

# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**

**PADA  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT**

**PERIODE  
Januari s/d Juni 2021**



**BEKERJASAMA  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT  
DENGAN  
BAGIAN ORGANISASI KABUPATEN TANAH LAUT**

# KATA PENGANTAR

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

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

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Bappeda selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Bappeda selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

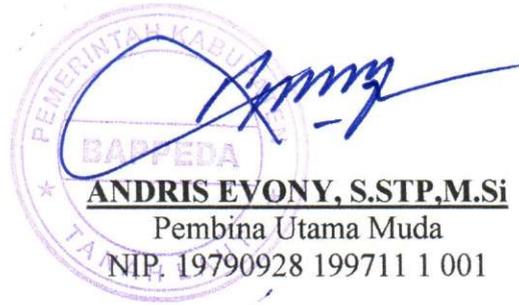
Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Bappeda dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Bappeda dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Akhirnya

harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, 01 September 2021

**KEPALA UNIT PELAYANAN BAPPEDA**



**ANDRIS EVONY, S.STP,M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19790928 199711 1 001

# DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	3
1.3. Pengertian Umum .....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	7
2.1. Ruang Lingkup .....	7
2.2. Tahapan Kegiatan Survey .....	7
2.2.1. Persiapan .....	7
2.2.2. Pengumpulan Data .....	10
2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data .....	10
2.2.4. Penyusunan Laporan .....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b> .....	11
3.1. Hasil Pengukuran .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	17
4.1. Kesimpulan .....	17
4.2. Rekomendasi .....	17
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap Instansi Pemerintah Baik secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat unapung tidak secara langsung karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Bappeda Kabupaten tanah Laut

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah mengeluarkan Surat menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : B/46/PP.06/2020 tanggal 18 Maret 2020 tentang Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survey dan Pengolah Data Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah kabupaten Tanah laut telah melaksanakan Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Bappeda Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan mengetahui GAP yang diharapkan dengan kinerja

sebenarnya.

## **2.2 Dasar Hukum**

1. 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);
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

## **1.2 Pengertian Umum**

Sesuai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang

- menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
  - f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
  - g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
  - h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
  - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
  - l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit

pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut , Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten tanah laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

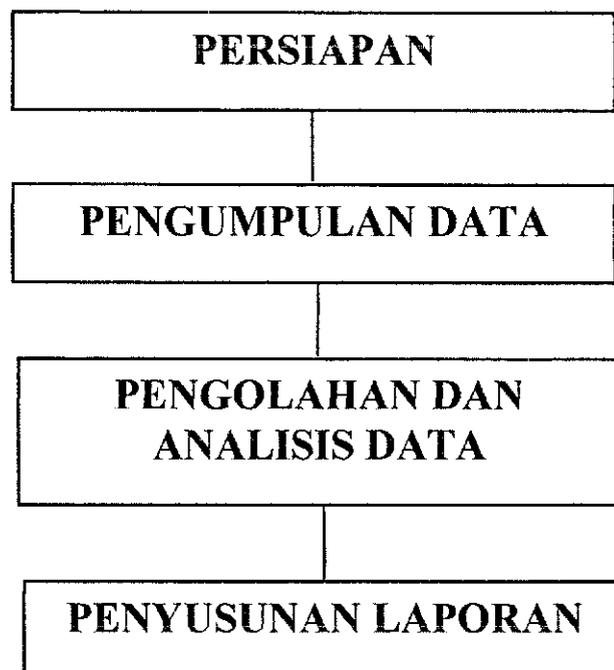
## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bappeda Kabupaten Tanah Laut yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juli Tahun 2021 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah laut meliputi Seluruh SKPD yang ada diwilayah Kabupaten Tanah Laut.

### **2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



#### **2.2.1 Persiapan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut

- b. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut dengan Bappeda Kabupaten Tanah Laut untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
  - c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- a) **Penyiapan Bahan**

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1). Bagian Pertama :

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2). Bagian Kedua :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain:

jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3). Bagian Ketiga :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### 3. 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 persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (satu) apabila pelaksanaan prosedur tidak sesuai/ tidak mudah/ tidak cepat/ sangat mahal/ tidak kompeten/ tidak sopan dan ramah/ buruk/ tidak ada yang mengakibatkan prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (dua) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan kurang sesuai/ kurang mudah/ kurang cepat/ cukup mahal/ kurang sesuai/ kurang kompeten/ kurang sopan dan ramah/ cukup/ ada tetapi tidak berfungsi yang mengakibatkan prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (tiga) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sesuai/ mudah/ cepat/ murah/ sesuai/ kompeten/ sopan dan ramah/ baik/ berfungsi kurang maksimal yang mengakibatkan proses tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (empat) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat sesuai/ sangat mudah/ sangat cepat/ gratis/ sangat sesuai/ sangat kompeten/ sangat sopan dan ramah/ sangat baik/ dikelola dengan baik sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut.

#### c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu kedua bulan Juli 2021.

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, 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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Catatan:

- \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- \*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Acuan nilai interval untuk mengolah data berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

Dalam pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda kabupaten Tanah Laut, Kuesioner diberikan kepada 150 (seratus lima puluh) responden dengan karakteristik responden sebagai berikut :

1. **Jenis kelamin** responden terdiri dari 71 laki-laki (47,33%), 70 perempuan (46,67%) dan 9 responden (6%) tidak mencantumkan jenis kelaminnya;
2. **Usia** responden dibawah 20 tahun sebanyak 0 orang (0%), usia 20-29 tahun sebanyak 7 orang (4,67%), usia 30-39 tahun sebanyak 29 orang (19,33%), usia 40-49 tahun sebanyak 24 orang (16%), usia di atas 50 tahun sebanyak 33

orang (22%) dan tidak mencantumkan usia sebanyak 57 orang (38%);

3. **Klasifikasi pendidikan** responden terdiri dari SD sebanyak 0 orang (0%), SMP sebanyak 0 orang (0%), SMA/ sederajat sebanyak 15 orang (10%), Diploma 3 sebanyak 17 orang (11,33%), Sarjana (S1) atau Diploma 4 sebanyak 85 orang (56,67%), Magister (S2) sebanyak 26 orang (17,33%) dan 7 responden (4,67%) tidak mencantumkan pendidikan;
4. **Pekerjaan** responden terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 123 orang (82%), Pegawai Honorer (PTT) sebanyak 9 orang (6%) Swasta sebanyak 3 orang (2%), Wirausaha sebanyak 1 orang (0,67%) dan 14 responden (9,33%) tidak mencantumkan pekerjaan.

