



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN
PERIKANAN (BPPP) BITUNG

**TRIWULAN IV
2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR.....	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Pelatihan Tingkat Dasar	6
3.1.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2 Pelatihan BSTF - II.....	7
3.2.1. Jumlah Responden SKM	7
3.3 Pelatihan AN/AT KAPIN III	8
3.2.1. Jumlah Responden SKM	8
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Tindak Lanjut	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Tindak lanjut Triwulan III.....	13
2. Kuesioner	14

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPP Bitung Bulan Oktober - Desember 2024 dapat diselesaikan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung secara berkala.

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelatihan tingkat dasar dan semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Bitung, 16 Januari 2025

Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan
Perikanan Bitung



Natalia, S.St.Pi., M.Pi
NIP. 19801225 200502 2 001

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 Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung (BPPP Bitung) sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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.

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 yang telah diberikan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPPP Bitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPP Bitung adalah tim pelayanan publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual maupun digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). 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 BPPP Bitung 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 pengisian kuisioner atau pengumpulan data dilakukan langsung di tempat pelaksanaan pelatihan oleh tim panitia

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2024.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Pelatihan Tingkat Dasar

3.1.1. Jumlah Responden SKM

Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data pada keseluruhan populasi yang dalam hal ini adalah peserta pelatihan. Pada Triwulan IV, dilaksanakan 2 pelatihan tingkat dasar oleh BPPP Bitung dengan jumlah responden sebanyak 4 orang ;

- Pelatihan Pengolahan Hasil Perikanan bekerjasama dengan Politeknik Negeri Nusa Utara, pada tanggal 7 sd. 10 Oktober 2024, jumlah responden 12 orang.
- Pelatihan Digitalisasi dan Sosial Media Marketing Bagi Calon Start Up di BPPP Bitung, pada tanggal 22-25 Oktober 2024, jumlah responden 31 orang.

Adapun klasifikasi responden dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	12	29%
		PEREMPUAN	31	71%
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD	-	-
		SMP	5	12%
		SMA	30	71%
		DIII	2	5%
		D-IV/SI	6	14%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	12	29%
		SWASTA	1	2%
		WIRAUSAHA	4	10%
		PU.KKP	26	60%

4	JENIS LAYANAN	PELATIHAN TINGKAT DASAR	43	100%
		PENGADUAN	-	-
		KONSULTASI	-	-
		INFORMASI	-	-

3.2 Pelatihan BSTF - II

3.2.1. Jumlah Responden SKM

Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data pada keseluruhan populasi yang dalam hal ini adalah peserta pelatihan. Pada Triwulan IV, dilaksanakan pelatihan *Basic Safety Training Fisheries* Tingkat II dengan jumlah responden sebanyak 103 orang ;

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	103	100%
		PEREMPUAN	-	-
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD	40	38%
		SMP	17	16%
		SMA	44	43%
		DIII	-	-
		D-IV/SI	2	2%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	6	5%
		SWASTA	14	13%
		WIRAUSSAHA	23	22%
		PU.KKP	60	58%
4	JENIS LAYANAN	PELATIHAN BSTF-II	103	100%
		PENGADUAN		
		KONSULTASI		
		INFORMASI		

3.3 Pelatihan AN/AT KAPIN III

3.2.1. Jumlah Responden SKM

Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data pada keseluruhan populasi yang dalam hal ini adalah peserta pelatihan. Pada Triwulan IV, dilaksanakan pelatihan Peningkatan Ahli Nautika dan Ahli Teknik Awak Kapal Perikanan Tingkat III dengan jumlah responden sebanyak 14 orang ;

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	14	100%
		PEREMPUAN	-	-
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD	3	21%
		SMP	4	29%
		SMA	7	50%
		DIII	-	-
		D-IV/SI	-	-
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	1	7%
		SWASTA	8	57%
		WIRAUUSAHA	1	7%
		PU.KKP	4	29%
4	JENIS LAYANAN	PELATIHAN AN/ATKAPIN III	14	100%
		PENGADUAN	-	-
		KONSULTASI	-	-
		INFORMASI	-	-

