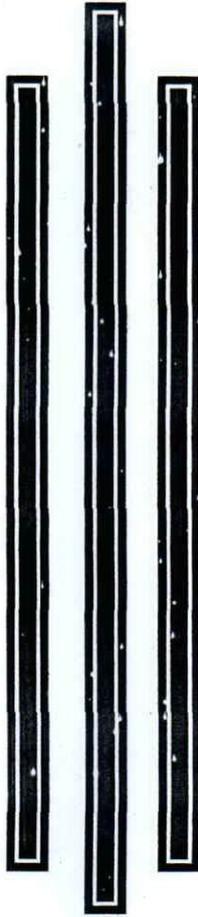




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Inspektorat Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan cenderung berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Inspektorat Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melaksanakan Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri Tahun 2023 ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Inspektorat Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Inspektorat Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri,

INSPEKTUR
KABUPATEN WONOGIRI,
MARDIANTO, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19710124 199903 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI SKM	
2.1 Metode dan Unsur Survei	4
2.1.1 Metode	4
2.1.2 Unsur Survei	4
2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data	6
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan	8
3.2 Analisis Karakteristik Responden	9
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	11
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	14
3.5 Rencana Tindak Lanjut	16
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17
LAMPIRAN	
LAMPIRAN I Contoh Kuesioner	
LAMPIRAN II Hasil Pengolahan Data	
LAMPIRAN III Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
LAMPIRAN IV Laporan FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tim SKM	6
Tabel 2.3 Jadwal SKM	6
Tabel 2.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 3.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan	8
Tabel 3.2.1 <i>Krejcie and Morgan</i>	9
Tabel 3.2.2 Karakteristik Responden	10
Tabel 3.3 Analisa Karakteristik Responden	11
Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unit Pelayanan	14
Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Layanan	8
Gambar 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2021 - 2023	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Inspektorat Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang pengawasan yang tidak bersetuhan secara langsung kepada masyarakat tetap melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparatur guna menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

1.2 Dasar Hukum

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 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di Inspektorat Kabupaten Wonogiri;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;

4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Wonogiri;
5. Mendorong Inspektorat Kabupaten Wonogiri untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM secara nasional oleh Kementerian.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Inspektorat Kabupaten Wonogiri kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SKM

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. yang Terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan
adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian
adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kedisiplinan
Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. 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
adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
8. 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*).

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei dari Inspektorat Kabupaten Wonogiri dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 2.2
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI**

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Mardianto, S.E	Inspektur Kabupaten Wonogiri	Ketua
2.	Mulyanto, S.E.	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Sekretaris
3.	Dewi Attutianingrum, S.Sos., M.M	Inspektur Pembantu Bidang Keuangan dan Aset Daerah Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
4.	Sriyono, S.Sos, M.M	Inspektur Pembantu Bidang Ekonomi dan Pembangunan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
5.	Sardjito, S.Sos, M.H	Inspektur Pembantu Bidang Kesejahteraan Rakyat Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
6.	Drs. Edy Martono, M.M	Inspektur Pembantu Bidang Aparatur dan Administrasi Pemerintahan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
7.	Lantin Istinggar, S.E., M.M	Kasubag Keuangan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
8.	Murni Hastuti, S.E	Kasubag Umum dan Kepegawaian Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
9.	Yulia Indah Cintami, S.E, M.Si	Auditor Muda pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
10.	Dra.Sriyatmi	Auditor Madya Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
11.	Agustin Ratriana, SE	Auditor Muda Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
12.	Agus Priyanti, A.Md	Auditor Pelaksana Lanjutan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
13.	Fitri Lestari, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
14.	Mardiono, S.E	Pengelola Pengawasan Sekretariat Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
15.	Eni Susanti, S.E	Analisis Perencana, Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota

2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 6 (enam) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut :

Tabel 2.3
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN					
	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Menyusun Instrumen Survei	■					
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	■					
Menentukan Responden		■				
Melaksanakan Survei		■	■	■	■	
Mengolah Hasil survei					■	
Menyajikan dan Melaporkan Hasil						■

2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat Dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Unsur Diberi Nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Memperoleh Nilai SKM Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 2.4

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	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

