

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

**PERIODE
JANUARI S/D JULI 2020**



**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 aparaturnegara 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Bappeda selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

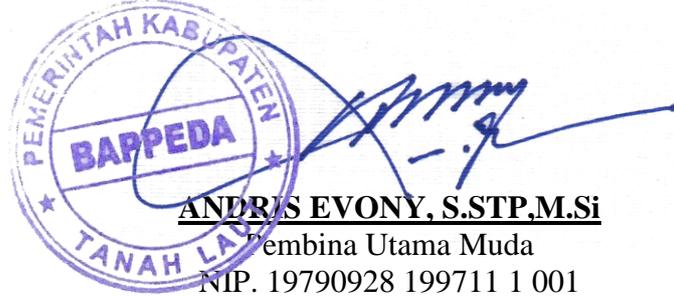
Mejalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Bappeda dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. 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, 14 Juli 2020

KEPALA UNIT PELAYANAN BAPPEDA



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

DAFTAR ISI

	HAL
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	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
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
3.1. Hasil Pengukuran	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Rekomendasi	16

LAMPIRAN

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 maupun 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. Diketuinya 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

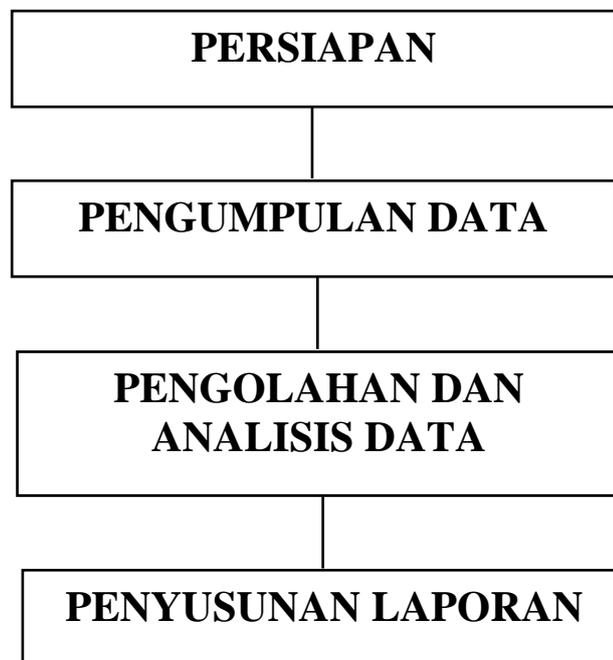
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

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 2020 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 dibagi 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 2020.

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 82 laki-laki (54,67%), 67 perempuan (44,67%) dan 1 responden (0,67%) tidak mencantumkan jenis kelaminnya;
2. **Usia** responden dibawah 20 tahun sebanyak 1 orang (0,67%), usia 20-29 tahun sebanyak 10 orang (6,67%), usia 30-39 tahun sebanyak 20 orang (13,33%), usia 40-49 tahun sebanyak 33 orang (22%), usia di atas 50 tahun

sebanyak 36 orang (24%) dan tidak mencantumkan usia sebanyak 50 orang (33,3%);

3. **Klasifikasi pendidikan** responden terdiri dari SD sebanyak 3 orang (2%), SMP sebanyak 3 orang (2%), SMA/ sederajat sebanyak 15 orang (10%), Diploma 3 sebanyak 17 orang (11,33%), Sarjana (S1) atau Diploma 4 sebanyak 83 orang (55,33%), Magister (S2) sebanyak 28 orang (18,67%) dan 1 responden (0,67%) tidak mencantumkan pendidikan;
4. **Pekerjaan** responden terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 121 orang (80,67%), Swasta sebanyak 16 orang (10,67%), Pegawai Honoror sebanyak 8 orang (5,33%) dan 5 responden (3,33%) 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”** 18 responden (12%) menjawab “sangat sesuai”, 132 responden (88%) menjawab “sesuai”, dan tidak ada responden yang menjawab “kurang sesuai” dan “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”** 14 responden (9,33%) menjawab “sangat mudah”, 133 responden (88,67%) menjawab “mudah”, 2 responden (1,33%) 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”** 12 responden (8%) menjawab “sangat cepat”, 127 responden (84,67%) menjawab “cepat”, 11 responden (7,33%) 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.**” 17 responden (11,33%) menjawab “sangat sesuai”, 128 responden (85,33%) menjawab “sesuai”, 5 responden (3,33%) 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”, 122 responden (81,33%) menjawab “kompeten”, 5 responden (3,33%) 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**” 26 responden (17,33%) menjawab “sangat sopan dan ramah”, 120 responden (80%) menjawab “sopan dan ramah”, 4 responden (2,67%) 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**” 13 responden (8,67%) menjawab “sangat baik”, 115 responden (76,67%) menjawab “baik”, 22 responden (14,67%) menjawab “cukup” dan 0 responden (0%) 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**” 88 responden (58,67%) menjawab “dikelola dengan baik”, 53 responden (35,33%) menjawab “berfungsi kurang maksimal”, 9 responden (6%) menjawab “ada tetapi tidak berfungsi” dan 0 responden (0%) 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	3,120	78,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,067	76,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,020	75,50
4.	Biaya/ Tarif	3,987	99,67
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,080	77,00
6.	Kompetensi Pelaksana	3,120	78,00
7.	Perilaku Pelaksana	3,147	78,67
8.	Sarana dan prasarana	2,940	73,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,520	88,00