Dari keseluruhan kuesioner 150 (seratus lima puluh) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut (perhitungan terlampir) :

1. Persyaratan

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang Keseuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**” 12 responden (8%) menjawab “sangat sesuai”, 136 responden (90,67%) menjawab “sesuai”, dan 2 responden (1,33%) yang menjawab “kurang sesuai” dan tidak ada responden menjawab “tidak sesuai” sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa Keseuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah sesuai.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari pertanyaan “**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini**” 24 responden (16%) menjawab “sangat mudah”, 119 responden (79,33%) menjawab “mudah”, 6 responden (4%) menjawab “kurang mudah” dan 1 responden (0,67%) menjawab “tidak mudah” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah mudah.

3. Waktu Penyelesaian

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**” 13 responden (8,67%) menjawab “sangat cepat”, 127 responden (84,67%) menjawab “cepat”, 10 responden (6,67%) menjawab “kurang cepat” dan 0 responden (0%) menjawab “tidak cepat” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kecepatan waktu dalam

memberikan pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah **cepat**.

4. Biaya/Tarif

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**” maka 150 responden (100%) menjawab “gratis” karena memang Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tidak pernah menarik biaya atas pelayanan yang diberikan atau gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**” 25 responden (16,67%) menjawab “sangat sesuai”, 119 responden (79,33%) menjawab “sesuai”, 6 responden (4%) menjawab “kurang sesuai” dan 0 responden (0%) menjawab “tidak sesuai” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah **sesuai**.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.**” 23 responden (15,33%) menjawab “sangat kompeten”, 115 responden (76,67%) menjawab “kompeten”, 12 responden (8%) menjawab “kurang kompeten” dan 0 responden (0%) menjawab “tidak kompeten” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah **kompeten**.

7. Perilaku Pelaksana

Dari pertanyaan “**Bagaimana pemahaman Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**” 31 responden (20,67%) menjawab “sangat sopan dan ramah”, 114 responden (76%) menjawab “sopan dan ramah”, 5 responden (3,33%) responden menjawab “kurang sopan dan ramah” dan 0 responden (0%) menjawab “tidak sopan dan ramah” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah **sopan dan ramah**.

8. Sarana dan prasarana

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**” 25 responden (16,67%) menjawab “sangat baik”, 102 responden (68%) menjawab “baik”, 22 responden (14,67%) menjawab “cukup” dan 1 responden (0,67%) menjawab “buruk” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam kondisi baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari pertanyaan “**Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**” 78 responden (52%) menjawab “dikelola dengan baik”, 63 responden (42%) menjawab “berfungsi kurang maksimal”, 8 responden (5,33%) menjawab “ada tetapi tidak berfungsi” dan 1 responden (0,67%) menjawab “tidak ada” sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dikelola dengan baik.

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat dirangkum dalam tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Keseuaian persyaratan	3,07	76,67
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,11	77,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,02	75,5
4.	Biaya/ Tarif	4	100
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	78,17
6.	Kompetensi Pelaksana	3,07	76,83
7.	Perilaku Pelaksana	3,17	79,17
8.	Sarana dan prasarana	3,01	75,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	86,33

Secara keseluruhan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat didapat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebesar **79,81** (tujuh puluh sembilan koma Delapan satu) (perhitungan terlampir) sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Nilai SKM pada Bappeda Kabupaten Tanah Laut adalah sebesar 79.81 dengan Mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur tarif dan penanganan pengaduan saranan dan masukan dengan NRR unsur tarif sebesar 4,0 dan NRR penanganan pengaduan saranan dan masukan sebesar 3,45.
- c. Unsur pelayanan dengan NRR terendah ada pada unsur sarana dan prasarana dengan NRR sebesar 3,01 namun masih dalam kategori baik, walau begitu unsur ini akan menjadi perhatian untuk lebih ditingkatkan.
- d. Berdasarkan analisa perhitungan GAP dinyatakan bahwa aspek tanggung jawab Bappeda dalam dokumen-dokumen perencanaan yang disampaikan oleh Bappeda perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya, sedangkan 1 (satu) unsur lainnya yang belum mencapai target baik perlu diambil langkah-langkah untuk melakukan prioritas perbaikan.

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Kesesuaian Biaya Pelayanan
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan Bappeda Kabupaten Tanah Laut dimasa mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa,

sms, email, dan atau kotak saran.

- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	-	SMA	P	PNS
2	-	S1/D4	L	PNS
3	-	S1/D4	P	-
4	28	S1/D4	L	SWASTA
5	35	S1/D4	P	PNS
6	57	S1/D4	P	PNS
7	-	SMA	L	PNS
8	-	SMA	P	PTT
9	-	S1/D4	L	PNS
10	-	SMA	L	PTT
11	47	S2	L	PNS
12	-	S2	L	PNS
13	49	S2	L	PNS
14	52	SMA	P	PNS
15	50	S1/D4	L	PNS
16	45	S1/D4	L	PNS
17	35	S1/D4	L	PNS
18	50	S1/D4	L	PNS
19	35	S1/D4	L	PNS
20	-	-	-	-
21	-	-	-	-
22	-	-	-	-
23	-	-	-	-
24	45	SMA	P	PNS
25	-	S1/D4	L	PNS
26	-	D3	P	PNS
27	-	SMA	L	PNS
28	-	S1/D4	L	PNS
29	-	D3	L	-
30	-	S1/D4	P	PNS
31	-	S1/D4	P	PNS
32	-	S1/D4	L	PNS
33	-	S1/D4	L	PNS
34	44	S1/D4	P	PNS
35	-	S1/D4	P	PNS
36	-	S1/D4	L	PNS
37	-	S1/D4	P	PNS
38	57	S1/D4	P	PNS
39	-	S1/D4	P	PNS
40	34	S2	L	PNS
41	-	S2	P	PNS
42	47	S2	L	PNS
43	57	S2	P	PNS
44	57	S1/D4	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
45	38	S1/D4	P	-
46	54	S1/D4	L	-
47	53	S1/D4	P	PNS
48	53	S1/D4	P	PNS
49	37	S1/D4	P	PNS
50	44	S1/D4	L	PNS
51	-	D3	L	-
52	-	S1/D4	P	-
53	-	-	-	-
54	-	S2	L	PNS
55	57	S1/D4	P	PNS
56	37	S1/D4	L	PNS
57	-	S2	L	PNS
58	49	S1/D4	L	PNS
59	-	D3	L	PNS
60	-	S2	P	PNS
61	36	D3	P	PNS
62	42	S1/D4	L	PNS
63	38	S1/D4	L	PNS
64	41	S1/D4	L	PNS
65	-	S2	L	PNS
66	-	-	-	-
67	-	-	-	-
68	-	S1/D4	L	PNS
69	57	S1/D4	L	PNS
70	53	S1/D4	P	PNS
71	55	S1/D4	P	PNS
72	55	S1/D4	L	PNS
73	45	S2	L	PNS
74	33	S1/D4	P	PNS
75	37	S1/D4	P	PNS
76	37	S1/D4	L	PNS
77	31	S1/D4	P	PNS
78	39	S1/D4	L	PNS
79	50	S1/D4	P	PNS
80	-	D3	P	PNS
81	-	SMA	P	PNS
82	39	S1/D4	P	PNS
83	39	SMA	L	PNS
84	25	D3	P	PNS
85	36	S2	P	PNS
86	-	S1/D4	P	PNS
87	58	S1/D4	P	PNS
88	57	S1/D4	P	PNS
89	-	S1/D4	L	-
90	37	S1/D4	P	PNS
91	-	S2	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
92	-	S1/D4	P	PNS
93	-	S2	P	PNS
94	-	S1/D4	L	PNS
95	-	D3	P	PNS
96	-	S1/D4	L	PNS
97	45	S1/D4	L	PNS
98	51	S2	L	PNS
99	-	S1/D4	P	PNS
100	-	D3	L	WIRUSAHA
101	-	S1/D4	L	PNS
102	-	S2	L	PNS
103	56	S1/D4	L	PNS
104	29	SMA	P	SWASTA
105	51	S2	P	PNS
106	55	S1/D4	P	PNS
107	56	S2	L	PNS
108	51	S1/D4	L	PNS
109	41	S1/D4	L	PNS
110	42	S2	P	PNS
111	43	S2	L	PNS
112	-	S1/D4	L	PNS
113	-	S1/D4	L	PNS
114	42	D3	P	PNS
115	42	S1/D4	P	PNS
116	38	D3	P	PNS
117	47	S1/D4	-	PNS
118	55	S1/D4	-	PNS
119	57	S1/D4	L	PNS
120	55	S1/D4	L	PNS
121	55	D3	L	PNS
122	42	S2	P	PNS
123	23	D3	P	PTT
124	57	S2	P	PNS
125	58	S2	L	PNS
126	37	S1/D4	P	PNS
127	30	S1/D4	P	PTT
128	46	S1/D4	P	PNS
129	54	S2	L	PNS
130	56	S1/D4	L	PNS
131	38	S1/D4	P	PNS
132	-	S1/D4	P	PNS
133	37	S1/D4	P	SWASTA
134	36	S1/D4	P	PNS
135	-	D3	P	PNS
136	-	S1/D4	L	PTT
137	-	SMA	P	PNS
138	51	S2	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
139	45	S1/D4	L	PNS
140	42	S1/D4	P	PNS
141	37	S1/D4	L	PNS
142	47	S1/D4	L	PNS
143	29	D3	P	PNS
144	37	SMA	P	PNS
145	43	SMA	P	PNS
146	32	D3	P	PNS
147	32	SMA	P	PTT
148	35	S1/D4	L	PTT
149	21	SMA	L	PTT
150	28	D3	P	PTT

Umur	Banyak	Persen
20<	0	0.00
20-29	7	4.67
30-39	29	19.33
40-49	24	16.00
>50	33	22.00
non	57	38.00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

Pendidikan	Persen
SD	0.00
SMP	0.00
SMA	10.00
D3	11.33
S1/D4	56.67
S2	17.33
non	4.67
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	46.67
Laki-Laki	47.33
non	6.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Pekerjaan	Persen
PNS	82.00
PTT	6.00
swasta	2.00
Wirausaha	0.67
Non	9.33
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Lampiran 3. Hasil Perhitungan unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Responden	2	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	2	C	Kurang Baik			1		1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	4	A	Sangat Baik	1				1
16	4	A	Sangat Baik	1				1
17	4	A	Sangat Baik	1				1
18	4	A	Sangat Baik	1				1
19	4	A	Sangat Baik	1				1
20	3	B	Baik		1			1
21	2	C	Kurang Baik			1		1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	3	B	Baik		1			1
31	3	B	Baik		1			1
32	4	A	Sangat Baik	1				1
33	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	3	B	Baik		1			1
36	3	B	Baik		1			1
37	3	B	Baik		1			1
38	3	B	Baik		1			1
39	3	B	Baik		1			1
40	3	B	Baik		1			1
41	3	B	Baik		1			1
42	3	B	Baik		1			1
43	1	D	Tidak Baik				1	1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	Baik		1			1
48	3	B	Baik		1			1
49	3	B	Baik		1			1
50	3	B	Baik		1			1
51	3	B	Baik		1			1
52	4	A	Sangat Baik	1				1
53	4	A	Sangat Baik	1				1
54	2	C	Kurang Baik			1		1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	2	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	3	B	Baik		1			1
60	3	B	Baik		1			1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	3	B	Baik		1			1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	3	B	Baik		1			1
69	3	B	Baik		1			1
70	4	A	Sangat Baik	1				1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	3	B	Baik		1			1
74	4	A	Sangat Baik	1				1
75	3	B	Baik		1			1
76	3	B	Baik		1			1
77	3	B	Baik		1			1
78	4	A	Sangat Baik	1				1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	3	B	Baik		1			1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	3	B	Baik		1			1
90	3	B	Baik		1			1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	3	B	Baik		1			1
93	3	B	Baik		1			1
94	3	B	Baik		1			1
95	3	B	Baik		1			1
96	4	A	Sangat Baik	1				1
97	3	B	Baik		1			1
98	4	A	Sangat Baik	1				1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	3	B	Baik		1			1
102	3	B	Baik		1			1
103	3	B	Baik		1			1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	3	B	Baik		1			1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	3	B	Baik		1			1
113	2	C	Kurang Baik			1		1
114	3	B	Baik		1			1



