

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

Maksud 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.

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Triwulan III Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ALPUKAT Kabupaten Purbalingga dengan alamat URL <https://skm.purbalinggakab.go.id/> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2025;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 1 Oktober 2025;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 2 Oktober 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga adalah sebanyak 773 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dalam periode Triwulan II SKM terkumpul sebanyak 37 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 37 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
1	SLTP/ Sederajat	2
2	SLTA/Sederajat	21
3	Diploma (D-1, D-2, D-3)	8
4	Sarjana (S-1)	5
5	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	1
TOTAL		37

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH
1	PNS / TNI / Polri	2
2	Pegawai Swasta	10
3	Wirausaha	16
4	IRT	3
5	Buruh Harian Lepas	1
6	Pelajar/Mahasiswa	2
7	Lainnya	3
TOTAL		37

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	Laki-laki	19
2	Perempuan	18
TOTAL		37

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH
1	21 – 25 Tahun	5
2	26 – 30 Tahun	5
3	31 – 35 Tahun	4
4	36 – 40 Tahun	6
5	41 – 45 Tahun	1
6	46 – 50 Tahun	7
7	51 – 55 Tahun	1
8	56 – 60 Tahun	5
9	61 – 65 Tahun	3
TOTAL		37

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui Aplikasi Alpukat Kabupaten Purbalingga dan diperoleh hasil sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata (Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
1	Persyaratan	145	3.919	0.435	97.975	10.875
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	145	3.919	0.435	97.975	10.875
3	Waktu Penyelesaian	148	4	0.444	100	11.1
4	Biaya/Tarif	148	4	0.444	100	11.1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	144	3.892	0.432	97.3	10.8
6	Kompetensi Pelaksana	148	4	0.444	100	11.1

No	Unsur Layanan	Total dari Nilai	Nilai Rata-Rata (Nilai Total / Jumlah Responden)	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai Konversi (NRR x 25)	Nilai Konversi (NRR Tertimbang x 25)
7	Perilaku Pelaksana	147	3.973	0.441	99.325	11.025
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	148	4	0.444	100	11.1
9	Sarana dan Prasarana	145	3.919	0.435	97.975	10.875
UNIT LAYANAN				3.954		98.85

Sumber: data primer diolah, 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Empat unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 97.3 lalu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; serta Sarana dan Prasarana dengan nilai sama yaitu 97.975.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan sebagaimana terlampir pada Laporan SKM ini.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 4 (empat) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; serta Sarana dan Prasarana

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada Triwulan IV tahun 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Nilai SKM	Program/kegiatan	Realisasi Pelaksanaan		
				Okt	Nov	Des
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.3	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan sosialisasi Standar Pelayanan khususnya pada komponen delivery yang meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui Sistem Informasi yang tersedia baik secara offline maupun online. - Mereview Standar Pelayanan dan SOP - Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan/capacity building/dll - Pelatihan petugas Layanan 			
2	Persyaratan	97.975				
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.975				
4	Sarana dan Prasarana	97.975	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun Inventarisir kebutuhan Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan - Mengusulkan anggaran pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana perizinan 			

BAB V

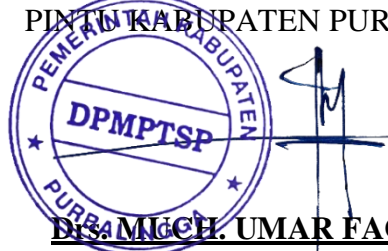
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98.85.
- Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Sarana Prasarana.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Purbalingga , 2 Oktober 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PURBALINGGA



Drs. MICH. UMAR FAOZI, M.Kes.

Pembina Utama Muda
NIP.19681022199402101

LAMPIRAN

Alpukat v1.0 SETDA Masuk

MAL PELAYANAN PUBLIK
Tenant DPMPSTP

Silahkan Isi data diri :

Email / No hp
tediarrafit@gmail.com

Usia
32

Jenis Kelamin
Laki - Laki

Pilih Pendidikan
S1

Pilih Pekerjaan
PPPK

Batal Simpan

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0 SETDA Masuk

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

★★★★★ Sangat sesuai.

