

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	i
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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 persampahan yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung.

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 Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *Google Form* yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui alamat *link* bit.ly/SKMPersampahanDPRKPLHTMG. 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung 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 secara otomatis melalui *Google Form* dan diolah oleh pengolah data. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi *Google Form* menggunakan gawai masing-masing pengguna layanan. 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 18 hari. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	15 Agustus 2022 – 16 Agustus 2022	2
2.	Pengumpulan Data	18 Agustus- 4 September 2022	18
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	12 September 2022- 14 September 2022	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	15 September 2022- 19 September 2022	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan persampahan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 260 objek retribusi. 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 155 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

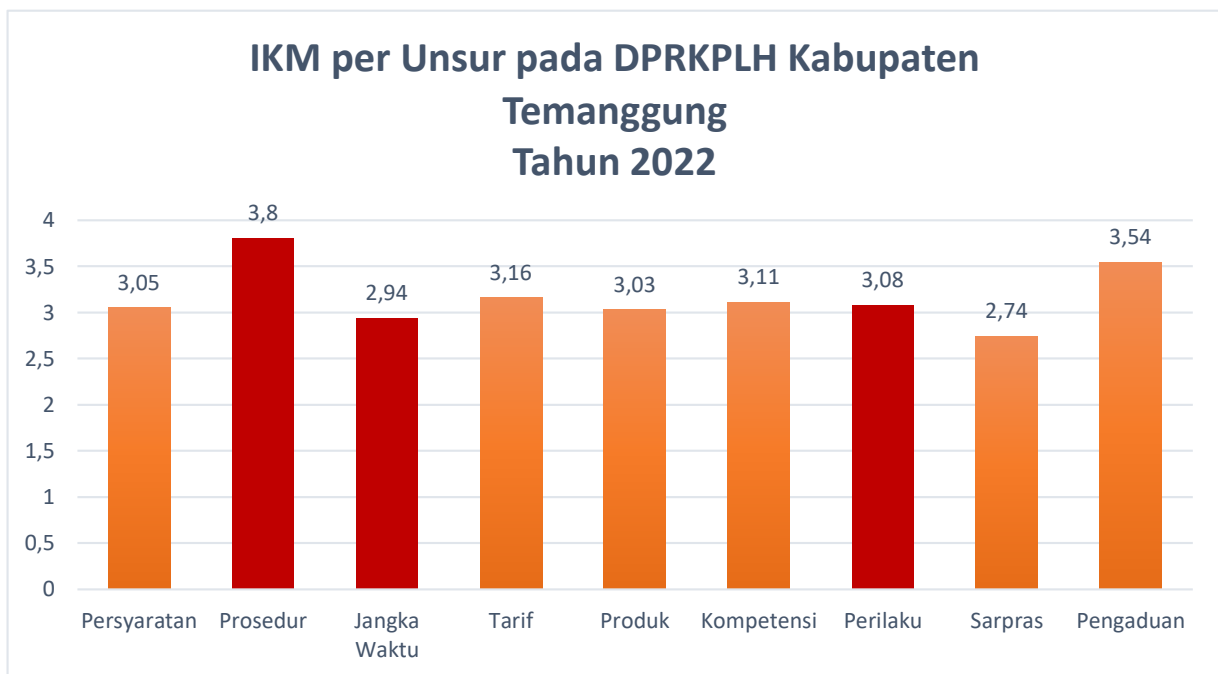
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	87	56%
		Perempuan	69	44%
2	PENDIDIKAN	SD ke bawah	14	9%
		SLTP	20	13%
		SLTA	45	29%
		D1, D2, D3	14	9%
		D4, S-1	50	32%
		S-2 ke atas	13	8%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	92	59%
		Karyawan Swasta	23	15%
		Wiraswasta/pengusaha	8	5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Yang Lain	33	21%
4	JENIS LAYANAN	Layanan A	156	100%

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	3,05	3,08	2,94	3,16	3,03	3,11	3,08	2,74	3,54
Kategori	C	B	C	B	C	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	76,95 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Praasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,74. Selanjutnya Kecepatan Waktu yang mendapatkan nilai 2,94 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Produk Layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan nilai tertinggi berikutnya 3,54 dan Kewajaran Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,16.