Lampiran 4. Hasil Perhitungan unsur Waktu Penyelesaian

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	2	C	Kurang Baik			1		1
3	2	C	Kurang Baik			1		1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	2	C	Kurang Baik			1		1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	3	B	Baik		1			1
16	3	B	Baik		1			1
17	3	B	Baik		1			1
18	3	B	Baik		1			1
19	3	B	Baik		1			1
20	3	B	Baik		1			1
21	2	C	Kurang Baik			1		1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	4	A	Sangat Baik	1				1
30	3	B	Baik		1			1
31	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	3	B	Baik		1			1
38	3	B	Baik		1			1
39	3	B	Baik		1			1
40	3	B	Baik		1			1
41	4	A	Sangat Baik	1				1
42	3	B	Baik		1			1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	Baik		1			1
48	3	B	Baik		1			1
49	3	B	Baik		1			1
50	3	B	Baik		1			1
51	2	C	Kurang Baik			1		1
52	3	B	Baik		1			1
53	4	A	Sangat Baik	1				1
54	2	C	Kurang Baik			1		1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	3	B	Baik		1			1
60	3	B	Baik		1			1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	3	B	Baik		1			1
67	3	B	Baik		1			1
68	2	C	Kurang Baik			1		1
69	3	B	Baik		1			1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	2	C	Kurang Baik			1		1
73	3	B	Baik		1			1
74	3	B	Baik		1			1
75	4	A	Sangat Baik	1				1
76	3	B	Baik		1			1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	3	B	Baik		1			1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	3	B	Baik		1			1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1
93	3	B	Baik		1			1
94	3	B	Baik		1			1
95	3	B	Baik		1			1
96	3	B	Baik		1			1
97	3	B	Baik		1			1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	3	B	Baik		1			1
102	3	B	Baik		1			1
103	3	B	Baik		1			1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	3	B	Baik		1			1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	3	B	Baik		1			1
116	3	B	Baik		1			1
117	3	B	Baik		1			1
118	3	B	Baik		1			1
119	3	B	Baik		1			1
120	3	B	Baik		1			1
121	3	B	Baik		1			1
122	3	B	Baik		1			1
123	3	B	Baik		1			1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	Baik		1			1
126	3	B	Baik		1			1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	3	B	Baik		1			1
130	3	B	Baik		1			1
131	3	B	Baik		1			1
132	3	B	Baik		1			1
133	2	C	Kurang Baik			1		1
134	3	B	Baik		1			1
135	3	B	Baik		1			1
136	3	B	Baik		1			1
137	3	B	Baik		1			1
138	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	3	B	Baik		1			1
143	4	A	Sangat Baik	1				1
144	3	B	Baik		1			1
145	3	B	Baik		1			1
146	3	B	Baik		1			1
147	3	B	Baik		1			1
148	3	B	Baik		1			1
149	3	B	Baik		1			1
150	3	B	Baik		1			1
<b>Kesimpulan Total</b>	<b>453</b>			<b>13</b>	<b>127</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>150</b>

Sangat cepat	8.67
Cepat	84.67
Kurang cepat	6.67
Tidak cepat	0.00
Total	100.0

Kesimpulan : Cepat

Lampiran 5. Hasil Perhitungan unsur Biaya/Tarif

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	4	A	Sangat Baik	1				1
2	4	A	Sangat Baik	1				1
3	4	A	Sangat Baik	1				1
4	4	A	Sangat Baik	1				1
5	4	A	Sangat Baik	1				1
6	4	A	Sangat Baik	1				1
7	4	A	Sangat Baik	1				1
8	4	A	Sangat Baik	1				1
9	4	A	Sangat Baik	1				1
10	4	A	Sangat Baik	1				1
11	4	A	Sangat Baik	1				1
12	4	A	Sangat Baik	1				1
13	4	A	Sangat Baik	1				1
14	4	A	Sangat Baik	1				1
15	4	A	Sangat Baik	1				1
16	4	A	Sangat Baik	1				1
17	4	A	Sangat Baik	1				1
18	4	A	Sangat Baik	1				1
19	4	A	Sangat Baik	1				1
20	4	A	Sangat Baik	1				1
21	4	A	Sangat Baik	1				1
22	4	A	Sangat Baik	1				1
23	4	A	Sangat Baik	1				1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	4	A	Sangat Baik	1				1
26	4	A	Sangat Baik	1				1
27	4	A	Sangat Baik	1				1
28	4	A	Sangat Baik	1				1
29	4	A	Sangat Baik	1				1
30	4	A	Sangat Baik	1				1
31	4	A	Sangat Baik	1				1
32	4	A	Sangat Baik	1				1
33	4	A	Sangat Baik	1				1
34	4	A	Sangat Baik	1				1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	4	A	Sangat Baik	1				1
39	4	A	Sangat Baik	1				1
40	4	A	Sangat Baik	1				1
41	4	A	Sangat Baik	1				1
42	4	A	Sangat Baik	1				1
43	4	A	Sangat Baik	1				1
44	4	A	Sangat Baik	1				1
45	4	A	Sangat Baik	1				1
46	4	A	Sangat Baik	1				1
47	4	A	Sangat Baik	1				1
48	4	A	Sangat Baik	1				1
49	4	A	Sangat Baik	1				1
50	4	A	Sangat Baik	1				1
51	4	A	Sangat Baik	1				1
52	4	A	Sangat Baik	1				1
53	4	A	Sangat Baik	1				1
54	4	A	Sangat Baik	1				1
55	4	A	Sangat Baik	1				1
56	4	A	Sangat Baik	1				1

