

LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 2
PER 1 JULI s.d. 26 NOVEMBER 2024



DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM..... | 4 |
| 2.1 Pelaksanaan SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Pemantauan Jumlah Responden | 5 |
| BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 6 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 6 |
| 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 6 |
| 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan..... | 6 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 6 |
| BAB IV. ANALISIS HASIL SKM | 8 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 8 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 8 |
| BAB V. KESIMPULAN | 9 |
| LAMPIRAN | |

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-NYA, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dnas Koperasi dan UKM Kabupaten Purbalingga dapat diselesaikan. Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Layanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunya laporan ini.

Purbalingga, 26 November 2024

KEPALA DINAS KOPERASI DAN UKM
KABUPATEN PUBALINGGA



ENDI ASTONO, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19670919 199003 1 010

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Purbalingga, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat 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 pengaduan, layanan konsultasi dan layanan informasi yang telah diberikan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga dengan menampilkan informasi tautan dan kode QR yang tertaut pada aplikasi ALPUKAT Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga. Bagi masyarakat yang menerima layanan dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga akan diarahkan untuk melakukan pengisian SKM. Kode QR terdapat pada *lampiran*.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yaitu :

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk dan dilokasi pada saat kita melakukan pedampingan ataupun monev kepada pengguna layanan. 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

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 1 Juli s.d. 25 November 2024;
- b. Pengolahan kuesioner tanggal 25 November 2024; dan
- c. Laporan Hasil SKM tanggal 26 November 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Selanjutnya responden yang melakukan pengisian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk seluruh jenis pelayanan dalam periode Semester II SKM terkumpul sebanyak 126 orang responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin :

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase (%) |
|----|---------------|--------|------------------|
| 1 | Laki-laki | 39 | 31 |
| 2 | Perempuan | 87 | 69 |

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan :

| No | Pendidikan Responden | Jumlah | Prosentase (%) |
|----|----------------------|--------|------------------|
| 1 | SD | 1 | 0,79 |
| 2 | SMP | 3 | 2,38 |
| 3 | SMA | 23 | 18,3 |
| 4 | D3 | 50 | 39,7 |
| 5 | S1 | 49 | 38 |
| 6 | S2 | 0 | 0 |
| 7 | S3 | 0 | 0 |

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah terkumpul dari responden pengguna layanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga diperoleh sebesar **88,183** sebagaimana dalam *lampiran* dalam laporan ini.

Rekapitulasi Responden berdasarkan 9 Unsur sebagaimana disebutkan pada 2.2. Metode Pengumpulan Data:

Rekapitulasi Responden berdasarkan 9 Unsur

| Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| NRR | 3.421 | 3.198 | 3.143 | 3.881 | 3.389 | 3.548 | 3.627 | 3.889 | 3.683 |

Hasil Rinci Penilaian 9 Unsur terdapat pada *Lampiran*.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, sarana dan masukan, mendapatkan nilai rata-rata perunsur tertinggi yaitu 3,88. Biaya/ tarif menjadi unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,88. Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,68 menjadi Unsur survei tertinggi ketiga.
2. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,14 Selanjutnya sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai terendah kedua. Produk spesifikasi jenis layanan menjadi unsur terendah ketiga dengan nilai 3,38.
3. Unsur Persyaratan juga masih memiliki di bawah 3,5 yaitu dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,421.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Perlu mempertahankan tingkat unsur pelayanan pengaduan, sarana dan masukan, unsur biaya / tarif, dan unsur Sarana dan prasarana yang sudah ada pada nilai BAIK dan selalu memberi ruang untuk peningkatan.

Untuk Unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur produk spesifikasi jenis layanan dan unsur persyaratan menjadi unsur yang menjadi perhatian agar meningkat sehingga dapat memberikan peningkatan kualitas Layanan Publik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 2 Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Purbalingga secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 88,183

2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai 3,88, kemudian kedua adalah dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,88 dan yang ketiga adalah dari unsur sarana dan prasarana nilai 3,6;

3. Unsur pelayanan dengan nilai dibawah 3,50 menjadi prioritas perbaikan.

KEPALA DINAS KOPERASI DAN UKM
KABUPATEN PUBALINGGA

ENDI ASTONO, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19670919 199003 1 010

LAMPIRAN

QR KODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN PURBALINGGA
MELALUI ALPUKAT (APLIKASI LAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH**