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 **79,75** (tujuh puluh sembilan koma tujuh lima) (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 **79.75** 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 3,5.
- c. Unsur pelayanan dengan NRR terendah ada pada unsur sarana dan prasarana dengan NRR sebesar 2,9 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 IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM 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	45	S1/D4	P	Pns
2	36	S1/D4	L	Pns
3	44	S2	L	Pns
4	45	-	-	-
5	55	S1/D4	P	Pns
6	45	S1/D4	L	Pns
7	54	S1/D4	L	Pns
8	54	D3	L	Pns
9	46	S1/D4	P	Pns
10	43	SMA	L	Pns
11	46	S2	P	Pns
12	55	S1/D4	L	Pns
13	52	S2	L	Pns
14	49	S2	P	Pns
15	-	S2	L	Pns
16	-	S1/D4	P	Pns
17	-	S1/D4	L	Pns
18	-	D3	P	Pns
19	-	S1/D4	P	Pns
20	-	D3	P	Pns
21	43	S1/D4	P	Pns
22	-	S1/D4	P	Pns
23	-	S1/D4	P	honoror
24	-	S2	L	Pns
25	-	S1/D4	P	Pns
26	-	S1/D4	P	Pns
27	-	SMA	L	swasta
28	-	SD	L	swasta
29	30	SMA	P	swasta
30	43	S1/D4	L	Pns
31	52	S2	L	Pns
32	-	D3	P	Pns
33	-	S1/D4	L	Pns
34	54	S1/D4	L	Pns
35	-	S2	L	Pns
36	53	S1/D4	L	Pns
37	51	S2	P	Pns
38	39	S1/D4	L	Pns
39	25	D3	P	swasta
40	26	S1/D4	P	swasta
41	33	S1/D4	L	swasta
42	38	D3	L	swasta
43	43	S1/D4	L	Pns

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
44	47	S2	L	Pns
45	55	S1/D4	L	Pns
46	-	S2	L	Pns
47	-	S1/D4	P	Pns
48	-	S2	L	Pns
49	35	SD	P	swasta
50	40	SD	L	swasta
51	21	SMA	P	swasta
52	39	SMP	L	swasta
53	36	SMA	L	swasta
54	55	S1/D4	L	Pns
55	51	D3	P	Pns
56	44	S1/D4	P	Pns
57	-	S2	L	Pns
58	42	S1/D4	P	Pns
59	-	S1/D4	P	Pns
60	-	S1/D4	P	Pns
61	-	S2	L	Pns
62	56	S2	L	Pns
63	41	S1/D4	P	Pns
64	38	D3	L	Pns
65	40	D3	P	Pns
66	50	S2	L	Pns
67	39	S1/D4	L	-
68	55	S2	L	Pns
69	-	S2	L	Pns
70	50	S1/D4	L	Pns
71	52	S1/D4	L	Pns
72	-	S1/D4	L	Pns
73	56	S1/D4	L	Pns
74	-	SMA	L	Pns
75	22	S1/D4	L	honoror
76	37	D3	P	Pns
77	30	S1/D4	L	Pns
78	32	D3	L	Pns
79	32	SMA	P	Pns
80	46	SMA	P	Pns
81	32	S1/D4	P	honoror
82	-	SMA	P	-
83	23	S1/D4	P	swasta
84	53	SMP	L	Pns
85	57	S1/D4	P	Pns
86	23	SMP	L	honoror
87	-	S1/D4	P	Pns
88	48	S1/D4	P	Pns
89	-	S1/D4	P	Pns

