

**EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP KINERJA  
BALAI BESAR VETERINER WATES,  
PERIODE I TAHUN 2024**



**BALAI BESAR VETERINER WATES, YOGYAKARTA**

**JUNI 2024**

## ABSTRAK

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu dari persyaratan ISO 9001 : 2015 dan SNI ISO/IEC 17025 : 2017, SNI ISO/IEC 17043 : 2010, terintegrasi

sehingga SKM ini disusun untuk memenuhi standar sebagai laboratorium terakreditasi. Unsur pertanyaan dan jumlah pertanyaan untuk responden mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah unsur pertanyaan sejumlah 9 pertanyaan. Hasil pengumpulan kuisisioner didapatkan sejumlah 185 responden, dengan demikian sudah memenuhi syarat untuk dilakukan pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat. Pengolahan data menggunakan rumus :  $SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$ .

Adapun hasil penilaian SKM tahun periode 1 (Januari sampai dengan Juni 2024) diperoleh hasil nilai SKM **3,738** dengan mutu pelayanan **A** dan unit kerja pelayanan **Sangat Baik**.

## **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. karena atas bimbinganNya maka evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahunan terhadap Balai Besar Veteriner Wates, Yogyakarta periode 1 tahun 2024 ini telah dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Balai Besar Veteriner Wates melaksanakan kebijakan tentang Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kinerja Balai Besar Veteriner Wates. Penilaian SKM ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Balai.

Pada periode 1 tahun 2024 Kinerja Balai Besar Veteriner Wates dinilai oleh responden sekaligus sebagai pelanggan BBVet Wates sangat baik, tentunya kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pelanggan yang telah mengisi kwisioner dan mengembalikan kepada BBVet Wates.

Yogyakarta, 21 Juni 2024

Kepala Balai

Drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	2
PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI .....	4
I. PENDAHULUAN .....	5
II. MATERI DAN METODE .....	7
III. HASIL .....	12
IV. ANALISIS HASIL SKM.....	16
A. Penilaian Per Unsur.....	16
B. Rencana Tindak lanjut.....	16
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	18
A. Kesimpulan .....	18
B. Saran .....	18
VI. DAFTAR PUSTAKA.....	19
Lampiran 1, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode I Tahun 2024.....	20

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka Balai Besar Veteriner Wates berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, perlu disusun survey kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBVet Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 dengan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan Balai Besar Veteriner Wates.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud :

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk dapat menilai kinerja BBVet Wates dalam pelayanan kepada pelanggan.

Tujuan :

Untuk mengetahui seberapa jauh penilaian pelanggan atas kinerja BBVet Wates dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya bagi masyarakat.

## II. MATERI DAN METODE

### A. Materi

Materi yang digunakan adalah :

A.1..Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat

A.2. Komputer untuk pengolahan data dengan Microsoft Excel

### B. Metode

#### B.1. Persiapan Personil

Personil Penanggungjawab Tata Kelola Kuesioner SKM hingga pelaporan belum ditugaskan secara khusus di tahun 2024, hanya mengikuti SK Kepala Balai yang lama yaitu dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates nomor : 02006/Kpts/OT.050/F4.D/2019, tentang Penunjukan TIM Sekretariat Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025 : 2017 terintegrasi.

#### B.2. Penyiapan kuesioner.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan. Adapun kuesioner sebagaimana terlampir.

##### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Adapun jawaban cukup memberikan tanda pada point yang dipilih.

### B.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden dan customer

Jumlah responden diharapkan dapat mencapai minimal 100 responden

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2 = \text{lamda (faktor pengali) dengan } dk = 1$

Taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P (populasi normal) = Q = 0,5

D = 0,0

b. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan kuesioner kepada customer pelanggan yang datang ke BBvet untuk memeriksakan sampel.
2. Datang langsung ke Dinas yang membidangi fungsi peternakan/ Perusahaan/ lembaga pendidikan yang terjangkau.