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

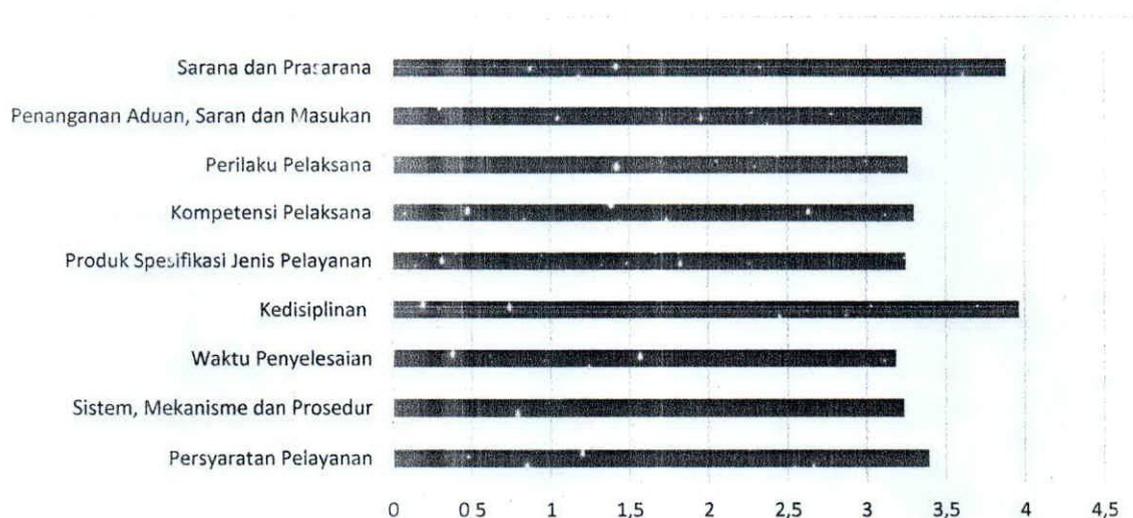
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Nilai
Nilai per Unsur Pelayanan	294	284	278	336	284	294	297	259	337	3433
NRR / Unsur = Jml nilai perunsur / jml kuesioner yang terisi	3,419	3,302	3,233	3,907	3,302	3,419	3,453	3,012	3,849	
Kategori Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
NRR tertbg/ unsur = NRR per unsur x 0,11	0,380	0,367	0,359	0,434	0,367	0,380	0,384	0,335	0,428	3,433
IKM Unit pelayanan	85,82 (B atau Baik)									

Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan



3.2 Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variable 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2023 pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak kurang lebih 110 (Seratus Sepuluh) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan* responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak **86 (Delapan Puluh Enam)** orang.

Tabel 3.2.1

Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Tabel 3.2.2
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	60	69,77%
		Perempuan	26	30,23%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	1,16%
		SMA	30	34,88%
		S1	41	47,68%
		S2	14	16,28%
		S3	0	0%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	58	66,44%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	7	8,14%
		Lainnya	21	24,41%
		Tidak Menyebutkan	0	0%

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3

Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	<p>Hasil analisis diperoleh bahwa 58 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,419 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian persyaratan pelayanan yang diajukan dari Bagian ini dinilai tidak berbelit-belit sehingga mempermudah pengguna layanan untuk mendapatkan informasi maupun data-data yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.</p>
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	50	58	
	4. Sangat Sesuai	A	36	42	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)				
	1. Tidak Mudah	D	0	0	<p>Hasil analisis diperoleh bahwa 74 % dari jumlah responden memilih jawaban mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,302 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Bagian ini untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.</p>
	2. Kurang Mudah	C	0	0	
	3. Mudah	B	64	74	
	4. Sangat Mudah	A	25	12	
3.	Waktu Penyelesaian (U3)				
	1. Tidak Cepat	D	0	0	<p>Hasil analisis diperoleh bahwa 74 % dari jumlah responden memilih jawaban cepat, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,233 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Bagian ini dalam menyelesaikan</p>
	2. Kurang Cepat	C	1	1	
	3. Cepat	B	64	74	
	4. Sangat Cepat	A	16	21	

					seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan dirasa sudah cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)				
	1. Tidak Disiplin	D	0	0	hasil analisis diperoleh bahwa 91 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat disiplin, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.907 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian kedisiplinan petugas pelayanan pada bagian ini dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya kedisiplinan penyelenggara pelayanan dinilai sangat disiplin oleh pengguna layanan, sangat disiplin baik dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan maupun sangat disiplin kehadiran
	2. Kurang Disiplin	C	0	0	
	3. Disiplin	B	8	9	
	4. Sangat Disiplin	A	78	91	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 70 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.302 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada bagian ini dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Bagian ini.
	2. Kurang Sesuai	C	1	2	
	3. Sesuai	B	60	70	
	4. Sangat Sesuai	A	26	30	
6.	Kompetensi Pelaksana (U6)				
	1. Tidak Kompeten	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 58 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.419 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori "Baik" dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada bagian ini dirasa sudah cukup maksimal dan berkompeten dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
	2. Kurang Kompeten	C	1	2	
	3. Kompeten	B	50	58	
	4. Sangat Kompeten	A	36	42	