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
90	-	S1/D4	P	Pns
91	-	S1/D4	P	Pns
92	43	S1/D4	L	Pns
93	48	D3	P	Pns
94	47	S1/D4	L	Pns
95	28	S1/D4	L	honoror
96	-	S1/D4	P	Pns
97	24	S1/D4	L	Pns
98	22	D3	P	Pns
99	-	S1/D4	P	Pns
100	51	S1/D4	L	Pns
101	48	S1/D4	P	Pns
102	55	S2	L	-
103	-	S1/D4	L	Pns
104	54	SMA	P	Pns
105	-	S1/D4	P	Pns
106	51	S1/D4	L	Pns
107	-	S1/D4	L	Pns
108	-	S1/D4	L	Pns
109	-	S1/D4	P	Pns
110	56	S1/D4	P	Pns
111	-	S2	L	Pns
112	47	S2	L	Pns
113	35	D3	L	Pns
114	53	S1/D4	P	Pns
115	57	S1/D4	P	Pns
116	57	S1/D4	P	Pns
117	41	D3	P	Pns
118	-	S1/D4	L	Pns
119	38	S1/D4	L	Pns
120	-	S1/D4	L	-
121	-	S1/D4	L	Pns
122	-	S1/D4	L	Pns
123	37	S2	P	Pns
124	40	S1/D4	P	Pns
125	-	S1/D4	L	Pns
126	-	SMA	-	swasta
127	-	SMA	-	swasta
128	18	SMA	P	honoror
129	25	SMA	P	honoror
130	54	S2	L	Pns
131	49	S1/D4	P	Pns
132	-	S1/D4	L	Pns
133	56	S2	L	Pns
134	54	S2	L	Pns
135	45	S1/D4	L	Pns

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
136	-	D3	L	Pns
137	44	S2	P	Pns
138	53	S2	L	Pns
139	50	S1/D4	P	Pns
140	55	S1/D4	L	Pns
141	39	S1/D4	P	Pns
142	42	S1/D4	P	Pns
143	39	S1/D4	P	Pns
144	46	SMA	L	Pns
145	45	S1/D4	P	Pns
146	46	S2	L	Pns
147	56	D3	P	Pns
148	52	S1/D4	L	Pns
149	-	S1/D4	P	swasta
150	-	S1/D4	L	honoror

Umur	Banyak	Persen
20<	1	0.67
20-29	10	6.67
30-39	20	13.33
40-49	33	22.00
>50	36	24.00
non	50	33.33
Total	150	100.00

Pendidikan	Persen
SD	2.00
SMP	2.00
SMA	10.00
D3	11.33
S1/D4/d4	55.33
S2	18.67
non	0.67
Total	100.00

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	44.67
Laki-Laki	54.67
non	0.67
Total	100.00

Pekerjaan	Persen
Pns	80.67
honoror	5.33
swasta	10.67
non	3.33
Total	100.00

Lampiran 2. Hasil Perhitungan unsur persyaratan

Responden	1	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	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	3	B	Baik		1			1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	4	A	Sangat Baik	1				1
28	4	A	Sangat 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	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	3	B	Baik		1			1
42	3	B	Baik		1			1
43	3	B	Baik		1			1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	1	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	3	B	Baik		1			1
54	3	B	Baik		1			1
55	4	A	Sangat Baik	1				1
56	4	A	Sangat Baik	1				1
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	3	B	Baik		1			1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	4	A	Sangat Baik	1				1
73	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	3	B	Baik		1			1
83	4	A	Sangat Baik	1				1
84	3	B	Baik		1			1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	3	B	Baik		1			1
87	3	B	Baik		1			1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	1	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	3	B	Baik		1			1
95	4	A	Sangat Baik	1				1
96	3	B	Baik		1			1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	4	A	Sangat Baik	1				1
99	3	B	Baik		1			1
100	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
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	4	A	Sangat Baik	1				1
127	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1