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	4	A	Sangat Baik	1				1
58	4	A	Sangat Baik	1				1
59	4	A	Sangat Baik	1				1
60	4	A	Sangat Baik	1				1
61	4	A	Sangat Baik	1				1
62	4	A	Sangat Baik	1				1
63	4	A	Sangat Baik	1				1
64	4	A	Sangat Baik	1				1
65	4	A	Sangat Baik	1				1
66	4	A	Sangat Baik	1				1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	4	A	Sangat Baik	1				1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	4	A	Sangat Baik	1				1
71	4	A	Sangat Baik	1				1
72	4	A	Sangat Baik	1				1
73	4	A	Sangat Baik	1				1
74	4	A	Sangat Baik	1				1
75	4	A	Sangat Baik	1				1
76	4	A	Sangat Baik	1				1
77	4	A	Sangat Baik	1				1
78	4	A	Sangat Baik	1				1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	4	A	Sangat Baik	1				1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	4	A	Sangat Baik	1				1
83	4	A	Sangat Baik	1				1
84	4	A	Sangat Baik	1				1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	4	A	Sangat Baik	1				1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	4	A	Sangat Baik	1				1
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	4	A	Sangat Baik	1				1
95	4	A	Sangat Baik	1				1
96	4	A	Sangat Baik	1				1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	4	A	Sangat Baik	1				1
99	4	A	Sangat Baik	1				1
100	4	A	Sangat Baik	1				1
101	4	A	Sangat Baik	1				1
102	4	A	Sangat Baik	1				1
103	4	A	Sangat Baik	1				1
104	4	A	Sangat Baik	1				1
105	4	A	Sangat Baik	1				1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	4	A	Sangat Baik	1				1
108	4	A	Sangat Baik	1				1
109	4	A	Sangat Baik	1				1
110	4	A	Sangat Baik	1				1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	4	A	Sangat Baik	1				1
113	4	A	Sangat Baik	1				1
114	4	A	Sangat Baik	1				1

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	4	A	Sangat Baik	1				1
116	4	A	Sangat Baik	1				1
117	4	A	Sangat Baik	1				1
118	4	A	Sangat Baik	1				1
119	4	A	Sangat Baik	1				1
120	4	A	Sangat Baik	1				1
121	4	A	Sangat Baik	1				1
122	4	A	Sangat Baik	1				1
123	4	A	Sangat Baik	1				1
124	4	A	Sangat Baik	1				1
125	4	A	Sangat Baik	1				1
126	4	A	Sangat Baik	1				1
127	4	A	Sangat Baik	1				1
128	4	A	Sangat Baik	1				1
129	4	A	Sangat Baik	1				1
130	4	A	Sangat Baik	1				1
131	4	A	Sangat Baik	1				1
132	4	A	Sangat Baik	1				1
133	4	A	Sangat Baik	1				1
134	4	A	Sangat Baik	1				1
135	4	A	Sangat Baik	1				1
136	4	A	Sangat Baik	1				1
137	4	A	Sangat Baik	1				1
138	4	A	Sangat Baik	1				1
139	4	A	Sangat Baik	1				1
140	4	A	Sangat Baik	1				1
141	4	A	Sangat Baik	1				1
142	4	A	Sangat Baik	1				1
143	4	A	Sangat Baik	1				1
144	4	A	Sangat Baik	1				1
145	4	A	Sangat Baik	1				1
146	4	A	Sangat Baik	1				1
147	4	A	Sangat Baik	1				1
148	4	A	Sangat Baik	1				1
149	4	A	Sangat Baik	1				1
150	4	A	Sangat Baik	1				1
<b>Kesimpulan Total</b>	<b>600</b>			<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>150</b>

gratis	100
Murah	0
Cukup Mahal	0
Sangat Mahal	0
Total	100

Kesimpulan : **Gratis**

Lampiran 6. Hasil Perhitungan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	2	C	Kurang Baik			1		1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	4	A	Sangat Baik	1				1
16	4	A	Sangat Baik	1				1
17	4	A	Sangat Baik	1				1
18	4	A	Sangat Baik	1				1
19	4	A	Sangat Baik	1				1
20	2	C	Kurang Baik			1		1
21	3	B	Baik		1			1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	3	B	Baik		1			1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	3	B	Baik		1			1
31	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	4	A	Sangat Baik	1				1
34	3	B	Baik		1			1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	3	B	Baik		1			1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	3	B	Baik		1			1
39	3	B	Baik		1			1
40	3	B	Baik		1			1
41	4	A	Sangat Baik	1				1
42	3	B	Baik		1			1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	Baik		1			1
48	3	B	Baik		1			1
49	3	B	Baik		1			1
50	3	B	Baik		1			1
51	3	B	Baik		1			1
52	3	B	Baik		1			1
53	4	A	Sangat Baik	1				1
54	3	B	Baik		1			1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	4	A	Sangat Baik	1				1
60	3	B	Baik		1			1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	3	B	Baik		1			1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	3	B	Baik		1			1
69	3	B	Baik		1			1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	2	C	Kurang Baik			1		1
74	3	B	Baik		1			1
75	4	A	Sangat Baik	1				1
76	3	B	Baik		1			1
77	3	B	Baik		1			1
78	4	A	Sangat Baik	1				1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	4	A	Sangat Baik	1				1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	2	C	Kurang Baik			1		1
90	3	B	Baik		1			1
91	3	B	Baik		1			1
92	2	C	Kurang Baik			1		1
93	3	B	Baik		1			1
94	3	B	Baik		1			1
95	3	B	Baik		1			1
96	3	B	Baik		1			1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	3	B	Baik		1			1
102	3	B	Baik		1			1
103	3	B	Baik		1			1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	3	B	Baik		1			1
116	3	B	Baik		1			1
117	3	B	Baik		1			1
118	3	B	Baik		1			1
119	3	B	Baik		1			1
120	3	B	Baik		1			1
121	3	B	Baik		1			1
122	3	B	Baik		1			1
123	3	B	Baik		1			1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	Baik		1			1
126	3	B	Baik		1			1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	4	A	Sangat Baik	1				1
130	3	B	Baik		1			1
131	3	B	Baik		1			1
132	3	B	Baik		1			1
133	3	B	Baik		1			1
134	3	B	Baik		1			1
135	3	B	Baik		1			1
136	3	B	Baik		1			1
137	3	B	Baik		1			1
138	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	3	B	Baik		1			1
143	3	B	Baik		1			1
144	3	B	Baik		1			1
145	3	B	Baik		1			1
146	3	B	Baik		1			1
147	3	B	Baik		1			1
148	3	B	Baik		1			1
149	3	B	Baik		1			1
150	3	B	Baik		1			1
Kesimpulan Total	469			25	119	6	0	150