### B.4. Jadwal

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan selama satu tahun yang dibagi menjadi 2 periode yaitu perperiode atau per 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan (Pembuatan SKM dan Pembagian Tugas Penyebaran)
- b. Pelaksanaan pengumpulan data
- c. Pengolahan data survey
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil

Adapun jadwal kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Survei Kepuasan Pelanggan Periode I tahun 2024

KEGIATAN	WAKTU					
	JAN 2024	FEB 24	MAR - APR 24	MEI 24	JUNI 2024	
					MG 1-3	MGGU 4
Persiapan						
Pembuatan SKM						
Penyebaran kuesioner						
Pengolahan SKM						
Pembuatan laporan						

### B.5. Pengolahan Data

- a. Metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama 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

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan 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:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

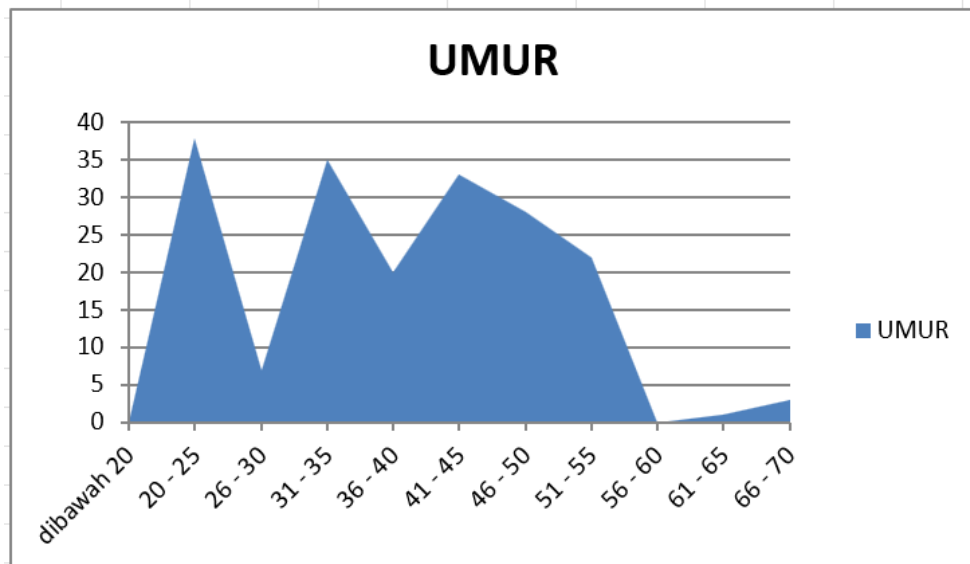
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### III. HASIL

