

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN KEPEGAWAIAN

TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

SEMESTER I TAHUN 2024



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PONTIANAK**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan	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	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 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.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	9
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Pengolahan Data.....	11

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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 kelaborasi 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak. 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak 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 melalui kuesioner. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima 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 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Maret-April 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 240 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 148 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

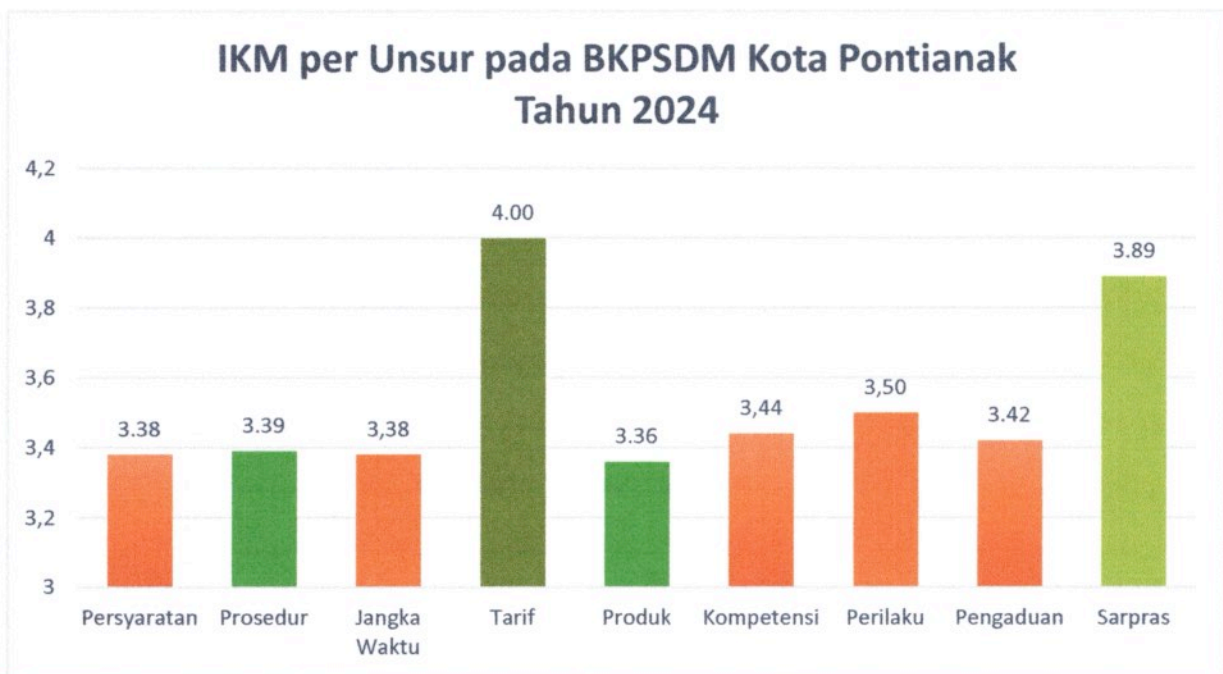
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	32%
		PEREMPUAN	107	68%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	50	36%
		SI	98	64%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/PPPK	148	100%
		TNI	-	%
		SWASTA	-	%
		WIRUSAHA	-	%
		LAINNYA	-	%
4	JENIS LAYANAN	K. GAJI BERKALA	0	0%
		KENAIKAN PANGKAT	0	0%
		CUTI	0	0%
		MUTASI	0	0%
		PENSIUN	0	0%
		IJIN BELAJAR	0	%
		LAYANAN LAINNYA	100	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	3.38	3.39	3.38	4,00	3.36	3.44	3.50	3.42	3.89
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,30 (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum pada standar pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi yaitu 4, dan Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,89.

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 :

- "Waktu pelayanan tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan SOP".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan kenaikan pangkat agar lebih tepat waktu lagi".
- "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 konsumen/penerima layanan, khususnya proses kenaikan pangkat karena harus melalui tahapan dan koordinasi yang intensif antar pemerintah daerah dan Pusat.
- Petugas pelayanan dalam menetapkan persyaratan harus sesuai dengan Standar Pelayanan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dijadwalkan. 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	Produk Pelayanan	Koordinasi Proses Usulan Pengangkatan PPPK		√			Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Melakukan Evaluasi pelaksanaan pelayanan			√		Sekretariat

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,30, namun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk pelayanan, persyaratan dengan jenis pelayanan serta kecepatan waktu pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,89.

