

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2025**



Balai Besar POM di Jayapura
Badan Pengawas Obat dan Makanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13

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 dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 Besar POM di Jayapura sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) 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 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 Besar POM di Jayapura.

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.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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 di lingkungan BBPOM di Jayapura;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai Besar POM di Jayapura dilaksanakan setiap triwulan dan pelaksanaannya dilakukan oleh petugas Kelompok Substansi Infokom.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 Balai Besar POM di Jayapura 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 informasi 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 Pengumpulan Data

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Periode Triwulan I dilakukan pada tanggal 02 Januari – 27 Maret 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah penerima layanan pada BBPOM di Jayapura yang terdiri dari Layanan Pengujian, Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dan Layanan Sertifikasi.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	10	91%
		Perempuan	1	9%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	37%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	6	54%
		S2/Profesi/S3	1	9%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11	010%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	27%
		26 - 30 Tahun	3	27%
		31 - 35 Tahun	4	37%
		36 - 40 Tahun	1	9%
		≥ 40 Tahun	0	0%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan perhitungan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM	93,94	96,97	96,97	96,97	95,45	95,45	95,45	96,97	95,45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	95.96 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	93,94
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	96,97
U3	Waktu Penyelesaian	96,97
U4	Biaya/Tarif	96,97
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	95,45
U6	Kompetensi Pelaksana	95,45
U7	Perilaku Pelaksana	95,45
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,97
U9	Sarana dan Prasarana	95,45

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 **terendah** pada unsur:
 - a. U1/Persyaratan dengan nilai 93.94
 - b. U9/Sarana dan Prasarana dengan nilai 95.45
2. Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 **tertinggi** pada unsur:
 - a. U2/Perilaku petugas dengan nilai 96,97
 - b. U3/Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96,97
 - c. U4/Waktu Penyelesaian dengan nilai 96,97
 - d. U8/Penanganan Pengaduan dengan nilai 96,97

Saran/Komentar responden :

- a. Terimakasih banyak atas layanan yg kami terima
- b. Pelayanan sangat baik, saya sangat puas
- c. Teruslah Berinovasi BBPOMRI di Jayapura, BRAVO
Mohon maaf, Jika Berkenan SIPT pihak ketiga BBPOMRI Jayapura juga agar dapat digunakan untuk mengunggah dokumen fisik seperti surat Permohonan, LP, SPDP dll untuk diverifikasi petugas BBPOMRI Jayapura secara online, dan kami petugas pihak ketiga hanya perlu membawa barang bukti sample yang akan diuji di Lab BBPOMRI Jayapura.
- d. Ubur2 ikan lele Pertahankan pelayanannya lee
- e. Tetap dipertahankan bila perlu ditingkatkan pelayanan yang sudah baik ini
- f. Semoga BPOM Jayapura Semakin Di depan dan pelayananx makin prima
- g. Sudah sangat bagus sekali pelayanannya.
- h. Pelayanan sangat baik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, berikut rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada 2 unsur yang paling rendah hasilnya sebagai berikut :

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan I Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan (khususnya persyaratan pelayanan dan sarana/prasarana yang telah disediakan) melalui FKP.	-	√	-	-	Ketua Tim Kerja Indeks Kepuasan Masy. terhadap Pelayanan Publik (Imelda Gunawan, S.Si., Apt)
		Publikasi Standar Pelayanan (khususnya persyaratan pelayanan dan sarana/prasarana yang telah disediakan) melalui berbagai media (media elektronik, media sosial, media cetak/leaflet)	-	√	√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Penyediaan leaflet yang memuat alur layanan	-	√	√	√	

BAB V KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,96.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U1/Persyaratan Pelayanan dengan nilai 93,94 dan U9/Sarana dan Prasarana dengan nilai 95,45.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U2/Perilaku petugas, U3/Kompetensi Pelaksana, U4/Waktu Penyelesaian, U8/Penanganan Pengaduan dengan nilai 96,97.