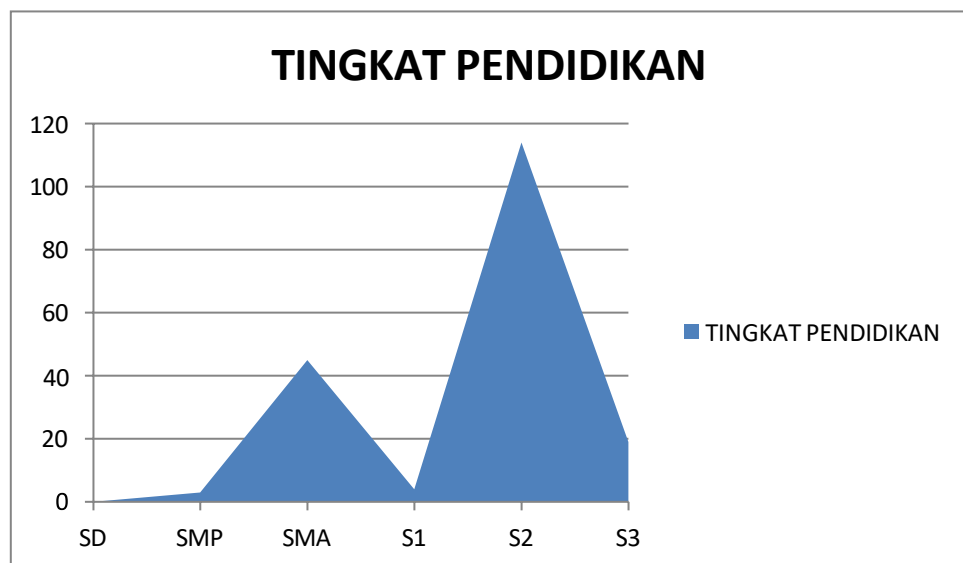
#### A. Responden

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sejumlah 185 responden.

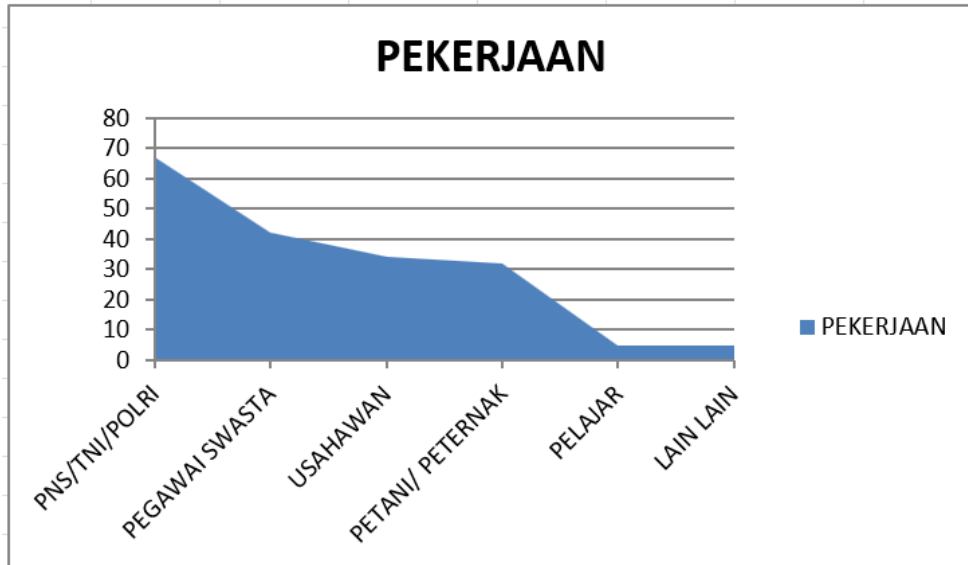
Grafik 1. Jumlah responden yang masuk berdasarkan umur



Grafik 2. Jumlah responden yang masuk berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. Jumlah responden yang masuk berdasarkan pekerjaan



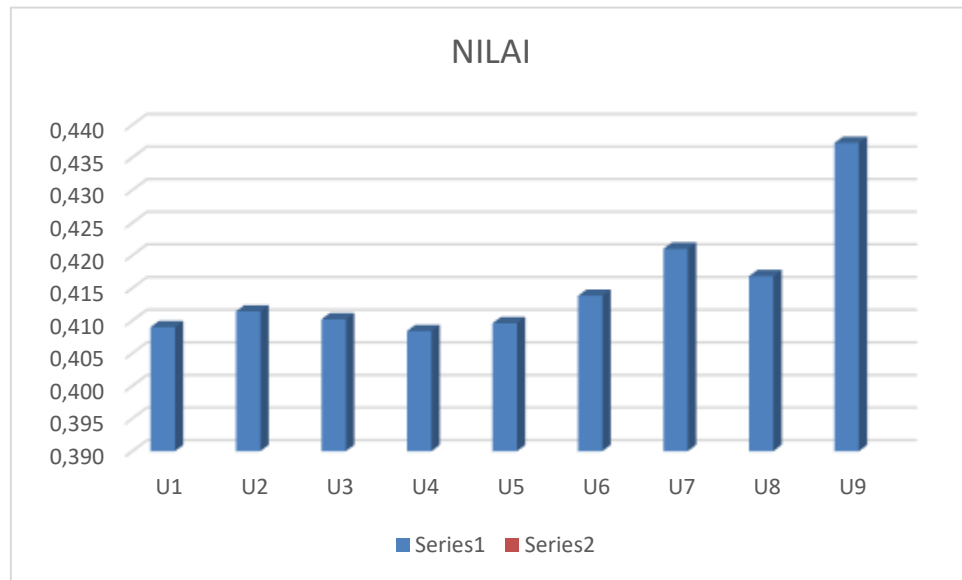
Grafik 4. Jumlah responden yang masuk berdasarkan jenis kelamin



