAPIN



2025

DAFTAR ISI

.....	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Mafaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden.....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	16
4. LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 Pertanian Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 Tujuan dan Mafaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Vaksin Rabies yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Tapin.

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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner (Google forms) 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 Pertanian Kabupaten Tapin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	7

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Seluruh Penerima Layanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Tapin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Tapin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 25 orang. Selanjutnya responden dipilih dari jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 25 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Populasi	=	100
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	25
Jenis Kelamin	Jumlah	
Laki-Laki	15	60%
Perempuan	10	40%
Pendidikan		
SD ke Bawah	3	12%
SLTP/SMP	3	12%
SLTA/SMA	10	40%
D/III	0	0%
S1	8	32%
S2	1	4%
Pekerjaan	Jumlah	
PNS	3	12%
TNI	2	8%
Swasta	5	20%
Petani / Peternak	8	32%
Wirausaha	3	12%
Lainnya	5	20%
Jenis Layanan	Jumlah	
Layanan A	25	100%
Lainnya		0%

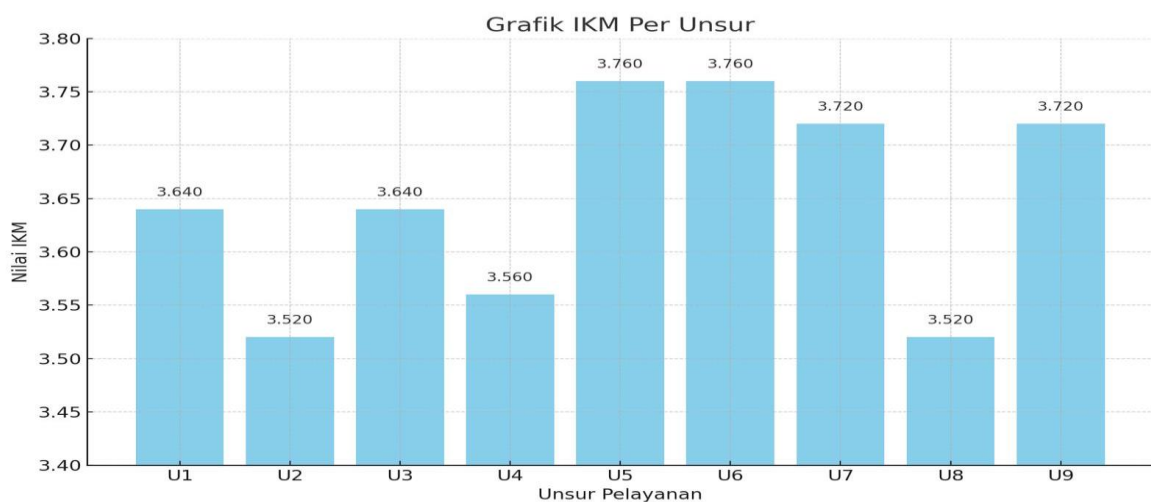
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	DETAIL NILAI SKM PER UNSUR								
	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,640	3,520	3,640	3,560	3,760	3,760	3,720	3,520	3,720
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan	91,13 (D Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



DINAS PERTANIAN KABUPATEN TAPIN			
BIDANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN			
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : PELAYANAN VAKSINASI	
91,13%		RESPONDEN	
KATEGORISASI		JUMLAH : 25 Orang	
SANGAT BAIK		JENIAS KELAMIN : LAKI-LAKI = 15 ORANG / PEREMPUAN = 10	
		PENDIDIKAN : SD = 3 ORANG D-III = 0	
		SMP = 3 ORANG D-IV = 0	
		SMA = 10 ORANG S1 = 8	
		D-I = 0 ORANG S2 = 1	
		D-II = 0 ORANG S3 = 0	
		PERIODE SURVEI : 01 Januari sd 30 Juni 2025	

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,520. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,520 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kewajaran Biaya termasuk tiga unsur terendah 3,560.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3.760, dan Kompetensi Petugas serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,760 dan 3, 720.