Sangat sesuai	16.67
Sesuai	79.33
Kurang sesuai	4.00
Tidak sesuai	0
Total	100

Kesimpulan : Sesuai

Lampiran 7. Hasil Perhitungan unsur Kompetensi Pelaksana

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	2	C	Kurang Baik			1		1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	4	A	Sangat Baik	1				1
16	4	A	Sangat Baik	1				1
17	4	A	Sangat Baik	1				1
18	4	A	Sangat Baik	1				1
19	4	A	Sangat Baik	1				1
20	3	B	Baik		1			1
21	2	C	Kurang Baik			1		1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	3	B	Baik		1			1
31	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	3	B	Baik		1			1
39	4	A	Sangat Baik	1				1
40	3	B	Baik		1			1
41	3	B	Baik		1			1
42	3	B	Baik		1			1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	Baik		1			1
48	3	B	Baik		1			1
49	3	B	Baik		1			1
50	3	B	Baik		1			1
51	2	C	Kurang Baik			1		1
52	3	B	Baik		1			1
53	3	B	Baik		1			1
54	2	C	Kurang Baik			1		1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	3	B	Baik		1			1
60	3	B	Baik		1			1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	3	B	Baik		1			1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	3	B	Baik		1			1
69	3	B	Baik		1			1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	2	C	Kurang Baik			1		1
74	3	B	Baik		1			1
75	3	B	Baik		1			1
76	4	A	Sangat Baik	1				1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	4	A	Sangat Baik	1				1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	3	B	Baik		1			1
89	2	C	Kurang Baik			1		1
90	3	B	Baik		1			1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	2	C	Kurang Baik			1		1
93	3	B	Baik		1			1
94	2	C	Kurang Baik			1		1
95	3	B	Baik		1			1
96	3	B	Baik		1			1
97	3	B	Baik		1			1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	3	B	Baik		1			1
102	3	B	Baik		1			1
103	3	B	Baik		1			1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	2	C	Kurang Baik			1		1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	3	B	Baik		1			1
116	3	B	Baik		1			1
117	3	B	Baik		1			1
118	3	B	Baik		1			1
119	3	B	Baik		1			1
120	3	B	Baik		1			1
121	3	B	Baik		1			1
122	3	B	Baik		1			1
123	3	B	Baik		1			1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	Baik		1			1
126	3	B	Baik		1			1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	3	B	Baik		1			1
130	3	B	Baik		1			1
131	3	B	Baik		1			1
132	3	B	Baik		1			1
133	2	C	Kurang Baik			1		1
134	3	B	Baik		1			1
135	4	A	Sangat Baik	1				1
136	3	B	Baik		1			1
137	3	B	Baik		1			1
138	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	3	B	Baik		1			1
143	3	B	Baik		1			1
144	2	C	Kurang Baik			1		1
145	3	B	Baik		1			1
146	4	A	Sangat Baik	1				1
147	3	B	Baik		1			1
148	3	B	Baik		1			1
149	4	A	Sangat Baik	1				1
150	3	B	Baik		1			1
<b>Kesimpulan Total</b>	<b>461</b>			<b>23</b>	<b>115</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>150</b>

Sangat kompeten	15.33
Kompeten	76.67
Kurang kompeten	8.00
Tidak kompeten	0
Total	100.00

Kesimpulan : **Kompeten**

Lampiran 8. Hasil Perhitungan unsur Perilaku Pelaksana

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	4	A	Sangat Baik	1				1
12	3	B	Baik		1			1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	3	B	Baik		1			1
16	3	B	Baik		1			1
17	3	B	Baik		1			1
18	3	B	Baik		1			1
19	3	B	Baik		1			1
20	3	B	Baik		1			1
21	3	B	Baik		1			1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	4	A	Sangat Baik	1				1
31	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	4	A	Sangat Baik	1				1
34	3	B	Baik		1			1
35	3	B	Baik		1			1
36	3	B	Baik		1			1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	3	B	Baik		1			1
39	3	B	Baik		1			1
40	3	B	Baik		1			1
41	4	A	Sangat Baik	1				1
42	3	B	Baik		1			1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	3	B	Baik		1			1
45	4	A	Sangat Baik	1				1
46	4	A	Sangat Baik	1				1
47	4	A	Sangat Baik	1				1
48	4	A	Sangat Baik	1				1
49	3	B	Baik		1			1
50	3	B	Baik		1			1
51	3	B	Baik		1			1
52	3	B	Baik		1			1
53	3	B	Baik		1			1
54	3	B	Baik		1			1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	3	B	Baik		1			1
60	2	C	Kurang Baik			1		1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	4	A	Sangat Baik	1				1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	3	B	Baik		1			1
69	3	B	Baik		1			1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	2	C	Kurang Baik			1		1
74	3	B	Baik		1			1
75	4	A	Sangat Baik	1				1
76	3	B	Baik		1			1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	4	A	Sangat Baik	1				1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	3	B	Baik		1			1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	3	B	Baik		1			1
90	3	B	Baik		1			1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	3	B	Baik		1			1
93	3	B	Baik		1			1
94	3	B	Baik		1			1
95	3	B	Baik		1			1
96	3	B	Baik		1			1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	3	B	Baik		1			1
102	4	A	Sangat Baik	1				1
103	4	A	Sangat Baik	1				1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	3	B	Baik		1			1
116	3	B	Baik		1			1
117	3	B	Baik		1			1
118	3	B	Baik		1			1
119	3	B	Baik		1			1
120	3	B	Baik		1			1
121	3	B	Baik		1			1
122	3	B	Baik		1			1
123	3	B	Baik		1			1
124	3	B	Baik		1			1
125	4	A	Sangat Baik	1				1
126	3	B	Baik		1			1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	3	B	Baik		1			1
130	3	B	Baik		1			1
131	3	B	Baik		1			1
132	3	B	Baik		1			1
133	3	B	Baik		1			1
134	3	B	Baik		1			1
135	3	B	Baik		1			1
136	3	B	Baik		1			1
137	3	B	Baik		1			1
138	4	A	Sangat Baik	1				1
139	3	B	Baik		1			1
140	4	A	Sangat Baik	1				1
141	3	B	Baik		1			1
142	4	A	Sangat Baik	1				1
143	3	B	Baik		1			1
144	2	C	Kurang Baik			1		1
145	3	B	Baik		1			1
146	4	A	Sangat Baik	1				1
147	2	C	Kurang Baik			1		1
148	4	A	Sangat Baik	1				1
149	3	B	Baik		1			1
150	3	B	Baik	1				1
<hr/>								
Kesimpulan Total	475			31	114	5	0	150

Sangat sopan dan ramah	20.67
Sopan dan ramah	76.00
Kurang sopan dan ramah	3.33
Tidak sopan dan ramah	0
Total	100.00