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 :

- “Layanan yg kami dapatkan sejauh ini adalah dalam pengelolaan sampah dan sudah terlayani dengan baik meski beberapa waktu sempat tidak di ambil setiap hari namun kami maklum karena keterbatasan alat dan personil,agar lebih di tingkatkan lagi”.
- “Sampah an organik utk didaur ulang mjd bahan yg berdaya beli utk menambah income”.
- “Dicari solusi apabila mobil baru ada masalah.jd sampah tidak menumpuk”.
- “Edukasi kepada masyarakat untuk lebih digiatkan lagi”.
- “Peningkatan sarana dan prasarana”.
- “Pengelolaan akhir atau pengurai sampah di akhir perlu teknologi sehingga tidak menjadi masalah di kemudian hari dan bisa bermanfaat sampah sekaligus tidak perlu lagi TPA yang lain karena bisa di urai dgn teknologi cepat”.
- “Ke depannya semoga pengambilan jenis sampah organik an organik serta residu bisa dilakukan secara tersendiri/terpisah”.
- “Perlu edukasi lebih kepada petugas yang mengambil sampah. Petugas yang mencampur sampah ke dalam armada sampah akan berpengaruh pada semangat warga yang sebelumnya sudah memilah sampahnya”.

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

- Kualitas sarana dan prasarana masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Pembaharuan kendaraan armada sampah telah dilaksanakan, namun hanya beberapa unit karena keterbatasan anggaran dan tidak semua daerah terjangkau dengan kendaraan yang baru.
- Perlunya edukasi terhadap masyarakat tentang pengelolaan sampah organik, an organik dan residu. Edukasi telah dilaksanakan pada tiap desa, namun agar terlaksana dengan baik, butuh kerjasama dengan seluruh elemen masyarakat.
- Perlunya edukasi terhadap petugas yang mengambil sampah dalam mengambil sampah dan mencampur sampah. Kami akan meningkatkan edukasi terhadap petugas pengambil sampah dalam mengambil sampah dan mengolah sampah.

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	Kualitas Sarana & Prasarana	Peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	√		Sekretariat
		Pengadaan kendaraan armada sampah yang baru.				√	Sekretariat dan Bidang Kebersihan dan

							Pengelolaan Persampahan
2	Kecepatan Waktu	Melakukan evaluasi jumlah petugas pengambil sampah.	√	√			Sekretariat dan Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Persampahan
		Penambahan petugas pengambil sampah.			√	√	Sekretariat dan Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Persampahan
3	Kesesuaian Produk Layanan	Memberikan edukasi kepada masyarakat.	√	√			Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Persampahan
		Memberikan edukasi kepada petugas pengambil sampah.			√	√	Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Persampahan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 76,95.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan waktu, serta kesesuaian produk.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54 serta kewajaran biaya mendapat nilai 3,16.

Kabupaten Temanggung, 20 September 2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN TEMANGGUNG,



HENDRA SUMARYANA, M.T.

Pembina Utama Muda

NIP. 19720324 199203 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PERSAMPAHAN DPRKPLH KAB. TEMANGGUNG

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.

Nama (Apabila Berkenan)

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Umur *

Your answer

Pendidikan Terakhir *

- SD Kebawah
- SLTP
- SLTA
- D1, D2, D3
- D4, S-1
- S-2 ke atas

Pekerjaan Utama *

- PNS/TNI/Polri
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta/pengusaha
- Pelajar/Mahasiswa
- Yang lain: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang *kesesuaian persyaratan* pelayanan dengan * jenis pelayanannya?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang *kemudahan prosedur pelayanan*? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang *kecepatan waktu* dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang *kewajaran biaya/ tarif pelayanan*? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang *kesesuaian produk pelayanan* antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang *kompetensi/ kemampuan petugas* dalam pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang *perilaku petugas* dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan sangat ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang *kualitas sarana dan prasarana*? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang *penanganan pengaduan* pengguna layanan? *