## B. Nilai Unsur yang tinggi dan yang rendah

Nilai Perunsur dari SKM periode I dapat dilihat ada grafik sebagai berikut:

Grafik 5. Nilai Persunsur SKM Periode I



Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai	0,409	0,411	0,410	0,408	0,410	0,414	0,421	0,417	0,437

Nilai unsur yang tinggi adalah :

1. Unsur nomor 9 (U9) dengan pertanyaan “Penanganan Pengaduan pengguna layanan” dengan nilai rata-rata sebesar 0,437

Nilai unsur yang rendah adalah :

1. Unsur nomor 4 (U4) dengan pertanyaan kuesioner “Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan” dengan nilai 0,408
2. Unsur terendah kedua adalah U1 (Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai = 0,409

### **C. Penilaian SKM**

Hasil penilaian SKM periode I tahun 2024 menghasilkan nilai SKM sebagai berikut:

1. **Nilai SKM = 3,738**
2. **Nilai SKM Konversi = 93,44**
3. **Mutu Pelayanan = A**
4. **Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik**

## IV. ANALISIS HASIL SKM

### A. Penilaian Per Unsur

#### a. Nilai unsur yang tinggi

Unsur nomor 9 (U9) dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan?” dengan nilai rata-rata sebesar 0,437.

#### b. Nilai unsur yang rendah

Unsur nomor 4 (U4) dengan pertanyaan kuesioner “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?”, dengan nilai tertimbang 0,408 dan nilai rata-rata 3,68. Walaupun U4 ini mendapatkan nilai terendah, akan tetapi sudah mengalami peningkatan yang signifikan karena nilai rata-rata U4 pada tahun 2023 hanya sebesar 3,48. Peningkatan nilai U4 tersebut karena sudah mendapatkan perbaikan, letak perbaikan adalah pada jawaban pertanyaan U4 menjadi : 4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan. : a. tidak sesuai, b. Kurang sesuai, c. Sesuai, d. Sangat Sesuai

### B. Rencana Tindak lanjut

Nilai terendah pada unsur 4 (U4) 0,404 dan terendah ke 2 pada unsur 1 (U1) 0,405 dengan pertanyaan dan jawaban yaitu “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya: 1. Tidak sesuai; 2 Kurang sesuai; 3. Sesuai; 4 Sangat sesuai.

Nilai U1 dan U4 sebenarnya nilai ini semua sudah cukup tinggi, akan tetapi kemungkinan masih bisa ditingkatkan. Adapun rencana peningkatan adalah dengan memberikan klarifikasi saat kegiatan publik Hearing, dengan menerangkan bahwa Tarif Uji sudah merupakan keputusan pemerintah dengan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah, sedangkan klarifikasi pada U1 juga dapat diharapkan dengan memberikan klarifikasi saat publik hearing dengan memberikan materi tentang persyaratan Pelayanan yang digunakan oleh BBVet Wates.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Total responden yang berhasil dikumpulkan pada periode I sejumlah 185 responden;
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode I tahun 2024 sebesar 3,738 dengan nilai Konversi **93,44**, Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**;
3. Tindak lanjut dari nilai SKM yang terendah pada Unsur 4 (U4) dengan rencana tindak lanjut adalah memberikan klarifikasi U4 pada Publik Hearing;
4. Prioritas peningkatan unsur pelayanan pada U4 dan U1.