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 :

- “Pelayanan yang kurang berprosedur”.
- “biaya yang lumayan mahal”.

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

- Tidak diadakan secara rutin.

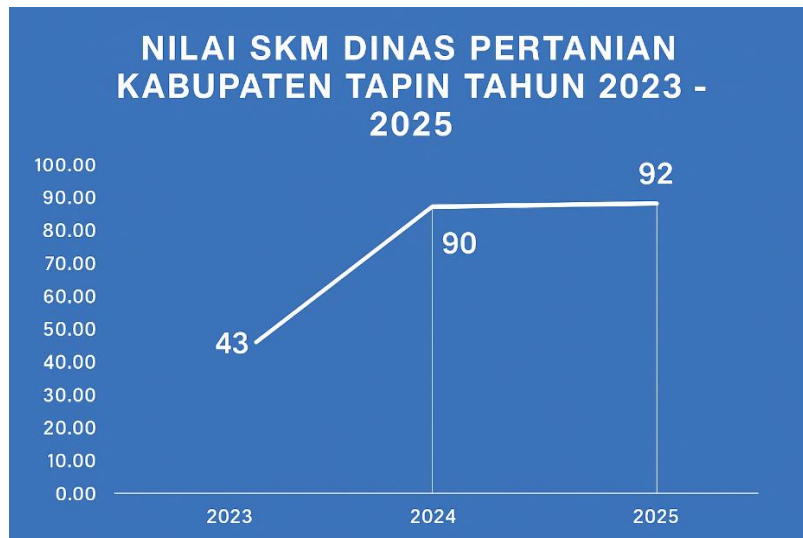
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Waktu							
No	Prioritas						Penanggung Jawab
	Unsur	Program / Kegiatan	TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Biaya yang Tinggi	Meningkatkan Kualitas	√				Bagian Bidang Peternakan
		Penambahan Loker Layanan	√				Bagian Bidang Peternakan
2	Prosedure Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				...
		Simplikasi proses bisnis	√				...
3	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan Layanan Pengaduan	√				...

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pertanian Kabupaten Tapin.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanian Kabupaten Tapin periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.06
3	Kecepatan Pelayanan	2.65
4	Biaya/Tarif	3.69
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	2.76
6	Kompetensi Petugas	3.25
7	Perilaku Petugas	3.18
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.05
9	Sarana dan Prasarana	2.70

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pertanian Kabupaten Tapin telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024 . 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	Dokumentasi Kegiatan
	Meningkatkan Kualitas	Sudah	Tantangan/hambatan yang di hadapilah kurangnya fasilitas petugas untuk datang langsung melayani.	
	Penambahan Loker Layanan	Sudah	tantangan/hambatan sulitnya peternak atau pemilik hewan untuk datang langsung ke puskesmas yang tersedia, namun juga kami sudah melakukan kegiatan vaksinasi rabies untuk hari rabies sedunia.	
	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	...	...
	Meningkatkan Layanan Pengaduan	Sudah	...	...

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Tapin secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,131 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public di tahun 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya, prosedur layanan, Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3.760 dari Kesesuaian Pelayanan serta Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,720.

Kab. Tapin, 02 Juli 2025

Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Tapin



drh. Mohammad Triasmoro
Pembina Tingkat.I (IV/b)
NIP. 19670825 200604 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The figure displays four sequential screenshots of a mobile application interface for a survey titled "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA VAKSINASI HEWAN DI KABUPATEN TAPIN". The app is developed by "maulinarizka474@gmail.com" and is associated with the "DINAS PERTANIAN KABUPATEN TAPIN BIDANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN SEKSI KESEHATAN HEWAN".

