

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2024



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAYAPURA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
BAB V.....	9
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	10
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
a. Daftar Responden Hasil Pengisian Kuesioner.....	12

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 2024 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 dan form kuesioner 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 dilakukan pada tanggal 01 April – 30 Juni 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	25-28 Maret 2024
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 April – 30 Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis	1-3 Juli 2024
4.	Pelaporan	3 Juli 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Jayapura 01 Maret - 30 Juni tahun 2024 yang telah menerima layanan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 38 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	66%
		PEREMPUAN	13	34%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	17	45%
		D1/D2/D3	1	3%
		D4/S1	16	42%
		S2/Profesi/S3	4	10%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	24	90%
		Pegawai Swasta	3	0%
		Wiraswasta	5	10%
		Pelajar/Mahasiswa	3	0%
		Lainnya	3	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	13	35%
		26 - 30 Tahun	12	33%
		31 - 35 Tahun	6	16%
		36 - 40 Tahun	4	11%
		≥ 40 Tahun	2	5%

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	91.23	91.67	91.81	91.67	90.79	92.98	94.30	91.67	91.67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	91.98 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	91.23
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91.67
U3	Waktu Penyelesaian	91.81
U4	Biaya/Tarif	91.67
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	90.79
U6	Kompetensi Pelaksana	92.98
U7	Perilaku Pelaksana	94.30
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91.67
U9	Sarana dan Prasarana	91.67

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 II tahun 2024 **terendah** pada unsur:
 - a. U5/Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 90.79
 - b. U1/Persyaratan Pelayanan dengan nilai 91.23
2. Nilai SKM Triwulan II tahun 2024 **tertinggi** pada unsur:
 - a. U7/Perilaku petugas dengan nilai 94,30
 - b. U6/Kompetensi Pelaksana dengan nilai 92,98
 - c. U3/Waktu Penyelesaian dengan nilai 91,81

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan II tahun 2024 dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 01 Juli 2024, berikut rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai pada 3 unsur yang paling rendah hasilnya sebagai berikut :

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	-	-	√	√	Ketua Tim Kerja Indeks Kepuasan Masy. terhadap Pelayanan Publik (Imelda Gunawan, S.Si., Apt)
2	Persyaratan Pelayanan						

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.98.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (5) Kesesuaian Produk Pelayanan dan (1) Peryaratan Pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (7) Perilaku Petugas, (6) Kompetensi Pelaksana dan (3) Waktu Penyelesaian.

Jayapura, 3 Juli 2024

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*)

<p>1. Nama :</p> <p>2. Umur : <input style="width: 40px;" type="text"/></p> <p>3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>4. No. HP :</p> <p>5. Pendidikan terakhir yang ditamatkan :</p> <p>≤ SMA atau sederajat - 1 D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/></p> <p>D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4</p>	<p>6. Pekerjaan utama : <input type="checkbox"/></p> <table style="font-size: small;"> <tr> <td>Pelajar /mahasiswa</td><td>- 1</td> <td>Pegawai swasta</td><td>- 5</td> </tr> <tr> <td>Peneliti/dosen</td><td>- 2</td> <td>Wiraswasta</td><td>- 6</td> </tr> <tr> <td>PNS/TNI/Polri</td><td>- 3</td> <td>Lainnya</td><td>- 7</td> </tr> <tr> <td>Pegawai BUMN/ID</td><td>- 4</td> <td></td><td></td> </tr> </table> <p>7. Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas:</p>	Pelajar /mahasiswa	- 1	Pegawai swasta	- 5	Peneliti/dosen	- 2	Wiraswasta	- 6	PNS/TNI/Polri	- 3	Lainnya	- 7	Pegawai BUMN/ID	- 4		
Pelajar /mahasiswa	- 1	Pegawai swasta	- 5														
Peneliti/dosen	- 2	Wiraswasta	- 6														
PNS/TNI/Polri	- 3	Lainnya	- 7														
Pegawai BUMN/ID	- 4																

III. Jenis Pelayanan

1.	Jenis pelayanan yang diterima (<i>tuliskan secara rinci dan jelas</i>) <input style="width: 100%;" type="text"/>	*) Layanan Pengujian atau Informasi Pengaduan
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 Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, 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 II Tahun 2024

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

Jumlah Responden	38	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	>40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	>40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	≤25 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
5	36-40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	>40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	26-30 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	31-35 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
10	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6
12	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	2	4	5	3	4	6	4	4
14	26-30 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	4	6	4	6	4	5	6	5	6	6
15	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	≤25 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	≤25 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
22	36-40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
23	31-35 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	26-30 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
25	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
27	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
30	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai Swasta	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5
32	31-35 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	4	4	6	6	5	6	5	5	6	5	5
33	>40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5
35	>40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
36	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
38	26-30 Tahun	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

b. Perhitungan

Perhitungan Nilai

Jlh Kuisisioner	38										
Jumlah Nilai Perunsur	208	209	211	207	210	209	207	212	215	209	209
NRR Per Unsur	5,47	5,50	5,55	5,45	5,53	5,50	5,45	5,58	5,66	5,50	5,50
			5,51								
NRR tertimbang	0,608	0,611	0,612			0,611	0,605	0,620	0,629	0,611	0,611
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,52										
Nilai IKM	91,98										
Nilai Indeks	3,68										

Hasil

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	1 Persyaratan Pelayanan	91,23
U2	2 Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	91,67
	3 Waktu Pelayanan	92,54
U3	4 Waktu Penyelesaian	90,79
	5 Respon/Kecepatan Petugas	92,11
U4	6 Biaya/Tarif Pelayanan	91,67
U5	7 Kesesuaian Produk Pelayanan	90,79
U6	8 Kompetensi Petugas	92,98
U7	9 Perilaku Petugas	94,30
U8	10 Penanganan Pengaduan	91,67
U9	11 Sarana dan Prasarana	91,67
Total		91,98