Kesimpulan : Sopan dan ramah

Lampiran 9. Hasil Perhitungan unsur Sarana dan prasarana

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	2	C	Kurang Baik			1		1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	3	B	Baik		1			1
5	3	B	Baik		1			1
6	3	B	Baik		1			1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	3	B	Baik		1			1
11	2	C	Kurang Baik			1		1
12	2	C	Kurang Baik			1		1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	3	B	Baik		1			1
16	3	B	Baik		1			1
17	3	B	Baik		1			1
18	3	B	Baik		1			1
19	3	B	Baik		1			1
20	3	B	Baik		1			1
21	3	B	Baik		1			1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	3	B	Baik		1			1
31	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	3	B	Baik		1			1
36	3	B	Baik		1			1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	3	B	Baik		1			1
39	4	A	Sangat Baik	1				1
40	3	B	Baik		1			1
41	3	B	Baik		1			1
42	2	C	Kurang Baik			1		1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	2	C	Kurang Baik			1		1
45	3	B	Baik		1			1
46	4	A	Sangat Baik	1				1
47	4	A	Sangat Baik	1				1
48	4	A	Sangat Baik	1				1
49	3	B	Baik		1			1
50	2	C	Kurang Baik			1		1
51	3	B	Baik		1			1
52	3	B	Baik		1			1
53	3	B	Baik		1			1
54	3	B	Baik		1			1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1

Responden	8	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	Baik		1			1
59	1	D	Tidak Baik				1	1
60	2	C	Kurang Baik			1		1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	2	C	Kurang Baik			1		1
64	3	B	Baik		1			1
65	3	B	Baik		1			1
66	3	B	Baik		1			1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	2	C	Kurang Baik			1		1
69	2	C	Kurang Baik			1		1
70	2	C	Kurang Baik			1		1
71	3	B	Baik		1			1
72	2	C	Kurang Baik			1		1
73	2	C	Kurang Baik			1		1
74	3	B	Baik		1			1
75	3	B	Baik		1			1
76	3	B	Baik		1			1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	3	B	Baik		1			1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	4	A	Sangat Baik	1				1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	3	B	Baik		1			1
90	3	B	Baik		1			1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	2	C	Kurang Baik			1		1
93	3	B	Baik		1			1
94	2	C	Kurang Baik			1		1
95	3	B	Baik		1			1
96	3	B	Baik		1			1
97	2	C	Kurang Baik			1		1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	2	C	Kurang Baik			1		1
101	3	B	Baik		1			1
102	3	B	Baik		1			1
103	4	A	Sangat Baik	1				1
104	3	B	Baik		1			1
105	3	B	Baik		1			1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	3	B	Baik		1			1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	8	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	3	B	Baik		1			1
116	3	B	Baik		1			1
117	3	B	Baik		1			1
118	3	B	Baik		1			1
119	3	B	Baik		1			1
120	2	C	Kurang Baik			1		1
121	2	C	Kurang Baik			1		1
122	3	B	Baik		1			1
123	3	B	Baik		1			1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	Baik		1			1
126	3	B	Baik		1			1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	3	B	Baik		1			1
130	3	B	Baik		1			1
131	3	B	Baik		1			1
132	3	B	Baik		1			1
133	3	B	Baik		1			1
134	2	C	Kurang Baik			1		1
135	3	B	Baik		1			1
136	3	B	Baik		1			1
137	4	A	Sangat Baik	1				1
138	4	A	Sangat Baik	1				1
139	3	B	Baik		1			1
140	4	A	Sangat Baik	1				1
141	3	B	Baik		1			1
142	4	A	Sangat Baik	1				1
143	3	B	Baik		1			1
144	4	A	Sangat Baik	1				1
145	3	B	Baik		1			1
146	4	A	Sangat Baik	1				1
147	3	B	Baik		1			1
148	2	C	Kurang Baik			1		1
149	3	B	Baik		1			1
150	4	A	Sangat Baik	1				1
TOTAL	451			25	102	22	1	150

Sangat Baik	16.67
Baik	68.00
Cukup	14.67
Buruk	0.67
Total	100.00

Kesimpulan : **Baik**

Lampiran 10. Hasil Perhitungan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Responden	9	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	3	B	Baik		1			1
2	3	B	Baik		1			1
3	3	B	Baik		1			1
4	4	A	Sangat Baik	1				1
5	4	A	Sangat Baik	1				1
6	4	A	Sangat Baik	1				1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	3	B	Baik		1			1
10	4	A	Sangat Baik	1				1
11	3	B	Baik		1			1
12	1	D	Tidak Baik				1	1
13	3	B	Baik		1			1
14	3	B	Baik		1			1
15	4	A	Sangat Baik	1				1
16	4	A	Sangat Baik	1				1
17	4	A	Sangat Baik	1				1
18	4	A	Sangat Baik	1				1
19	4	A	Sangat Baik	1				1
20	3	B	Baik		1			1
21	2	C	Kurang Baik			1		1
22	3	B	Baik		1			1
23	3	B	Baik		1			1
24	4	A	Sangat Baik	1				1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	3	B	Baik		1			1
29	3	B	Baik		1			1
30	4	A	Sangat Baik	1				1
31	4	A	Sangat Baik	1				1
32	4	A	Sangat Baik	1				1
33	4	A	Sangat Baik	1				1
34	4	A	Sangat Baik	1				1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	4	A	Sangat Baik	1				1
38	4	A	Sangat Baik	1				1
39	4	A	Sangat Baik	1				1
40	3	B	Baik		1			1
41	3	B	Baik		1			1
42	3	B	Baik		1			1
43	2	C	Kurang Baik			1		1
44	3	B	Baik		1			1
45	4	A	Sangat Baik	1				1
46	4	A	Sangat Baik	1				1
47	4	A	Sangat Baik	1				1
48	4	A	Sangat Baik	1				1
49	3	B	Baik		1			1
50	4	A	Sangat Baik	1				1
51	3	B	Baik		1			1
52	4	A	Sangat Baik	1				1
53	4	A	Sangat Baik	1				1
54	2	C	Kurang Baik			1		1
55	4	A	Sangat Baik	1				1
56	4	A	Sangat Baik	1				1