7.	Perilaku Pelaksana (U7) 1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah	D C B A	0 0 47 39	0 0 54 46	Hasil analisis diperoleh bahwa 54 % dari jumlah responden memilih jawaban sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,453 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.0644 – 3,532 artinya berada pada kategori " Baik " dengan demikian perilaku pelaksana pada bagian ini sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah cukup maksimal dengan jawaban sopan dan ramah.
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) 1. Tidak Sama Sekali Diterima 2. Diterima Tetapi Tidak Ditindaklanjuti 3. Ditindaklanjuti Tetapi Kurang Maksimal 4. Ditindaklanjuti Dengan Baik	D C B A	0 9 67 10	0 11 78 11	Hasil analisis diperoleh bahwa 78 % dari jumlah responden memilih jawaban ditindaklanjuti dengan tetapi kurang maksimal, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,012 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 2,60 – 3,0644 artinya berada pada kategori " Kurang Baik " dengan demikian penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diajukan oleh pengguna layanan perlu mendapat perhatian maksimal oleh bagian ini.
9	Kualitas sarana dan Prasarana (U9) 1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	D C B A	0 1 11 74	0 1 8 91	Hasil analisis diperoleh bahwa 86 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat berkualitas, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,849 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian sarana dan prasarana yang digunakan oleh bagian ini sebagai salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat baik hal tersebut mencakup sarana dalam hal gedung sebagai pertemuan untuk bersosialisasi memecahkan masalah maupun sebagai tempat memberikan informasi dan prasarana seperti seperangkat komputer dan printer serta jaringan internet guna kelancaran dalam melaksanakan tugas sudah memadai.

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survey yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk table di bawah.

Tabel 3.4
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,419	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,302	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,233	B	BAIK
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,907	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,302	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,419	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,453	B	BAIK
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,012	C	KURANG BAIK
U9	Sarana dan prasarana	3,849	A	SANGAT BAIK

Data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

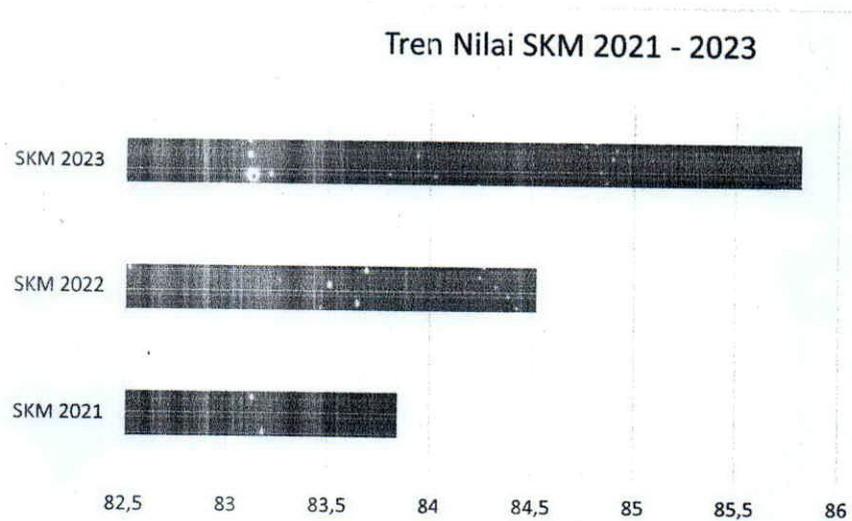
1. Unsur yang memiliki nilai terbawah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U5).
2. Unsur yang memiliki nilai tertinggi meliputi :Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4), dan Sarana dan Prasarana (U9).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Pengguna layanan kurang paham terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Pengguna layanan belum mengetahui dengan pasti kegiatan apa saja yang dapat dilayani pada bagian ini sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Secara garis besar indeks survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten dapat di lihat dari tren perolehan nilai SKM sebagaimana berikut :

Grafik 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2018 – 2021



Berdasarkan tabel diatas, bahwa tren nilai SKM dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut karena dipengaruhi beberapa faktor :

1. Inspektorat Kabupaten Wonogiri merupakan bagian dari Unit Pelayanan Publik di Bidang Pengawasan, oleh karena itu terkait responden yang menggunakan jasa layanan di bagian ini tidak bisa diperkirakan jumlahnya per tahun.
2. Terkendala karena ketersediaan SDM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri belum memenuhi jumlah kecukupan SDM yang optimal guna melakukan pelayanan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terendah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meninjau kembali Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sesuai ketentuan yan telah ditetapkan berdasarkan SOP Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	v	v	v		INSPEKTUR

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa

- a. Mutu pelayanan yang dicapai oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri secara dalam konversi indeks berada pada kategori B (85,82).
- b. Tren nilai SKM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri mengalami kenaikan dari tahun 2021 sampai dengan 2023.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan kategori C.