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	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	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	3	B	Baik		1			1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	4	A	Sangat 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	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	3	B	Baik		1			1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	2	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	Baik		1			1
48	3	B	Baik		1			1
49	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
56	4	A	Sangat Baik	1				1
57	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat Baik	1				1
66	3	B	Baik		1			1
67	3	B	Baik		1			1
68	3	B	Baik		1			1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	3	B	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	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	2	C	Kurang Baik			1		1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	3	B	Baik		1			1
86	3	B	Baik		1			1
87	3	B	Baik		1			1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	2	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	3	B	Baik		1			1
94	3	B	Baik		1			1
95	4	A	Sangat 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	1	D	Tidak 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	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
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	4	A	Sangat Baik	1				1
127	3	B	Baik		1			1
128	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
139	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	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	2	C	Kurang 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	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	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	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	3	B	Baik		1			1
54	3	B	Baik		1			1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	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	3	B	Baik		1			1
67	3	B	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	3	B	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	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	2	C	Kurang Baik			1		1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	2	C	Kurang 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	2	C	Kurang Baik			1		1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	3	B	Baik		1			1
95	4	A	Sangat Baik	1				1
96	3	B	Baik		1			1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	4	A	Sangat Baik	1				1
99	3	B	Baik		1			1
100	3	B	Baik		1			1
101	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat 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
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	2	C	Kurang Baik			1		1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	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	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	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1

Responden	3	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat Baik	1				1
Kesimpulan Total	453			12	127	11	0	150

Sangat cepat	8.00
Cepat	84.67
Kurang cepat	7.33
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	3	B	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

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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
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

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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
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

Responden	4	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	4	A	Sangat Baik		1			1
141	4	A	Sangat Baik		1			1
142	3	B	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
Kesimpulan Total	598			0	150	0	0	150

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	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
11	3	B	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	3	B	Baik		1			1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
35	3	B	Baik		1			1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	4	A	Sangat 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
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	3	B	Baik		1			1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	3	B	Baik		1			1
74	3	B	Baik		1			1
75	3	B	Baik		1			1
76	2	C	Kurang Baik			1		1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	2	C	Kurang Baik			1		1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	3	B	Baik		1			1
86	3	B	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	2	C	Kurang Baik			1		1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
99	3	B	Baik		1			1
100	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat 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
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	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
139	3	B	Baik		1			1

Responden	5	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	4	A	Sangat Baik	1				1
141	3	B	Baik		1			1
142	2	C	Kurang 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
Kesimpulan Total	462			17	128	5	0	150

Sangat sesuai	11.33
Sesuai	85.33
Kurang sesuai	3.33
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	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	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	3	B	Baik		1			1
13	4	A	Sangat 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	3	B	Baik		1			1
25	3	B	Baik		1			1
26	3	B	Baik		1			1
27	3	B	Baik		1			1
28	4	A	Sangat 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	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
44	4	A	Sangat Baik	1				1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
46	3	B	Baik		1			1
47	3	B	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
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	4	A	Sangat Baik	1				1
66	3	B	Baik		1			1
67	3	B	Baik		1			1
68	3	B	Baik		1			1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	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	4	A	Sangat Baik	1				1
78	3	B	Baik		1			1
79	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	3	B	Baik		1			1
83	3	B	Baik		1			1
84	2	C	Kurang Baik			1		1
85	3	B	Baik		1			1
86	2	C	Kurang Baik			1		1
87	4	A	Sangat Baik	1				1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	3	B	Baik		1			1
95	4	A	Sangat Baik	1				1
96	3	B	Baik		1			1
97	4	A	Sangat Baik	1				1
98	4	A	Sangat Baik	1				1
99	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
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	2	C	Kurang Baik			1		1
124	3	B	Baik		1			1
125	3	B	Baik		1			1
126	4	A	Sangat Baik	1				1
127	3	B	Baik		1			1
128	4	A	Sangat 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

Responden	6	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
150	4	A	Sangat Baik	1				1
Kesimpulan Total	468			23	122	5	0	150

Sangat kompeten	15.33
Kompeten	81.33
Kurang kompeten	3.33
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	4	A	Sangat Baik	1				1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	Baik		1			1
9	4	A	Sangat Baik	1				1
10	3	B	Baik		1			1
11	3	B	Baik		1			1
12	3	B	Baik		1			1
13	4	A	Sangat 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	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	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	3	B	Baik		1			1
36	3	B	Baik		1			1
37	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
44	3	B	Baik		1			1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	3	B	Baik		1			1
55	4	A	Sangat Baik	1				1
56	4	A	Sangat Baik	1				1
57	3	B	Baik		1			1
58	3	B	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	3	B	Baik		1			1
67	3	B	Baik		1			1
68	3	B	Baik		1			1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	Baik		1			1
71	3	B	Baik		1			1
72	3	B	Baik		1			1
73	3	B	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	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	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	3	B	Baik		1			1
87	3	B	Baik		1			1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat 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	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	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
115	4	A	Sangat Baik	1				1
116	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
122	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
128	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat 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

Responden	7	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	3	B	Baik		1			1
141	3	B	Baik		1			1
142	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat Baik	1				1
150	4	A	Sangat Baik	1				1
Kesimpulan Total	472			26	120	4	0	150

Sangat sopan dan ramah	17.33
Sopan dan ramah	80.00
Kurang sopan dan ramah	2.67
Tidak sopan dan ramah	0
Total	100.00

Kesimpulan : **Sopan dan ramah**

Lampiran 9. Hasil Perhitungan unsur Sarana dan prasarana

Responden	8	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	2	C	Kurang 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	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	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	3	B	Baik		1			1
34	3	B	Baik		1			1
35	3	B	Baik		1			1
36	4	A	Sangat Baik	1				1
37	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
44	2	C	Kurang Baik			1		1
45	3	B	Baik		1			1

Responden	8	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	3	B	Baik		1			1
54	3	B	Baik		1			1
55	3	B	Baik		1			1
56	3	B	Baik		1			1
57	2	C	Kurang Baik			1		1
58	3	B	Baik		1			1
59	2	C	Kurang 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	3	B	Baik		1			1
67	3	B	Baik		1			1
68	2	C	Kurang Baik			1		1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	2	C	Kurang Baik			1		1
71	2	C	Kurang Baik			1		1
72	3	B	Baik		1			1
73	3	B	Baik		1			1
74	3	B	Baik		1			1
75	2	C	Kurang Baik			1		1
76	2	C	Kurang Baik			1		1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	2	C	Kurang Baik			1		1
83	3	B	Baik		1			1
84	3	B	Baik		1			1
85	3	B	Baik		1			1
86	3	B	Baik		1			1
87	3	B	Baik		1			1
88	4	A	Sangat Baik	1				1
89	2	C	Kurang Baik			1		1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	2	C	Kurang Baik			1		1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	8	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	4	A	Sangat Baik	1				1
99	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat 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	2	C	Kurang Baik			1		1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
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	4	A	Sangat Baik	1				1
122	2	C	Kurang 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	4	A	Sangat Baik	1				1
128	4	A	Sangat 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	2	C	Kurang Baik			1		1
135	4	A	Sangat Baik	1				1
136	3	B	Baik		1			1
137	3	B	Baik		1			1
138	2	C	Kurang Baik			1		1
139	2	C	Kurang Baik			1		1

Responden	8	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
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	2	C	Kurang Baik			1		1
149	4	A	Sangat Baik	1				1
150	4	A	Sangat Baik	1				1
TOTAL	441			13	115	22	0	150

Sangat Baik	8.67
Baik	76.67
Cukup	14.67
Buruk	0
Total	100.00

Kesimpulan : **Baik**

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

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
1	2	C	Kurang Baik			1		1
2	2	C	Kurang Baik			1		1
3	4	A	Sangat Baik	1				1
4	4	A	Sangat Baik	1				1
5	2	C	Kurang Baik			1		1
6	4	A	Sangat Baik	1				1
7	3	B	Baik		1			1
8	3	B	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	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	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	3	B	Baik		1			1
32	3	B	Baik		1			1
33	3	B	Baik		1			1
34	4	A	Sangat Baik	1				1
35	4	A	Sangat Baik	1				1
36	3	B	Baik		1			1
37	3	B	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	3	B	Baik		1			1

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
46	4	A	Sangat Baik	1				1
47	4	A	Sangat Baik	1				1
48	4	A	Sangat Baik	1				1
49	2	C	Kurang Baik			1		1
50	2	C	Kurang Baik			1		1
51	3	B	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
57	3	B	Baik		1			1
58	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat 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	4	A	Sangat Baik	1				1
69	4	A	Sangat Baik	1				1
70	3	B	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	3	B	Baik		1			1
75	3	B	Baik		1			1
76	2	C	Kurang Baik			1		1
77	3	B	Baik		1			1
78	3	B	Baik		1			1
79	3	B	Baik		1			1
80	3	B	Baik		1			1
81	3	B	Baik		1			1
82	3	B	Baik		1			1
83	4	A	Sangat Baik	1				1
84	3	B	Baik		1			1
85	4	A	Sangat Baik	1				1
86	3	B	Baik		1			1
87	3	B	Baik		1			1
88	3	B	Baik		1			1
89	3	B	Baik		1			1
90	4	A	Sangat Baik	1				1
91	3	B	Baik		1			1
92	3	B	Baik		1			1