KABUPATEN PURBALINGGA

2024

NILAI IKM

88.183

**Layanan di
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH**

RESPONDEN

Jumlah: 126 Orang

Jenis kelamin: L = 39 Orang / P = 87 Orang

Pendidikan:

- SD 1 Orang
- SMP 3 Orang
- SMA 23 Orang
- DIII 50 Orang
- S1 49 Orang
- S2 0 Orang
- S2 0 Orang

Periode Survey : 2024-01-01 - 2024-12-31

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



| No | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|------|---------------|-------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 81 | 36 | Perempuan | IRT | S1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 20 | Laki-Laki | Lainya | Diploma | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 34 | Perempuan | IRT | Diploma | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 84 | 21 | Laki-Laki | Lainya | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 85 | 19 | Laki-Laki | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 20 | Laki-Laki | WIRSAUSAHA | Diploma | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 36 | Laki-Laki | Lainya | S1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 88 | 19 | Laki-Laki | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 20 | Laki-Laki | Lainya | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 19 | Laki-Laki | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 20 | Laki-Laki | Lainya | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 34 | Perempuan | Lainya | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 31 | Perempuan | Lainya | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 32 | Perempuan | Lainya | Diploma | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 24 | Perempuan | Lainya | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 22 | Perempuan | Lainya | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 23 | Perempuan | Lainya | Diploma | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98 | 24 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 29 | Perempuan | Lainya | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 22 | Perempuan | Lainya | Diploma | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 32 | Perempuan | IRT | SMA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 32 | Perempuan | WIRSAUSAHA | Diploma | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 38 | Perempuan | IRT | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 36 | Perempuan | IRT | Diploma | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 105 | 28 | Perempuan | WIRSAUSAHA | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 21 | Perempuan | IRT | Diploma | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 43 | Perempuan | Lainya | S1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 20 | Perempuan | WIRSAUSAHA | Diploma | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 36 | Perempuan | Lainya | S1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 110 | 24 | Perempuan | WIRSAUSAHA | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 36 | Perempuan | IRT | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 34 | Perempuan | WIRSAUSAHA | S1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 42 | Laki-Laki | PNS | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 44 | Laki-Laki | PETANI | SMA | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 115 | 32 | Perempuan | Lainya | Diploma | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 57 | Laki-Laki | Lainya | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 117 | 57 | Laki-Laki | Lainya | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 118 | 52 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | SMA | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 119 | 36 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | SMA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 120 | 51 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 121 | 64 | Laki-Laki | Lainya | SMA | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 122 | 45 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | S1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 123 | 62 | Laki-Laki | Lainya | S1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |

| No | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
|------------------------|------|---------------|-----------|------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 124 | 39 | Perempuan | WIRAUSAHA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 125 | 21 | Laki-Laki | WIRAUSAHA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 126 | 24 | Laki-Laki | WIRAUSAHA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| Total Nilai / Unsur | | | | | 431 | 403 | 396 | 489 | 427 | 447 | 457 | 490 | 464 | |
| NRR / Unsur | | | | | 3.421 | 3.198 | 3.143 | 3.881 | 3.389 | 3.548 | 3.627 | 3.889 | 3.683 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | | | | | 0.3797 | 0.355 | 0.3489 | 0.4308 | 0.3762 | 0.3938 | 0.4026 | 0.4317 | 0.4088 | 3.5275 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | 88.188 | |

| Keterangan | NO | UNSUR PELAYANAN |
|--------------------|---------------------------------|--|
| U1 s.d. U9 | =Unsur-Unsur pelayanan | U1 Persyaratan |
| NRR | =Nilai rata-rata | U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| IKM | =Indeks Kepuasan Masyarakat | U3 Waktu Penyelesaian |
| *) | =Jumlah NRR IKM tertimbang | U4 Biaya/Tarif |
| **) | =Jumlah NRR Tertimbang x 25 | U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |
| NRR Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi | U6 Kompetensi Pelaksana |
| | Jumlah kuesioner yang terisi | U7 Perilaku Pelaksana |
| NRR tertimbang | =NRR per unsur x 0,11 | U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| per unsur | | U9 Sarana dan prasarana |
| IKM UNIT PELAYANAN | | 88.188 |

| Mutu Pelayanan | Rentang |
|-----------------|----------------|
| A (Sangat Baik) | 88.31 - 100.00 |
| B (Baik) | 76.61 - 88.30 |
| C (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 |
| D (Tidak Baik) | 25.00 - 64.99 |