4.2 SARAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Inspektorat Kabupaten Wonogiri.
2. Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait usul pelayanan dengan nilai terbawah sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya.


INSPEKTUR
KABUPATEN WONOGIRI,
MARDIANTO, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19710124 199903 1 002

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00

13.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

: LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

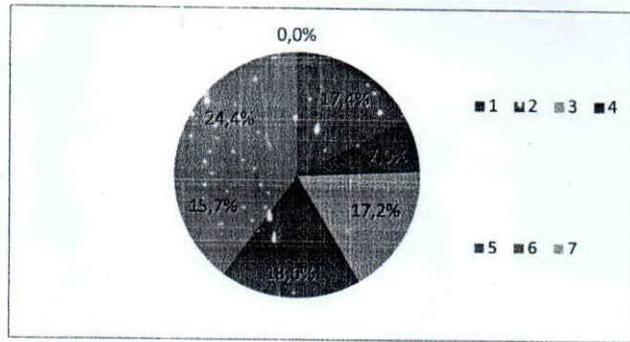
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan	P*	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bagian ini	P*	7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	P*
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian yang diperlukan untuk memberikan pelayanan	P*	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan pelayanan di bagian ini	P*
a. Tidak cepat	1	a. Tidak sama sekali diterima	1
b. Kurang cepat	2	b. Diterima tetapi tidak ditindaklanjuti	2
c. Cepat	3	c. Ditindaklanjuti tapi kurang maksimal	3
d. Sangat cepat	4	d. Ditindaklanjuti dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	P*	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*
a. Tidak disiplin	1	a. Tidak berkualitas	1
b. Kurang disiplin	2	b. Kurang berkualitas	2
c. Disiplin	3	c. Berkualitas	3
d. Sangat disiplin	4	d. Sangat berkualitas	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan	P*		
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

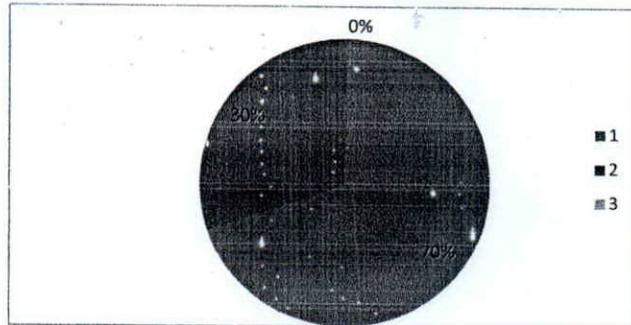
*) Keterangan : P = Nilai pendapat responden (di isi oleh petugas)

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lainnya	Kelengkapan
1	33					
2	56					
3	56					
4	43					
5	47					
6	26					
7	47					
8	40					
9	40					
10	43					
11	47					
12	48					
13	48					
14	43					
15	55					
16	35					
17	45					
18	26					
19	24					
20	36					
21	45					
22	44					
23	57					
24	51					
25	46					
26	39					
27	30					
28	41					
29	34					
30	56					
31	30					
32	46					
33	41					
34	45					
35	51					
36	26					
37	51					
38	48					
39	35					
40	50					
41	57					
42	55					
43	52					
44	47					
45	28					
46	59					
47	47					
48	54					
49	46					
50	26					
51	40					
52	56					
53	53					
54	53					
55	22					
56	53					
57	49					
58	55					
59	54					
60	58					
61	59					
62	65					
63	41					
64	49					
65	61					
66	53					
67	47					
68	42					
69	31					
70	56					
71	55					
72	59					
73	48					
74	56					
75	40					
76	47					
77	53					
78	49					
79	43					
80	55					
81	44					
82	43					
83	43					
84	53					
85	54					
86	27					