Pontianak, Juni 2024

Plh. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kota Pontianak


AHMAD FADLI, S.Sos

Pembina

NIP. 19770116 199703 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jln. Kahadi Osman No. 3 Pontianak Telp. (0561)577074, Faks.(0561)747910
 Email/Akun : bkpsdm@pontianak.go.id / Website : bkpsdm@pontianak.go.id

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
PROFIL

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 1. 08.00 – 12.00*
 2. 13.00 – 15.00*

Nama : _____ @Email : _____ No. Hp : _____
 Jenis Kelamin : Pria Wanita USIA : _____ Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D.III S1/D.IV S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA
 (sebutkan.....)

Jenis Layanan Kepegawaian yang diterima : _____ (sebutkan)
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lengkapi Anak Nanti sesuai jawaban responden)

<p>1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanannya? **</p> <p>a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4</p>	<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? **</p> <p>a. Tidak Mudah 1 b. Kurang Mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat Mudah 4</p>
<p>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? **</p> <p>a. Tidak Cepat 1 b. Kurang Cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat Cepat 4</p>	<p>4. Apakah dalam menerima Pelayanan di Unit ini Saudara dikenakan/ditarik biaya? **</p> <p>a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4</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 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? **</p> <p>a. Tidak Kompeten 1 b. Kurang Kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4</p>
<p>7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? **</p> <p>a. Tidak Sopan dan ramah 1 b. Kurang Sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat Sopan dan ramah 4</p>	<p>8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan? **</p> <p>a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? **</p> <p>a. Tidak ada 1 b. Ada tapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi Kurang Maksimal 3 d. Dikelola dengan Baik 4</p>	<p>Keterangan : * Coret yang tidak perlu ** Nilai pendapat responden (diisi oleh petugas)</p>

SKM s. BKPSDM KOTA PONTIANAK 2024

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BKPSDM KOTA PONTIANAK

Nomor Rekaman : 01 - BKPSDM-S-M/2024
Jumlah Populasi : 148
Jumlah Target Responden : 143

Nomor Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Per-Unsur Layanan									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Pria	D102D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Wanita	S2/S3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Wanita	S2/S3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Pria	D102D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Pria	S2/S3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Pria	D102D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

23	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Wanita	U3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Wanita	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Pria	D3	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Pria	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Wanita	D4/S1	PNS	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

51	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	3	4	3	3	3	3	4
52	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	3	3	4	3	4	4	4	4
54	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	4	3	4	4	4
57	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	Pria	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	4	4	4
66	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	3	4	4	4	4	3	3	4
69	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	3	4	4	4	4
78	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	3	4	3	3	4	4	4
79	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	3	3	3	4	4

81	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	3	3	3	4	4
82	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	4	4	3	4
84	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	4	4	3	4	3	4	4
90	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	4	4	3	4	3	4	4
91	Pria	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Pria	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	4	4	3	3	4	4	4
94	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	3	4	3	3	4
96	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	4	4	3	3	3	3	4
98	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	4	4	4	4	3	3	4
102	Wanita	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	3	4	3	3	4
103	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	3	4	4	3	3	3	3	4
104	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	4	4	3	3	3	3	4
106	Wanita	D3	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	Pria	D4/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4

110	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	Pria	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	3	3	3	4	4
114	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	4	4	4	3	4
115	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	4	4	3	4
117	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	4	3	4	4	4	4	4	4
122	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	Pria	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	Pria	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4

138	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	Pria	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
140	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
144	Pria	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	Pria	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	Wanita	04/S1	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	Wanita	03	Layanan Perjanjian Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah				503	505	506	536	501	512	521	510	580	4732
Nilai Rata-rata				3,38	3,39	3,38	4,00	3,36	3,44	3,50	3,42	3,89	33,8
Nilai Rata-rata Tertimbang*0,11:				0,37	0,37	0,372	0,44	0,37	0,378	0,385	0,38	0,428	3,49
Nilai SKM UNIT PELAYANAN:				**:	87,30								

NRR- Per Unsur				
No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat		
		Indek Konversi	Mutu	
U1	Persyaratan	85,36	B	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85,40	B	
U3	Waktu Pelayanan	85,36	B	
U4	Biaya /Tarif	100	A	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,51	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	86,36	B	
U7	Prilaku Pelaksana	88,20	B	
U8	Sarana & Prasarana	86,30	B	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	88,52	A	
Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NI)	Mutu	Kinerja Unit 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	88,31-100,00	A	Sangat Baik