### B. Saran

Diharapkan Balai Besar Veteriner Wates mampu memperbaiki unsur-unsur yang dinilai rendah oleh beberapa responden. Dengan upaya peningkatan melalui klarifikasi U4 dan U1 melalui klarifikasi unsur unsur tersebut saat acara Publik Hearing.

## VI.DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
- Anonim, Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta 2003.
- Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta, 2004.
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Publik

Lampiran 1, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode I Tahun 2024

HASIL DAN PERHITUNGAN NILAI SKM PERIODE I TAHUN 2024  
BALAI BESAR VETERINER WATES

NO	DATA RESPONDEN				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	UMUR	JK	PT	PU									
1	32	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	50	1	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	31	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
5	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	21	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	20	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	29	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	53	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	45	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	32	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	21	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
13	21	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
14	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	21	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
16	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
18	21	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
19	20	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
20	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	22	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	21	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
24	42	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	47	1	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	47	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	39	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	21	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	21	2	5	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	21	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

31	22	1	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
32	22	2	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
33	22	1	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34	21	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	22	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	52	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	69	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	40	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	42	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	37	1	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
51	42	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	69	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
54	24	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	42	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	28	1	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
59	33	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
60	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	51	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	45	1	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	42	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
66	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
67	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	44	1	5	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
69	22	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	35	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	43	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	37	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
76	43	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	32	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	32	2	5	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
86	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	43	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	22	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	54	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	34	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	35	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	36	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	40	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	40	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	37	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	40	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	46	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	42	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	37	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	47	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	40	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	40	2	5	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
114	24	1	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4

115	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	69	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	40	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	45	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	32	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	25	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	30	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	32	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
130	32	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	32	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	40	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	44	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
137	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
138	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
139	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
140	32	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4
141	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	32	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	37	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	52	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	33	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	65	1	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	38	2	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
150	49	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
151	41	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	22	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	42	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	42	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4

157	30	1	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
158	35	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	32	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	32	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	41	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	42	1	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
163	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	33	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
168	48	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	48	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	25	1	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
171	22	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	29	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
173	27	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	50	1	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4
175	37	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	42	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	50	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	38	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	26	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	21	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	42	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL RESPONDEN					185	185	185	185	185	185	185	185	185
NILAI PER UNSUR					681	685	683	680	682	689	701	694	728

NRR Tertimbang (dg nilai tertimbang 0,11)	0,409	0,411	0,410	<b>0,408</b>	0,410	0,414	0,421	0,417	<b>0,437</b>
---	-------	-------	-------	--------------	-------	-------	-------	-------	--------------

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>3,738</b>
---------------------------	--------------

<b>SKM KONVERSI</b>	<b>93,44</b>
---------------------	--------------

## HASIL PERHITUNGAN:

- **NILAI SKM** "3,738"
- **MUTU PELAYANAN "A"**
- **KINERJA UNIT PELAYANAN "SANGAT BAIK"**

### Keterangan :

1. JK = Jenis Kelamin (1. Laki-Laki, 2. Perempuan)
2. PT = Pendidikan Tertinggi (1. SD, 2. SMP, 3. SMA, 4. S1, 5. S2, 6.S3)
3. PU = Pekerjaan Utama (1.PNS/TNI/Polri, 2.Pegawai Swasta, 3. Wraswasta/Usahawan, 4.Petani/Peternak, 5. Pelajar, 6.Lainnya)
4. U1 s/d U9 = Unsur pelayanan
5. SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

### KETERANGAN UNSUR PELAYANAN :

- U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- U2 = Kemudahan prosedur pelayanan
- U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- U5 = Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- U6 = Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
- U7 = Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- U8 = Kualitas sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan.