

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI - DESEMBER 2025



DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Link Kuisisioner	13
3. Hasil Olah Data SKM	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Jembrana, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman, sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan. 9 dari 11 pertanyaan tersebut sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 unsur ditambahkan sesuai dengan catatan Satgas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam pelaksanaan Monitoring Center for Prevention (MCP) Tahun 2025. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana yaitu :

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

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Transparansi pelayanan**: keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, hak dan kewajiban dan aspek lainnya dipublikasikan oleh pengguna layanan secara terbuka sehingga penerima layanan dapat mengetahui berbagai aspek terkait dengan pelayanan publik yang dibutuhkan.
11. **Integritas Petugas Pelayanan**: kejujuran yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas juga dapat digambarkan dari sikap dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan diharapkan dapat melayani dengan sepenuh hati

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi masing-masing melalui google form dan disebarakan menggunakan link yang dikirimkan melalui grup atau *personal chat* masing-masing penerima pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan terekam otomatis pada google form tersebut. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan dan lebih efisien.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	02-01-2026 s/d 05-01-2026	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	06-01-2026 s/d 21-01-2026	12 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22-01-2026 s/d 28-01-2026	5 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29-01-2026 s/d 30-01-2026	2 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan periode II tahun 2025, maka populasi penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 39 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 36 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	50%
		PEREMPUAN	18	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	5,5%
		SLTP	3	8,3%
		SLTA	17	47,2%
		DIII	0	0%
		SI	13	36,1%
		S2	1	2,7%
3	PEKERJAAN	PEGAWAI NEGERI	2	5,5%
		PEGAWAI SWASTA	5	13,8%
		WIRASWASTA	29	80,5%
		BELUM BEKERJA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	PBG DAN IMB	4	11,1%
		KKPR DAN PKKPR	9	25%
		LAINNYA	23	63,8%

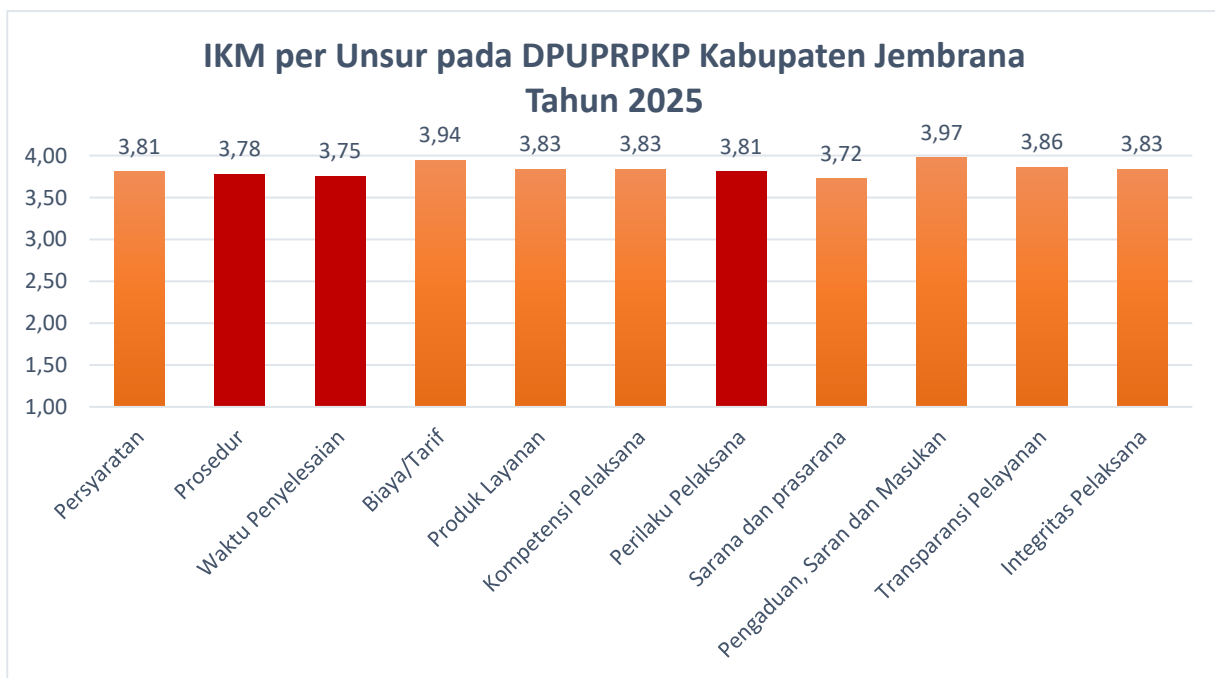
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,81	3,78	3,75	3,94	3,83	3,83	3,81	3,72	3,97	3,86	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,81 (A atau Sangat Baik)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,72. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,75 adalah nilai terendah kedua dan prosedur dengan nilai 3,78 terendah ketiga.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,97 dan dari unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,94.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Administrasi di permudah”.
- “pelayanan baik tapi perlu ditingkatkan”.
- “Pelayanan perlu ditingkatkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

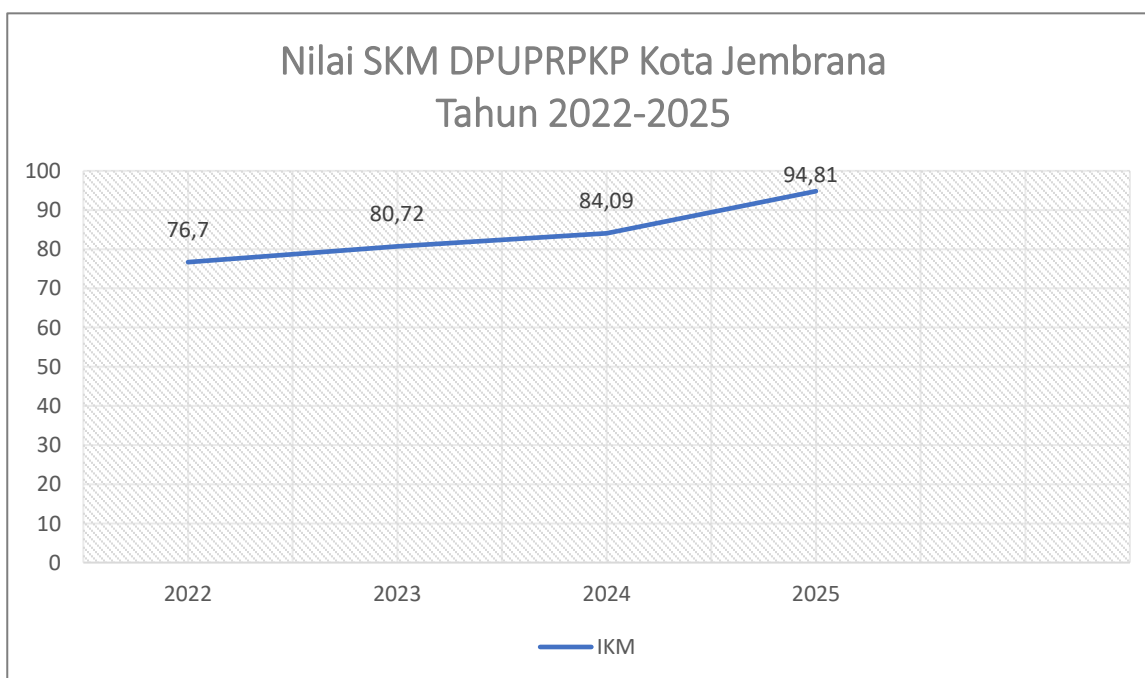
- Masih terkendalanya dalam memberikan kemudahan dalam administrasi guna melancarkan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan, terkhususnya orang-orang tua yang terkadang membutuhkan pendampingan dalam mengikuti prosedur-prosedur yang ada.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan lebih meningkatkan kemudahan administrasi, meningkatkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan serta memberikan informasi mengenai prosedur-prosedur pelayanan kepada calon penerima layanan dengan lebih detail dan dijelaskan dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti khususnya untuk orang-orang telah lanjut usia.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode kedua mulai juli hingga desember tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **Sangat Baik** dengan nilai SKM 94,81.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94 dan Transparansi Pelayanan dengan nilai 3,86

Negara, 30 Januari 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang,

dan Perhubungan



I Wayan Sudiarta, SP.,M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700604 200003 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PUPRPKP

KABUPATEN JEMBRANA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PUPRPKP

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Jember Periode Semester II (Juli s/d Desember 2025)

2. Link Kuisisioner:

<https://forms.gle/GRpPwyD6CmYryfEK7>

3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN JEMBRANA
 ALAMAT : Jalan Surapati No. Negara

Periode SKM : Juli - Desember 2025

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	24	P	Swasta	S1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
2	35	L	PNS	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	25	P	guru	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	29	L	Pedagang	SMA	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
5	28	L	Swasta	S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	45	L	Wiraswasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	25	P	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	26	L	Karyawan Swasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	30	L	Karyawan Swasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	45	L	Peternak	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	34	P	Karyawan Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
12	45	P	Pengusaha	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	34	L	Petani	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	26	P	Swasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	33	L	Karyawan Swasta	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	32	L	Pedagang	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	25	P	Petani	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	34	L	Wiraswasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	30	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	29	P	Pedagang	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
21	45	L	Petani	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	30	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	55	L	Petani	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
24	30	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	30	L	Pembantu	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	40	P	Pedagang	SD	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	29	P	Pedagang	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	40	P	Petani	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
29	34	L	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	33	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	34	P	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	45	P	Petani	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
33	40	L	Penjahit	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	28	P	Wiraswasta	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
35	50	L	Karyawan Swasta	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
36	34	P	Pengusaha	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SM/ta					137	136	135	142	138	138	137	134	143	139	138
U/taur					3,81	3,78	3,75	3,94	3,83	3,83	3,81	3,72	3,97	3,86	3,83
U/taur															
U/taur					0,342	0,340	0,338	0,355	0,345	0,345	0,343	0,335	0,358	0,348	0,345
U/taur															

IKM Unit pelayanan			34,813
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN
- UI s.d. UI1	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Layanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana
	Jumlah kuisioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,03	U8	Sarana dan prasarana
per unsur		U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		U10	Transparansi Pelayanan
		U11	Integritas Pelaksana
IKM UNIT PELAYANAN :		34,81	
Metode Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00		
B (Baik)	: 76,61 - 88,30		
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60		
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99		