- Tidak ada
- Ada, tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Keluhan dari Responden

Jawaban Anda _____

Saran dari Responden

Jawaban Anda _____

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA										
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNTUK PELAYANAN PERSAMPAHAN										
DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP										
KABUPATEN TEMANGGUNG										
NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

20	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	3	2	3	3	3	3	2	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2	3	3	2	2
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3
34	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	2	4
37	3	4	4	3	3	3	3	2	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	2	3	2	3	3	2	1
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	4	3	3	3	3	3	3	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	2	4
50	3	3	3	3	3	3	3	2	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	1
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	2	3	3	3	2	3	3
55	3	3	2	3	3	3	3	2	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	3	2	2	3	2	4
58	3	3	2	3	3	3	3	2	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	2	3	3	3	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	2	3	2	3	2	3	3	2	3
64	3	3	3	3	4	4	4	3	4
65	3	4	3	3	3	4	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	4	4	4	3	4	4	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	4	3	4	4	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	1	3	3	3	3	4
72	3	3	4	3	4	4	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4

74	3	3	3	3	3	3	3	2	4
75	3	2	2	3	3	3	3	2	4
76	2	2	2	3	3	3	3	2	4
77	3	3	2	3	2	2	3	2	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	4	4	3	3	3	4	3	3	3
80	4	3	2	3	2	3	3	2	1
81	3	3	2	2	2	2	3	2	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	2	3	2	3	2	2	2
84	3	3	2	3	3	3	3	2	4
85	3	3	2	3	3	3	3	2	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	2	3	3	3	3	2	1
89	3	3	3	3	3	4	3	4	4
90	3	3	2	3	3	3	3	2	4
91	3	3	3	3	4	4	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	2	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3

101	3	3	3	4	3	3	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	2	2	3	3	2	2	3	1	2
107	3	3	3	3	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	2	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	3	3	4	4	4	4	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	4	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4

128	3	3	3	3	3	3	3	2	3
129	3	3	4	4	3	4	4	2	4
130	3	1	1	3	4	3	3	2	1
131	3	3	3	3	3	3	3	3	1
132	3	3	3	3	3	3	3	2	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	1	3	2	3	3	4	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	2	3
136	3	3	3	3	3	3	3	2	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	4	3	3	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	4	4	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	2	2	2	3	2	2	3	2	3
146	3	3	2	3	3	3	3	2	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	3	3	3	3	2	4
150	3	3	2	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	2	3

155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai/ Unsur	476	480	459	493	472	485	481	427	553
NRR/ UNSUR	3,05	3,08	2,94	3,16	3,03	3,11	3,08	2,74	3,54
NRR Tertimbang/ unsur	0,3387	0,3415	0,3266	0,3508	0,3358	0,3451	0,3423	0,3038	0,3935
IKM Unit Pelayanan									76,9528846

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	=		jumlah bobot	=	$\frac{1}{X}$	=	$\frac{1}{N}$
			jumlah unsur				

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	=		jumlah bobot	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
			jumlah unsur				

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 - 3,0644	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

Nilai Rata rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Persyaratan	Nilai rata-Rata
U1	Persyaratan	3,05
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu Pelayanan	2,94
U4	Biaya/tarif	3,16
U5	Produk Layanan	3,03
U6	Kopetensi Pelaksana	3,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,74
U9	Sarana dan Prasarana	3,54

Keterangan	
U1-U2	= Unsur-unsur Pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks kepuasan masyarakat
*	= Jml NRR IKM tertimbang
**	= Jumlah NRR tertimbang x 25 (angka 25 adalah nilai dasar dr intepretasi thd penilai SKM dari nilai 25 s/d 100)
NRR/unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111 per unsur