

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**KECAMATAN KARANGREJO
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



PEMERINTAHAN KABUPATEN MAGETAN

KECAMATAN KARANGREJO

**Jalan Raya Ngawi Nomor 73 Kode Pos 63395
Telp. (0351) 869004**

LAPORAN

TENTANG

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN
KARANGREJO KABUPATEN MAGETAN PERIODE JANUARI S/D OKTOBER TAHUN 2024**

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Kecamatan Karangrejo Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Karangrejo adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Karangrejo.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 01 Januari 2024 s.d. 20 Oktober 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Dispensasi Nikah.

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	1
3	SMA dan sederajat	1
4	D1 s.d D4	1
5	Sl	0
6	S2-S3	0
7	Lainnya	
	Jumlah	3

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	1
2	31 s.d 40	2
3	41 s.d 50	0
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	3

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	1
	Jumlah	3

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	1
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	2
	Jumlah	3

b. Pelayanan Pengantar SKCK

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	1
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	14
4	D1 s.d D4	1
5	SI	2
6	S2-S3	0
7	Lainnya	0
	Jumlah	19

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	10 s.d 30	17
2	31 s.d 40	1
3	41 s.d 50	1
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	19

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	12
2	Perempuan	7
	Jumlah	19

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	7
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	12
	Jumlah	19

c. Pelayanan Admindak

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	1
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	6
4	D1 s.d D4	2
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	9

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	6
2	31 s.d 40	0
3	41 s.d 50	2
4	51 s.d 60	1
5	61 ke atas	0
	Jumlah	9

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	4
	Jumlah	9

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	5
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	4
	Jumlah	9

d. Pelayanan Keterangan Waris/Kuasa

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	3
4	D1 s.d D4	4
5	SI	0
6	S2-S3	1
7	Lainnya	1
	Jumlah	9

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	10 s.d 30	2
2	31 s.d 40	5
3	41 s.d 50	2
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	9

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	6
	Jumlah	9

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	2
2.	Swasta	3
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	4
	Jumlah	9

e. Pelayanan Keterangan Lain – Lain

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	7
4	D1 s.d D4	16
5	SI	0
6	S2	1
7	Lainnya	3
	Jumlah	27

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	10 s.d 30	13
2	31 s.d 40	9
3	41 s.d 50	3
4	51 s.d 60	2
5	61 ke atas	0
	Jumlah	27

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	10
2	Perempuan	17
	Jumlah	27

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	8
2.	Swasta	6
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	13
	Jumlah	27

f. Pelayanan Konsultasi seksi kesos

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	25
2	SMP dan sederajat	22
3	SMA dan sederajat	36
4	D1 s.d D4	1
5	SI	0
6	S2	0
7	Lainnya	3
	Jumlah	87

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	10 s.d 30	9
2	31 s.d 40	16
3	41 s.d 50	14
4	51 s.d 60	23
5	61 ke atas	25
	Jumlah	87

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	48
2	Perempuan	39
	Jumlah	87

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	44
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	43
	Jumlah	87

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Dispensasi Nikah

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.67
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67
3	Waktu Penyelesaian	3.67
4	Biaya/ Tarif	3.67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		3.81

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Dispensasi Nikah di Kecamatan Karangrejo Tahun 2024 adalah 95.37 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Persyaratan, Sistem dan Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.**

B. Pelayanan Pengantar SKCK

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.11
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37
3	Waktu Penyelesaian	3.26
4	Biaya/ Tarif	3.79
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	3.37
7	Perilaku Pelaksana	3.42
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.58
9	Sarana dan prasarana	3.42
Rata-rata		3.39

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengantar SKCK di Kecamatan Karangrejo Tahun 2024 adalah 84.65 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.**

C. Pelayanan Adminduk.

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.22
3	Waktu Penyelesaian	3.33
4	Biaya/ Tarif	3.78
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.33
7	Perilaku Pelaksana	3.33
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3,44
Rata-rata		3.47

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Adminduk di Kecamatan Karangrejo Tahun 2024 adalah 86.73 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.**

D. Pelayanan Keterangan Ahli Waris / Surat Kuasa

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.56
3	Waktu Penyelesaian	3.56
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.56
7	Perilaku Pelaksana	3.67
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3.67
Rata-rata		3.65

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Keterangan Ahli Waris / Surat Kuasa di Kecamatan Karangrejo Tahun 2023 adalah 91.36 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan,

unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**.

E. Pelayanan Surat Keterangan Lain - Lain.

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.41
3	Waktu Penyelesaian	3.37
4	Biaya/ Tarif	3.96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.41
7	Perilaku Pelaksana	3.48
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
9	Sarana dan prasarana	3.85
Rata-rata		3.53

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Surat Keterangan Lain - Lain di Kecamatan Karangrejo Tahun 2024 adalah 88.17 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**.

F. Pelayanan Konsultasi Seksi Kesos.

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.26
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.14
3	Waktu Penyelesaian	3.17
4	Biaya/ Tarif	3.67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.15
6	Kompetensi Pelaksana	3.22
7	Perilaku Pelaksana	3.21
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.68
9	Sarana dan prasarana	3.3
Rata-rata		3.31

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Konsultasi seksi Kesos di Kecamatan Karangrejo Tahun 2024 adalah 82.76 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Perilaku Pelaksana**.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan periode Januari s.d. Oktober Tahun 2024 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Badan/ Dinas/ Kecamatan Karangrejo telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Waktu Pelayanan akan disesuaikan dengan SOP di Kec. Karangrejo
2. Produk Layanan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketentuan Masyarakat di Kec. Karangrejo.
3. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Kec. Karangrejo.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Karangrejo. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Karangrejo
Pada tanggal 23 Oktober 2024



**Camat Karangrejo,
Kabupaten Magetan**

(SECONDARY BUDI WIRAWAN,S,Sos,MM)

PEMBINA TK I / IV B

NIP. 197011021990031002

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
LAYANAN DISPENSASI NIKAH KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	11	11	11	11	11	12	12	12	12	
NRR/Unsur	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.44	0.44	0.44	0.44	*)3.81
IKM Unit Pelayanan										**) 95.37

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.67
U3	Waktu Pelayanan	3.67
U4	Biaya/Tarif	3.67
U5	Produk Layanan	3.67
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	1
31 s.d 40	2
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	3

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	1
Lainnya	2

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	1
D3	0
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	2
Perempuan	1
Jumlah	3

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U7	Perilaku Pelaksana	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.67
U3	Waktu Pelayanan	3.67
U4	Biaya/Tarif	3.67
U5	Produk Layanan	3.67

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U7	Perilaku Pelaksana	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.67
U3	Waktu Pelayanan	3.67

IKM Unit Pelayanan : 95.37

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
LAYANAN PENGANTAR SKCK KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
7	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	2	4	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	59	64	62	72	60	64	65	68	65	
NRR/Unsur	3.11	3.37	3.26	3.79	3.16	3.37	3.42	3.58	3.42	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.37	0.36	0.42	0.35	0.37	0.38	0.4	0.38	*)3.39
IKM Unit Pelayanan										**) 84.65

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.11
U2	Prosedur	3.37
U3	Waktu Pelayanan	3.26
U4	Biaya/Tarif	3.79
U5	Produk Layanan	3.16
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U7	Perilaku Pelaksana	3.42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58
U9	Sarana dan Prasarana	3.42

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	16
31 s.d 40	1
41 s.d 50	1
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	19

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	7
Lainnya	12

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	0
SMA	14
D3	1
D4/S1	2
S2	0
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	12
Perempuan	7
Jumlah	19

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.79
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.42
U9	Sarana dan Prasarana	3.42
U2	Prosedur	3.37
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U3	Waktu Pelayanan	3.26
U5	Produk Layanan	3.16
U1	Persyaratan	3.11

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.79
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.42

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.11
U5	Produk Layanan	3.16
U3	Waktu Pelayanan	3.26

IKM Unit Pelayanan : 84.65

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
LAYANAN ADMINDUK KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	30	29	30	34	31	30	30	36	31	
NRR/Unsur	3.33	3.22	3.33	3.78	3.44	3.33	3.33	4	3.44	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.36	0.37	0.42	0.38	0.37	0.37	0.44	0.38	*)3.47
IKM Unit Pelayanan										**) 86.73

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.33
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.33
U4	Biaya/Tarif	3.78
U5	Produk Layanan	3.44
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelasana	3.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.44

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	6
31 s.d 40	0
41 s.d 50	2
51 s.d 60	1
61 Keatas	0
Jumlah	9

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	5
Lainnya	4

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	0
SMA	6
D3	1
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	5
Perempuan	4
Jumlah	9

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.78
U5	Produk Layanan	3.44
U9	Sarana dan Prasarana	3.44
U1	Persyaratan	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.33
U2	Prosedur	3.22

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.78
U5	Produk Layanan	3.44

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	3.22
U1	Persyaratan	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.33

IKM Unit Pelayanan : 86.73

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
SURAT KETERANGAN WARIS/KUASA KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	31	32	32	36	31	32	33	36	33	
NRR/Unsur	3.44	3.56	3.56	4	3.44	3.56	3.67	4	3.67	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.4	0.4	0.44	0.38	0.4	0.41	0.44	0.41	*)3.65
IKM Unit Pelayanan										**) 91.36

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.56
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.44
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U7	Perilaku Pelasana	3.67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.67

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	1
31 s.d 40	5
41 s.d 50	2
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	9

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	2
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	3
Lainnya	4

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	3
D3	0
D4/S1	4
S2	1
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	3
Perempuan	6
Jumlah	9

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.67
U9	Sarana dan Prasarana	3.67
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.56
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U1	Persyaratan	3.44
U5	Produk Layanan	3.44

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.67

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.44
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.56

IKM Unit Pelayanan : 91.36

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
SURAT KETERANGAN LAIN-LAIN KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	3	4	1	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	93	92	91	107	92	92	94	104	92	
NRR/Unsur	3.44	3.41	3.37	3.96	3.41	3.41	3.48	3.85	3.41	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.38	0.37	0.44	0.38	0.38	0.39	0.43	0.38	*)3.53
IKM Unit Pelayanan										**) 88.17

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.41
U3	Waktu Pelayanan	3.37
U4	Biaya/Tarif	3.96
U5	Produk Layanan	3.41
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41
U7	Perilaku Pelaksana	3.48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85
U9	Sarana dan Prasarana	3.41

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	12
31 s.d 40	9
41 s.d 50	3
51 s.d 60	2
61 Keatas	0
Jumlah	27

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	8
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	6
Lainnya	13

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	7
D3	3
D4/S1	13
S2	1
S3	0
Lainnya	3

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	10
Perempuan	17
Jumlah	27

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U7	Perilaku Pelaksana	3.48
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.41
U5	Produk Layanan	3.41
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41
U9	Sarana dan Prasarana	3.41
U3	Waktu Pelayanan	3.37

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U7	Perilaku Pelaksana	3.48

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.37
U2	Prosedur	3.41
U5	Produk Layanan	3.41

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO
LAYANAN KONSULTASI SEKSI KESOS KEC KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
19	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
31	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
75	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	284	273	276	319	274	280	279	320	287	
NRR/Unsur	3.26	3.14	3.17	3.67	3.15	3.22	3.21	3.68	3.3	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.35	0.35	0.41	0.35	0.36	0.36	0.41	0.37	*)3.31
IKM Unit Pelayanan										**) 82.76

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.26
U2	Prosedur	3.14
U3	Waktu Pelayanan	3.17
U4	Biaya/Tarif	3.67
U5	Produk Layanan	3.15
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22
U7	Perilaku Pelaksana	3.21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.68
U9	Sarana dan Prasarana	3.3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	9
31 s.d 40	16
41 s.d 50	14
51 s.d 60	23
61 Keatas	25
Jumlah	87

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	44
Lainnya	43

Pendidikan	Banyaknya
SD	25
SMP	22
SMA	36
D3	0
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainyya	3

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	48
Perempuan	39
Jumlah	87

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.68
U4	Biaya/Tarif	3.67
U9	Sarana dan Prasarana	3.3
U1	Persyaratan	3.26
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22
U7	Perilaku Pelaksana	3.21
U3	Waktu Pelayanan	3.17
U5	Produk Layanan	3.15
U2	Prosedur	3.14

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.68
U4	Biaya/Tarif	3.67
U9	Sarana dan Prasarana	3.3

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	3.14
U5	Produk Layanan	3.15
U3	Waktu Pelayanan	3.17

IKM Unit Pelayanan : 82.76

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KARANGREJO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
21	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
24	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
51	2	4	3	3	3	3	3	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
54	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	4	3	3	4	3	3	4	1	3	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
146	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	489	483	484	559	479	492	496	556	500	
NRR/Unsur	3.28	3.24	3.25	3.75	3.21	3.3	3.33	3.73	3.36	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.42	0.36	0.37	0.37	0.41	0.37	*)3.38
IKM Unit Pelayanan										**) 84.6

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.28
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.25
U4	Biaya/Tarif	3.75
U5	Produk Layanan	3.21
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3
U7	Perilaku Pelaksana	3.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.36

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	3
15 s.d 30	45
31 s.d 40	32
41 s.d 50	22
51 s.d 60	26
61 Keatas	21
Jumlah	149

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	10
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	64
Lainnya	75

Pendidikan	Banyaknya
SD	24
SMP	22
SMA	66
D3	5
D4/S1	22
S2	2
S3	0
Lainnya	8

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	77
Perempuan	72
Jumlah	149

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.36
U7	Perilaku Pelaksana	3.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.3
U1	Persyaratan	3.28
U3	Waktu Pelayanan	3.25
U2	Prosedur	3.24
U5	Produk Layanan	3.21

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.36

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.21
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.25

IKM Unit Pelayanan : 84.6

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

Lampiran

1. Dokumentasi/ Foto kegiatan.