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
57	3	B	Baik		1			1
58	4	A	Sangat Baik	1				1
59	2	C	Kurang Baik			1		1
60	3	B	Baik		1			1
61	3	B	Baik		1			1
62	3	B	Baik		1			1
63	3	B	Baik		1			1
64	3	B	Baik		1			1
65	4	A	Sangat Baik	1				1
66	4	A	Sangat Baik	1				1
67	4	A	Sangat Baik	1				1
68	3	B	Baik		1			1
69	3	B	Baik		1			1
70	4	A	Sangat Baik	1				1
71	4	A	Sangat Baik	1				1
72	3	B	Baik		1			1
73	2	C	Kurang Baik			1		1
74	3	B	Baik		1			1
75	4	A	Sangat Baik	1				1
76	3	B	Baik		1			1
77	4	A	Sangat Baik	1				1
78	4	A	Sangat Baik	1				1
79	4	A	Sangat Baik	1				1
80	4	A	Sangat Baik	1				1
81	4	A	Sangat Baik	1				1
82	4	A	Sangat Baik	1				1
83	4	A	Sangat Baik	1				1
84	4	A	Sangat Baik	1				1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	4	A	Sangat Baik	1				1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	2	C	Kurang Baik			1		1
90	3	B	Baik		1			1
91	4	A	Sangat Baik	1				1
92	3	B	Baik		1			1
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	3	B	Baik		1			1
95	4	A	Sangat Baik	1				1
96	4	A	Sangat Baik	1				1
97	3	B	Baik		1			1
98	3	B	Baik		1			1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	4	A	Sangat Baik	1				1
102	4	A	Sangat Baik	1				1
103	3	B	Baik		1			1
104	4	A	Sangat Baik	1				1
105	4	A	Sangat Baik	1				1
106	4	A	Sangat Baik	1				1
107	3	B	Baik		1			1
108	3	B	Baik		1			1
109	3	B	Baik		1			1
110	4	A	Sangat Baik	1				1
111	4	A	Sangat Baik	1				1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
115	4	A	Sangat Baik	1				1
116	3	B	Baik		1			1
117	4	A	Sangat Baik	1				1
118	4	A	Sangat Baik	1				1
119	4	A	Sangat Baik	1				1
120	3	B	Baik		1			1
121	3	B	Baik		1			1
122	4	A	Sangat Baik	1				1
123	4	A	Sangat Baik	1				1
124	4	A	Sangat Baik	1				1
125	4	A	Sangat Baik	1				1
126	4	A	Sangat Baik	1				1
127	3	B	Baik		1			1
128	3	B	Baik		1			1
129	3	B	Baik		1			1
130	2	C	Kurang Baik			1		1
131	4	A	Sangat Baik	1				1
132	4	A	Sangat Baik	1				1
133	2	C	Kurang Baik			1		1
134	4	A	Sangat Baik	1				1
135	4	A	Sangat Baik	1				1
136	4	A	Sangat Baik	1				1
137	4	A	Sangat Baik	1				1
138	4	A	Sangat Baik	1				1
139	4	A	Sangat Baik	1				1
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	4	A	Sangat Baik	1				1
143	3	B	Baik		1			1
144	4	A	Sangat Baik	1				1
145	3	B	Baik		1			1
146	3	B	Baik		1			1
147	3	B	Baik		1			1
148	3	B	Baik		1			1
149	3	B	Baik		1			1
150	3	B	Baik		1			1
<hr/>								
<hr/>								
Kesimpulan Total	518			78	63	8	1	150

Dikelola dengan baik	52.00
Berfungsi kurang maksimal	42.00
Ada tetapi tidak berfungsi	5.33
Tidak ada	0.67
Total	100

Kesimpulan : Dikelola dengan baik

Lampiran 11. Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
11	3	3	3	4	3	3	4	2	3	28	3.11	B	Baik
12	3	2	2	4	2	2	3	2	1	21	2.33	D	Tidak Baik
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
15	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
16	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
17	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
18	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
20	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
21	3	2	2	4	3	2	3	3	2	24	2.67	C	Kurang Baik
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
33	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	3.44	B	Baik
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
36	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	3.44	B	Baik
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
39	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	3.44	B	Baik
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
41	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	3.44	B	Baik
42	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
43	2	1	2	4	2	2	2	2	2	19	2.11	D	Tidak Baik
44	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
46	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
51	3	3	2	4	3	2	3	3	3	26	2.89	C	Kurang Baik
52	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
53	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
54	3	2	2	4	3	2	3	3	2	24	2.67	C	Kurang Baik
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
59	3	3	3	4	4	3	3	1	2	26	2.89	C	Kurang Baik
60	3	3	3	4	3	3	2	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
63	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
68	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
69	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
70	3	4	3	4	3	3	3	2	4	29	3.22	B	Baik
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
72	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
73	2	3	3	4	2	2	2	2	2	22	2.44	D	Tidak Baik
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
75	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3.22	B	Baik
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
78	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
84	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
88	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
89	3	3	3	4	2	2	3	3	2	25	2.78	C	Kurang Baik
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
91	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
92	3	3	3	4	2	2	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
94	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
96	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
97	3	3	3	4	4	3	4	2	3	29	3.22	B	Baik
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
103	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	3.33	B	Baik
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
106	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
111	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
113	3	2	3	4	3	2	3	3	3	26	2.89	C	Kurang Baik
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
116	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
117	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
118	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
120	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
121	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
125	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
129	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
130	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	3.00	C	Kurang Baik
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
133	3	3	2	4	3	2	3	3	2	25	2.78	C	Kurang Baik
134	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
135	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
138	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
140	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	3.33	B	Baik
141	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
142	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
143	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
144	3	3	3	4	3	2	2	4	4	28	3.11	B	Baik
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
146	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	3.44	B	Baik
147	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
148	3	3	3	4	3	3	4	2	3	28	3.11	B	Baik
149	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3.22	B	Baik
150	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30	3.33	B	Baik
<b>Kesimpulan Total</b>	460	466	453	600	469	461	475	451	518				

<b>NRR</b>	3.1	3.1	3.0	4.0	3.1	3.1	3.2	3.0	3.5
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

$$\text{Rata-Rata} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

Tertimbang

Bobot Nilai

$$\text{Rata-Rata} = (3.1 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3.2 \times 0,11) + (3 \times 0,11)$$

Tertimbang

$$+ (3.5 \times 0,11) = \underline{3.1922}$$

$$\text{SKM} = \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25$$

$$= 3.1922 \times 25$$

$$= \underline{79.81}$$

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah 79.81

mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik