

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**



**KANTOR KECAMATAN BATUMANDI
KABUPATEN BALANGAN**

2024

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.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Batumandi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Balangan, 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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 Kantor Kecamatan Batumandi

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 kuesioner manual

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Batumandi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

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 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2024	56
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April - Mei 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 500 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 25 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

1.1 Jumlah Responden SKM

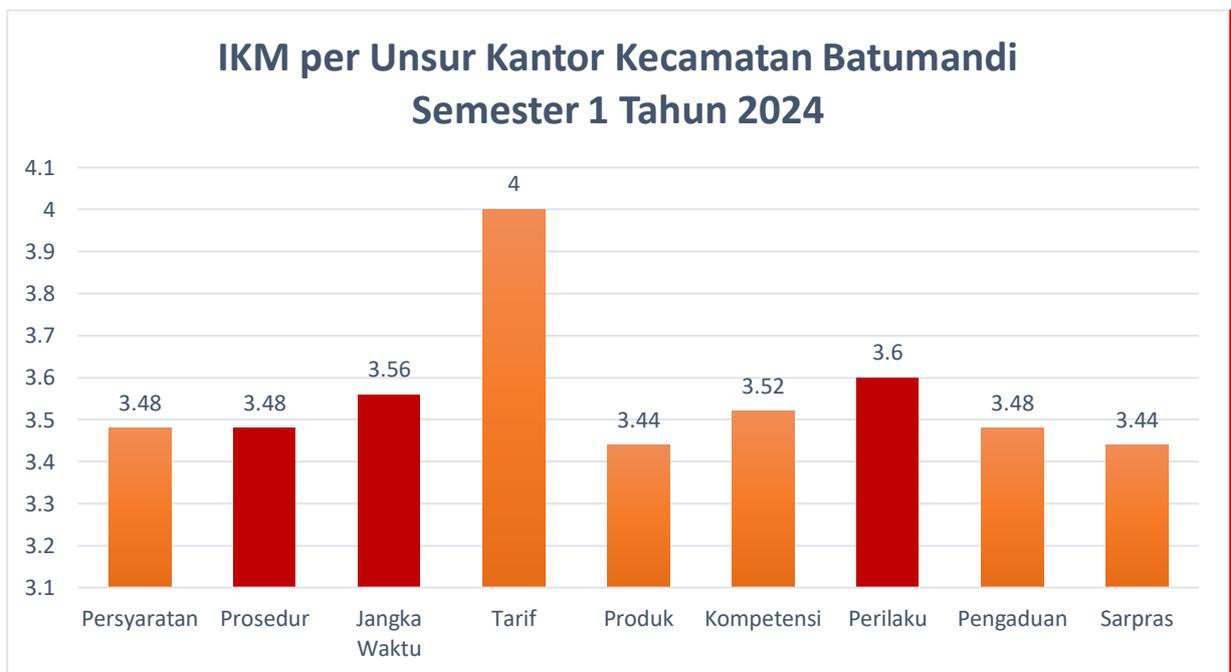
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	40%
		PEREMPUAN	15	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	19	72%
		DIII	0	0
		SI	6	28%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	17%
		SWASTA	3	16%
		KEPALA DESA	4	15%
		WIRUSAHA	5	18%
		LAINNYA	8	34%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	5	20%
		LAYANAN B	10	40%
		LAINNYA	10	40%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,48	3,56	4,00	3,44	3,52	3,60	3,48	3,44
Kategori	B	B	A	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,00 (B Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44 Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.

1. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan perilaku pelaksana serta waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan			√	√	Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial
							...
2	U9 (Sarana dan Prasarana)	Pengadaan sarana dan prasarana (Laptop/Komputer)			√	√	Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial
							...
3	U1(Persyaratan)	Melakukan Bimbingan secara berkala terhadap aparat desa mengenai jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif			√	√	Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial
		Pengadaan sarana dan prasarana (Laptop/Komputer)			√		Subbag Umpeg

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 Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Selanjutnya akan terus dilakukan evaluasi kinerja pada penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 88,00**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Saran dan Prasarana. Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur perilaku pelaksana, dan waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56.

Batumandi, Mei 2024
Camat

Abdul Khair, S.Pd
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19690413 198804 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei : 2 APRIL 2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 16.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 38 Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 : LAINNYA
 Jenis Layanan yang diterima : Despensasi nikah

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

- | | |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak Sesuai
 b. Kurang Sesuai
 c. Sesuai
 <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah
 b. Kurang mudah
 c. Mudah
 <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat
 b. Kurang cepat
 <input checked="" type="checkbox"/> Cepat
 d. Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal
 b. Cukup mahal
 c. Murah
 <input checked="" type="checkbox"/> Gratis</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> | <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten
 b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
 <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten</p> <p>7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah
 c. Sopan dan ramah
 <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada
 b. Ada tetapi tidak berfungsi
 c. Berfungsi kurang maksimal
 <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk
 b. Cukup
 <input checked="" type="checkbox"/> Baik
 d. Sangat baik</p> |
|--|--|

Saran dan Masukan Untuk Perbaikan :

Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

LAMPIRAN :

HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM

1. Kantor Kecamatan Batumandi

Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam :
Layanan pada Kantor Kecamatan Batumandi Semester 1 2024
Jumlah Populasi : 25
Jumlah Responden : 25

Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)
Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permanen RB 14 Tahun 2017

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pelayanan									Keluhan /Saran perbaikan	Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-Laki	40	S1	Kepala Desa	4	3	4	4	3	4	4	3	4		Mengajukan Proposal
2	Perempuan	28	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	4	3		Dispensasi Nikah
3	Perempuan	24	SMA	Wirusaha	4	4	4	4	3	3	4	3	3		Pemohonan Santunan Kematian
4	Perempuan	17	SMA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	3	3	4		Perekaman KTP-E
5	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	4	3		Dispensasi Nikah
6	Perempuan	35	SMA	Wirusaha	3	3	3	4	4	4	3	4	3		Legalisir Akta
7	Laki-Laki	38	SMA	Wirusaha	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Tetap menjaga kekompakan dalam melakukan pelayanan dengan baik	Mengajukan Proposal
8	Perempuan	30	SMA	Honoror	3	4	4	4	3	4	3	3	4		Mengajukan Proposal
9	Perempuan	17	SMA	Pelajar	4	3	3	4	4	3	4	4	3		Perekaman KTP-E
10	Laki-Laki	40	SMA	Tidak Bekerja	3	4	4	4	3	4	4	3	4		TTD Ket Tidak Mampu
11	Perempuan	25	SMA	Swasta	4	3	3	4	4	4	3	4	3		Dispensasi Nikah
12	Laki-Laki	35	S1	Kepala Desa	3	4	4	4	3	3	4	3	3		Mengajukan Proposal
13	Perempuan	28	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	3	4	4		Legalisir Akta
14	Perempuan	22	SMA	Wirusaha	4	4	3	4	4	3	4	3	4		Pemohonan Santunan Kematian
15	Laki-Laki	38	SMA	Wirusaha	3	3	4	4	3	4	3	4	3		TTD Ket Tidak Mampu
16	Perempuan	18	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3	4		Legalisir KTP
17	Perempuan	25	S1	Honoror	3	3	4	4	3	4	3	4	3		Pemohonan Santunan Kematian
18	Laki-Laki	17	SMA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	4	3	4		Perekaman KTP-E
19	Perempuan	24	S1	Honoror	3	4	4	4	4	3	4	4	3		Dispensasi Nikah
20	Laki-Laki	42	S1	Kepala Desa	4	4	3	4	3	3	3	4	3		Mengajukan Proposal
21	Perempuan	22	SMA	Honoror	3	4	3	4	4	3	4	3	4		Dispensasi Nikah
22	Laki-Laki	45	S1	Kepala Desa	4	3	4	4	3	4	3	3	4		Mengajukan Proposal
23	Laki-Laki	17	SMA	Pelajar	3	4	3	4	4	3	4	3	3		Perekaman KTP-E
24	Perempuan	38	SMA	Tidak Bekerja	3	3	4	4	3	4	3	4	3		TTD Ket Tidak Mampu
25	Perempuan	30	SMA	Honoror	4	3	4	4	3	4	4	3	4		Mengajukan Proposal
Nilai Unsur					87	87	89	100	86	88	90	86	87		
Nilai Rata-rata					3,480	3,480	3,560	4,000	3,440	3,520	3,600	3,440	3,480		
Nilai Tertimbang					0,383	0,383	0,392	0,440	0,378	0,387	0,396	0,378	0,383		3,520
SKM Unit Layanan					**)		3,520		X	25				88,00	

** = Dus Angka Belakng Koma

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR*	Indeks Konversi**	Mutu
U1	Persyaratan	3,480	87,00	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,480	87,00	B
U3	Waktu Pelayanan	3,560	89,00	A
U4	Biaya / Tarif	4,000	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440	86,00	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,520	88,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,600	90,00	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480	87,00	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,440	86,00	B

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konvensi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,0	A	Sangat Baik