★★★★☆ Sesuai.

★★★☆☆ Kurang sesuai.

★★☆☆☆ Tidak sesuai.

Selanjutnya

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

SETDA [Masuk](#)

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ ★★★★★
Sangat mudah.

☐ ★★★★☆
Mudah.

☐ ★★★☆☆
Kurang mudah.

☐ ★☆☆☆☆
Tidak mudah.

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

SETDA [Masuk](#)

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ ★★★★★
Sangat cepat.

☐ ★★★★☆
Cepat.

☐ ★★★☆☆
Kurang cepat.

☐ ★☆☆☆☆
Tidak cepat.

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

★★★★★
Gratis

★★★★☆
Murah

★★★☆☆
Cukup mahal

★★☆☆☆
Sangat mahal

Sebelumnya

Selanjutnya

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

★★★★★
Sangat sesuai

★★★★☆
Sesuai

★★★☆☆
Kurang sesuai

★★☆☆☆
Tidak sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

© Dinkominfo - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0 SETDA [Masuk](#)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (kemampuan aplikasi, untuk pelayanan yang dilakukan secara online)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
Sangat kompeten	Kompeten	Kurang kompeten	Tidak kompeten

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

© DINKOMINFO - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0 SETDA [Masuk](#)

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Untuk pelayanan online : Bagaimana tampilan dan fungsi aplikasi, apakah mudah digunakan dan interaktif)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
Sangat sopan dan ramah (layanan online : Sangat mudah dan interaktif)	Sopan dan ramah (layanan online : Mudah dan Interaktif)	Kurang sopan dan ramah (layanan online : Kurang mudah dan interaktif)	Tidak sopan dan ramah (layanan online : Tidak mudah dan interaktif)

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

© DINKOMINFO - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
Sangat Baik.	Baik.	Cukup.	Buruk.
Sebelumnya			Selanjutnya

© DINKOMINFO - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

Alpukat v1.0

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
Dikelola dengan baik.	Berfungsi kurang maksimal	Ada tetapi tidak berfungsi	Tidak ada.
Sebelumnya			Selanjutnya

© DINKOMINFO - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga - 2022
Dikelola Oleh Dinkominfo Purbalingga

**Untuk peningkatan kualitas layanan yang kami berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara,
silahkan meninggalkan Saran/Masukan kepada kami :**

Silahkan Berikan Saran / Masukan Kepada Kami

Sebelumnya

Submit

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Periode : 2025-07-01-2025-09-30

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	62	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28	Perempuan	Lainya	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	60	Laki-Laki	Lainya	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	58	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	30	Perempuan	Lainya	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	48	Perempuan	PNS	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	61	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	Diploma	3	4	4	4	3	4	3	4	4
11	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	Diploma	3	3	4	4	3	4	4	4	3
12	56	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	28	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	57	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	48	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	37	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	30	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	58	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	33	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	34	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	32	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	32	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	37	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	38	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	63	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	42	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	46	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	40	Perempuan	WIRUSAHA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	54	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	47	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	47	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	40	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	46	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	39	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	47	Perempuan	PNS	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai / Unsur					145	145	148	148	144	148	147	148	145	
NRR / Unsur					3.919	3.919	4	4	3.892	4	3.973	4	3.919	
NRR Tertimbang / Unsur					0.435	0.435	0.444	0.444	0.432	0.444	0.441	0.444	0.435	3.954
IKM UNIT PELAYANAN													98.85	
Keterangan				NO	UNSUR PELAYANAN									
U1 s.d. U9	=Unsur-Unsur pelayanan			U1	Persyaratan									
NRR	=Nilai rata-rata			U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur									
IKM	=Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu Penyelesaian									
*)	=Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Biaya/Tarif									
**)	=Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi Pelaksana									
	Jumlah kuesioner yang terisi			U7	Perilaku Pelaksana									
NRR tertimbang	=NRR per unsur x 0,11			U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
per unsur				U9	Sarana dan prasarana									
IKM UNIT PELAYANAN													98.85	
Mutu Pelayanan					Rentang									
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									