The survey form includes the following sections:

- Header:** Title of the survey and contact information.
- Service Received:** A list of vaccination services with radio button options:
 - ☐ Vaksin PMK (Sapi, Kambing, Kerbau)
 - ☐ Vaksin Jembrana (Sapi Bali)
 - ☐ Vaksin Rabies (Kucing, Anjing, Monyet, dll)
- Demographic Information:**
 - Jenis Kelamin:** ☐ Perempuan, ☐ Laki-Laki
 - Umur:** Text input field
 - Alamat:** Text input field
 - Pendidikan:** ☐ SMP, ☐ SMA/SMK/MA/Sederajat
- Occupation:** ☐ Petani/Peternak, ☐ PNS, ☐ TNI/POLISI, ☐ Pegawai Swasta, ☐ Wirausaha, ☐ Lainnya
- Feedback Section:**
 - PENDAPAT RESPONDER TENTANG PELAYANAN VAKSINASI**
 - Question: "Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai?"
 - Options: ☐ tidak sesuai, ☐ kurang sesuai

This screen continues the survey with three additional questions, each with three radio button options:

- Question 1: "Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai?" Options: ☐ kurang sesuai, ☐ sesuai, ☐ sangat sesuai
- Question 2: "Apakah produk pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?" Options: ☐ tidak sesuai, ☐ kurang sesuai, ☐ sesuai, ☐ sangat sesuai
- Question 3: "Apakah produk pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?" Options: ☐ tidak sesuai, ☐ kurang sesuai, ☐ sesuai, ☐ sangat sesuai

This screen contains the final two questions and submission options:

- Question 4: "Bagaimana pendapat kompetensi/ke mampuan petugas dalam memberikan pelayanan?" Options: ☐ tidak sesuai, ☐ kurang sesuai, ☐ sesuai, ☐ sangat sesuai
- Question 5: "Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan?" Options: ☐ tidak sesuai, ☐ kurang sesuai, ☐ sesuai, ☐ sangat sesuai
- Submission Buttons:**
 - Kembali (Back)
 - Kirim (Submit)
 - Kosongkan formulir (Clear form)
- Footer:** "Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir." and "Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. I sarkan Penyalahgunaan - Perawatan I anan -"

2. Hasil Olah Data SKM

IKM UNIT PELAYANAN :

91,13

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A Tidak Sesuai

: 88,31 - 100,00

C Sesuai

: 65,00 - 76,60

B Kurang Sesuai

: 76,61 - 88,30

D Sangat Sesuai

: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Sesuai	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Sesuai	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sesuai	36,00	32,00	36,00	28,00	24,00	24,00	28,00	48,00	32,00
Sangat Sesuai	64,00	64,00	64,00	68,00	76,00	76,00	72,00	52,00	64,00
kosong	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Total Persentase	100	96	100	96	100	100	100	100	96
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Sesuai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Sesuai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sesuai	9	8	9	7	6	6	7	12	8
Sangat Sesuai	16	16	16	17	19	19	18	13	16
kosong	4	4	4	4	4	4	4	4	4

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BIDANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
JENIS LAYANAN :

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai
2 = b. Kurang Sesuai
3 = c. Sesuai
4 = d. Sangat Sesuai

Bobot nilai 1/9

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	0	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	0	3	4	4	3	4
8	3	3	4	3	4	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	3	4	3	5
21	3	3	4	4	4	3	3	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4

100									
Nilai /Unsur	91	88	91	89	94	94	93	88	93
NRR / pertanyaan	3,640	3,520	3,640	3,560	3,760	3,760	3,720	3,520	3,720
NRR tertbg/ pertanyaan	0,404	0,391	0,404	0,395	0,417	0,417	0,413	0,391	0,413
Kategori Per Unsur	A	B	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,645	91,131	

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

-*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,640
U2	Prosedur Pelayanan	3,520
U3	Kecepatan Pelayanan	3,640
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,560
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,760
U6	Kompetensi Petugas	3,760
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,720
U8	Penanganan Pengaduan	3,520
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,720

Rata-Rata
3,649

IKM UNIT PELAYANAN : 91,13

Mutu Pelayanan : Sangat Baik