Jayapura, 8 April 2025

Ketua Tim Kerja Indeks Kepuasan Masyarakat
atas Pelayanan Publik



Imelda Gunawan, S.Si., Apt
NIP 19730126 200003 2001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI HASIL PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI 2022 UNIT PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT II

SHPRB - YANLIK

Metode pengumpulan data (*diisi petugas*) :

1. Wawancara Tatap Muka
2. Wawancara Melalui Telepon
3. Pengisian Kuesioner Mandiri (*Self Assesment*)

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat pusat dan daerah, saat ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melakukan survei pelayanan publik di kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di kementerian/lembaga/ organisasi perangkat daerah ini yang mencakup:

1. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui loket pelayanan
2. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui pelayanan daring (*online*)
3. Pelayanan publik terhadap pemangku kepentingan (*stakeholder*), dalam rangka koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

I. Keterangan Petugas (*diisi petugas*)

No	Rincian	Pencacah	Pengawas
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Nama		
2.	Tanggal pencacahan/pengawasan		
3.	Tanda tangan		

II. Keterangan Responden (*identitas kami rahasiakan*)

1. Nama :	6. Pekerjaan utama : <input type="checkbox"/>
2. Umur : <input type="text"/>	Pelajar /mahasiswa - 1 Pegawai swasta - 5 Peneliti/dosen - 2 Wiraswasta - 6 PNS/TNI/Polri - 3 Lainnya - 7 Pegawai BUMN/D - 4
3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 <input type="checkbox"/>	7. Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas:
4. No. HP :	
5. Pendidikan terakhir yang ditamatkan : <input type="checkbox"/>	
≤ SMA atau sederajat - 1 D4/S1 - 3 D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4	

III. Jenis Pelayanan

1.	Jenis pelayanan yang diterima (<i>tuliskan secara rinci dan jelas</i>) <input type="checkbox"/>	<small>*) Layanan Pengujian atau Informasi Pengaduan</small>
2.	Persentase Tahapan penyelesaian layanan:..... %	

*) Barang : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya, dsb
 Jasa : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb
 Administrasi : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: KTP, Akte Pemikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah, dsb.

IV. Aspek Pelayanan

1) KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Aspek Pelayanan			
<p>Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Lingkari jawaban sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.</p>			
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur / alur pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>
3	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
4	Apakah menurut Bapak/Ibu/ Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang cepat 4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/>
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?	1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas 4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas	<input type="checkbox"/>
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1. Sangat Tidak Memadai 2. Tidak Memadai 3. Kurang Memadai 4. Cukup Memadai 5. Memadai 6. Sangat Memadai	<input type="checkbox"/>

9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tuliskan atau verbal)?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Baik 4. Cukup Baik 5. Baik 6. Sangat Baik	<input type="checkbox"/>
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?	1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap 4. Cukup Lengkap 5. Baik 6. Sangat Lengkap	<input type="checkbox"/>

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM TW I Tahun 2025

a. Daftar Responden dan Hasil Pengisian Kuesioner (<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura>)

A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Jumlah Responden	11	Validasi	Cocok												
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	36-40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	4	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5
2	≤25 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
6	26-30 Tahun	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	31-35 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	≤25 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

b. Perhitungan

Hasil Penilaian

Jlh Kuisisioner	11										
Jumlah Nilai Perunsur	62	64	63	64	65	64	63	63	63	64	63
NRR Per Unsur	5,64	5,82	5,73	5,82	5,91	5,82	5,73	5,73	5,73	5,82	5,73
NRR tertimbang	0,626	0,646	0,646			0,646	0,636	0,636	0,636	0,646	0,636
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,76										
Nilai IKM	95,96										
Nilai Indeks	3,84										

Hasil Perhitungan per Aspek

Unsur		Deskripsi	Hasil		
U1	1	Persyaratan Pelayanan		93,94	
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		96,97	
U3	3	Waktu Pelayanan	95,45	96,97	
	4	Waktu Penyelesaian	96,97		
	5	Respon/Kecepatan Petugas	98,48		
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		96,97	
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		95,45	
U6	8	Kompetensi Petugas		95,45	
U7	9	Perilaku Petugas		95,45	
U8	10	Penanganan Pengaduan		96,97	
U9	11	Sarana dan Prasarana		95,45	
Total					95,96