Responden	g	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
93	4	A	Sangat Baik	1				1
94	3	B	Baik		1			1
95	3	B	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	3	B	Baik		1			1
100	4	A	Sangat Baik	1				1
101	2	C	Kurang 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	3	B	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	1	D	Tidak Baik			1		1
112	3	B	Baik		1			1
113	3	B	Baik		1			1
114	3	B	Baik		1			1
115	4	A	Sangat Baik	1				1
116	4	A	Sangat Baik	1				1
117	4	A	Sangat Baik	1				1
118	3	B	Baik		1			1
119	4	A	Sangat Baik	1				1
120	3	B	Baik		1			1
121	4	A	Sangat Baik	1				1
122	4	A	Sangat Baik	1				1
123	3	B	Baik		1			1
124	4	A	Sangat Baik	1				1
125	3	B	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	3	B	Baik		1			1
131	4	A	Sangat Baik	1				1
132	4	A	Sangat Baik	1				1
133	3	B	Baik		1			1
134	4	A	Sangat Baik	1				1
135	3	B	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

Responden	9	Konversi ke mutu pelayanan	Kesimpulan	Konversi ke mutu pelayanan				Total
				A	B	C	D	
140	4	A	Sangat Baik	1				1
141	3	B	Baik		1			1
142	2	C	Kurang 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
Kesimpulan Total				528				
				88	53	9	0	150

Dikelola dengan baik	58.66667
Berfungsi kurang maksimal	35.33
Ada tetapi tidak berfungsi	6.00
Tidak ada	0
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	3	2	27	3.00	C	Kurang Baik
2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	28	3.11	B	Baik
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	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	2	27	3.00	C	Kurang Baik
6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
10	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
13	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3.44	B	Baik
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
28	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
32	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
35	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
36	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32	3.56	A	Sangat Baik
37	3	3	3	4	2	2	2	2	3	24	2.67	C	Kurang Baik
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
44	3	3	3	4	3	4	3	2	4	29	3.22	B	Baik
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
49	3	4	3	4	3	3	3	3	2	28	3.11	B	Baik
50	3	3	3	4	4	3	3	3	2	28	3.11	B	Baik
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
55	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
56	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
57	3	2	3	4	3	3	3	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
59	3	3	2	4	3	3	2	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
60	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	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	3	4	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				
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
65	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32	3.56	A	Sangat Baik
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
68	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
71	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
73	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
74	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3.22	B	Baik
75	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
76	3	3	3	4	2	3	3	2	2	25	2.78	C	Kurang Baik
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3.22	B	Baik
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
82	3	2	2	4	2	3	3	2	3	24	2.67	C	Kurang Baik
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
84	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
85	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
86	3	3	2	4	3	2	3	3	3	26	2.89	C	Kurang Baik
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3.33	B	Baik
88	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	3.33	B	Baik
89	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
90	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
91	3	3	2	4	2	3	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
93	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3.78	A	Sangat Baik
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
95	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	3.56	A	Sangat Baik
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
99	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26	2.89	C	Kurang Baik
100	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
101	3	1	2	4	3	3	3	3	2	24	2.67	C	Kurang Baik
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
103	3	3	3	4	3	3	2	3	4	28	3.11	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
107	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	B	Baik
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
109	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
111	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2.89	C	Kurang Baik
112	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
115	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	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	3	3	28	3.11	B	Baik
121	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B	Baik
122	3	3	3	4	3	3	4	2	4	29	3.22	B	Baik
123	3	3	2	4	3	2	3	3	3	26	2.89	C	Kurang Baik
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
126	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
127	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	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	3	28	3.11	B	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	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
134	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
135	3	3	3	4	3	3	4	4	3	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	3	4	29	3.22	B	Baik
138	3	3	3	4	3	4	4	2	4	30	3.33	B	Baik
139	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
140	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	B	Baik
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
142	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23	2.56	D	Tidak Baik
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
144	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	3.44	B	Baik
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
148	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
149	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
150	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
Kesimpulan Total	468	460	453	598	462	468	472	441	528				

NRR	3.1	3.1	3	4	3.1	3.1	3.1	2.9	3.5
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

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

Bobot Nilai

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata Tertimbang} &= (3.1 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (2.9 \times 0,11) + (3.5 \times 0,11) \\ &+ (3.1 \times 0,11) = \underline{\underline{3.1900}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\ &= 3.1900 \times 25 \\ &= \underline{\underline{79.75}} \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah 79,75 mutu pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **Baik**