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR per unsur	3,650	3,688	3,706	3,725	3,694	3,656	3,675	3,713	3,700
NRR tertimbang per unsur	0,405	0,409	0,411	0,413	0,410	0,406	0,408	0,412	0,411
IKM Unit Layanan	92,15 A (sangat baik)								

Keterangan:

U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Jangka Waktu
U4	Tarif
U5	Produk
U6	Kompetensi
U7	Perilaku
U8	Pengaduan
U9	Sarana dan Prasarana

Mutu Pelayanan :

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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai IKM yang diperoleh sudah di peringkat **“Sangat Baik”**
2. Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur U4 (tarif) yaitu 0,413.
3. Nilai rata-rata terendah ada pada unsur U1 (persyaratan) yaitu 0,405

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui form kuisioner yang telah disediakan, diperoleh 3 (tiga) saran yang menjadi masukan dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peserta pelatihan berharap agar persyaratan perlengkapan dokumen untuk awak kapal perikanan dapat disampaikan
- Peserta berharap agar informasi persyaratan di beritakan lewat media *online*
- Penambahan alat “sapu lantai” di kamar asrama

4.2 Tindak Lanjut

Hasil analisa nilai IKM dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Tindak lanjut hasil SKM bulan Juli - September 2024 yang telah dilaksanakan dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab	Pencapaian
1	Menyampaikan saran/masukan terkait pelaksanaan kembali kegiatan yang serupa	Katimja Pelatihan	100%

Sedangkan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM bulan Oktober – Desember 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Menyampaikan saran/masukan terkait pelaksanaan kembali kegiatan pelatihan yang serupa	Januari 2025	Ketua Tim Kepelautan
2	Membuat postingan terkait informasi persyaratan pelatihan di media <i>online</i>	Januari 2025	Tim Humas
3	Menambah alat kebersihan “sapu lantai” di kamar asrama	Januari 2025	Ketua Tim Kerja Dukungan Manajemen

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Oktober – Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Bitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,15. Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti dan pelayanan yang ditingkatkan.
- Unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu persyaratan.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif.

LAMPIRAN

1. Tindak lanjut Triwulan III

Senin, 15 Juli 2024

Kepada Yth,
Ketua Tim Kerja Pelatihan
BPPP Bitung

Dalam menindaklanjuti Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Triwulan III Tahun 2024, bersama surat ini kami sampaikan tanggapan/saran dari peserta pelatihan/pengguna jasa dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan tingkat dasar di Triwulan III tahun 2024:

Tanggapan/Saran : - Dapat dilakukan pelatihan seperti ini kembali

Demikian yang dapat kami sampaikan, mohon tindak lanjut dari tim pelatihan selanjutnya. Atasnya kami ucapkan terima kasih.

Koordinator Tim Pelayanan Publik
BPPP Bitung,



Sri Widiyanti

2. Kuesioner

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4

	584	590	593	596	591	585	588	594	592	3,686
	3,650	3,688	3,706	3,725	3,694	3,656	3,675	3,713	3,700	
	0,405	0,409	0,411	0,413	0,410	0,406	0,408	0,412	0,411	
IKM Unit pelayanan										
Keterangan : - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25						No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
						U1	Persyaratan	0,405		
						U2	Prosedur	0,409		
						U3	Jangka Waktu	0,411		
						U4	Tarif	0,413		
						U5	Produk	0,410		

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x
 0,111

NRR tertimbang
 per unsur

U6	Kompetensi	0,406
U7	Perilaku	0,408
U8	Pengaduan	0,412
U9	Sarana dan Prasarana	0,411

IKM UNIT PELAYANAN : 92,15

Mutu Pelayanan :

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