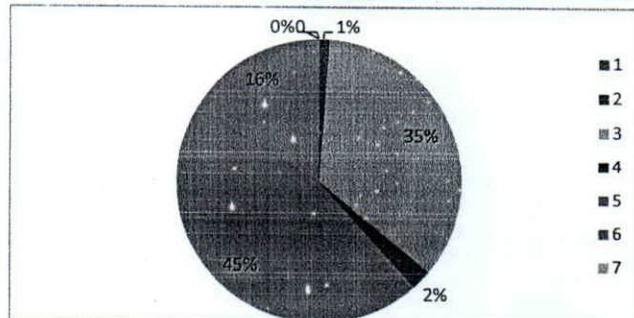
Usia			
Responden	86		100%
Memberikan data usia	86		100%
Tdk memberikan data u	0		0%
	21-35	15	17,4%
	36-40	6	7,0%
	41-45	15	17,2%
	46-50	16	18,6%
	51-55	13	15,7%
	56-60	21	24,4%
tidak memberikan data usia	0		0,0%
		86	100%



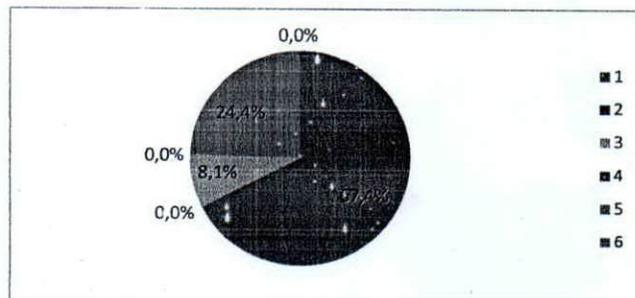
Jenis Kelamin			
Responden	86		100%
Laki laki	60		70%
Perempuan	26		30%
Tdk memberikan data	0		0%



Pendidikan terakhir			
Responden	86		100%
SD	0		0
SLTP	1		1%
SLTA	30		35%
D1-D4	2		2%
S1	39		45%
>S2	14		16%
Tdk memberikan data	0		0%



Pekerjaan			
Responden	86		100%
PNS/TNI/Polri	58		67,4%
Pegawai Swasta	0		0,0%
Wiraswasta/Usahawan	7		8,1%
Pelajar/Mahasiswa	0		0,0%
Lainnya	21		24,4%
Tdk memberikan data	0		0,0%



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI
ALAMAT : Jl. Pemuda 1 No 55 Wonogiri
Tlp/Fax. : (0273) 321138

Tempat Survei : Inspektorat Kabupaten Wonogiri

Waktu Survei : Mei s/d Agustus 2022
Responden : 76 Orang

IKM UNIT PELAYANAN : 85,82

Mutu Pelayanan : Baik

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan	3,419	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,302	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,233	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,907	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,302	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,419	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,453	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,012	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,849	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

: INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

: Jalan Pemuda I no 55 Wonogiri

: (0273) 321138

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	4	3	2	4
8	3	3	3	4	4	3	4	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	3	2	4	3	4	4	2	2
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	3	3	4	4	3	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	3	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	2	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	3	4	4	4	3	4	4	4
34	3	4	4	4	3	4	3	3	4
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	3	3	4	3	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	4	3	3	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4
50	4	4	3	4	3	4	3	4	4
51	4	3	3	3	3	3	4	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	3	4	4	3	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	4	3	4	4	4	3	4	4
59	4	4	3	4	3	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	4	4	4	4	3	4	3	4
63	4	3	4	4	3	4	4	3	4
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4

65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	4	4	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	4	3	3	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	4	3	4
73	4	3	3	4	4	3	3	3	4
74	3	4	3	4	3	4	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	4	4	4	4	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	3	4
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	4	3	3	3	4
81	4	3	4	4	3	4	4	3	4
82	3	4	3	4	4	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	4	4	3	4
84	4	4	3	4	3	4	3	3	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	4	4	3	4
ΣNilai /Unsur	294	284	278	336	284	294	297	259	331
NRR / Unsur	3,419	3,302	3,233	3,907	3,302	3,419	3,453	3,012	3,849
NRR tertbg/ unsur	0,380	0,367	0,359	0,434	0,367	0,380	0,384	0,335	0,428
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3,433	85,82

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,419
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,302
U3	Waktu Penyelesaian	3,233
U4	Biaya/Tarif	3,907
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,302
U6	Kompetensi Pelaksana	3,419
U7	Perilaku Pelaksana	3,453
U8	Sarana dan prasarana	3,012
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,849

IKM UNIT PELAYANAN :

85,82

Mutu Pelayanan :

- | | | | |
|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 | C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60 |
| B (Baik) | : 76,61 - 88,30 | D (Tidak Baik) | : 25,00 - 64,99 |