



**BKPSDM
KOTA TASIKMALAYA**

LAPORAN

SKM

SEMESTER 1 TAHUN 2025

 (0265) 7292522

 www.bkpsdm.tasikmalayakota.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kehadiran Allah SWT. atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya Semester I Tahun 2025 ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan SKM yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kota Tasikmalaya.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tim Pelaksana Survei, atas dedikasi, kerja keras, dan komitmennya dalam mengumpulkan data di lapangan.
2. Para responden, yaitu masyarakat pengguna layanan BKPSDM Kota Tasikmalaya, atas kesediaannya untuk meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat berharga.
3. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, atas kontribusi dan dukungannya.

Masukan dan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan acuan bagi BKPSDM Kota Tasikmalaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga laporan SKM ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi BKPSDM Kota Tasikmalaya, dan menjadi langkah awal dalam perbaikan berkelanjutan.

Tasikmalaya, 1 September 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Tasikmalaya



GUN GUN PAHLAGUNARA, S.IP
NIP. 19671005 198703 1 005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan serta perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Salah satu fokus dalam reformasi birokrasi adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah daerah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan dan harapan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia wajib melaksanakan survei kepuasan secara berkala sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14

Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan adanya survei atas kepuasan pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pegawai terhadap pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada BKPSDM Kota Tasikmalaya dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk melakukan evaluasi kinerja terhadap pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia sebagai bahan dalam melakukan perbaikan kinerja BKPSDM Kota Tasikmalaya.

1.3. Dasar Hukum

Berikut ini adalah dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4. Lokasi Kegiatan

Kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh BKPSDM Kota Tasikmalaya melibatkan seluruh Perangkat Daerah di Kota Tasikmalaya.

BAB II
METODOLOGI PENYUSUNAN DOKUMEN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Tahapan Persiapan Kegiatan Survey

Kegiatan persiapan penyusunan dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini meliputi beberapa tahapan kegiatan, yaitu :

1. Penyusunan Panitia Pelaksana Survey
2. Penyusunan Kuesioner
 - a. Bagian dari Kuesioner
 - Bagian I : Waktu pelaksanaan survei
 - Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden
 - Bagian III : Pertanyaan dan jawaban tentang mutu pelayanan yang memuat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan.
 - b. Bentuk Jawaban
 - Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.
3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Responden
 - Responden dipilih secara acak (random sampling) ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 296 orang dari jumlah populasi penerima layanan.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - Pengumpulan data dilakukan pada setiap Perangkat Daerah di Kota Tasikmalaya dengan jangka waktu 1 (satu) bulan.

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada penerima pelayanan untuk memperoleh pendapat mengenai kualitas pelayanan.

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, dan kejelasan alur pelayanan;
- c. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan;
- d. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk suatu jenis pelayanan harus terjangkau dan tidak memberatkan masyarakat;
- e. Produk pelayanan, yaitu kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan standar pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat;
- h. Kualitas sarana dan prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman terhadap penerima layanan;
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu ketersediaan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

Dari 9 unsur pelayanan tersebut, terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang kurang relevan dengan kondisi pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya, yaitu unsur kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan, hal tersebut disebabkan karena setiap pelayanan yang dilakukan oleh BKPSDM Kota Tasikmalaya

bersifat gratis atau tanpa biaya, sehingga pada pelaksanaan pengisian kuesioner oleh responden, unsur pelayanan ini akan dikecualikan atau akan diberi nilai 4 pada proses tabulasi data.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui aplikasi survey berbasis website di <https://e-skm.tasikmalayakota.go.id/> dan hasilnya langsung terekap berupa file excel.

2.3. Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Interpretasi nilai IKM terhadap mutu pelayanan dalam suatu unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31– 100,00	A	SANGAT BAIK

2. Pengolahan Data Secara Manual.
- Pengolahan data untuk memperoleh nilai IKM dilakukan dengan tahapan:
- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
 - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - ❖ Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - ❖ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
 - c. Pengujian kualitas data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

2. 4. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

BAB III
HASIL DAN ANALISA PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)

3.1. Hasil Survey IKM

Dari 296 (Dua Ratus Sembilan Puluh Enam) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Survey IKM Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya
Semester I Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	$4=3 \times 0,111$
U1	Persyaratan	3,45	0,383
U2	Prosedur	3,40	0,378
U3	Waktu Pelayanan	3,25	0,361
U4	Biaya/tarif	4,00	0,444
U5	Produk Pelayanan	3,42	0,380
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,382
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,382
U8	Sarana dan Prasarana	3,36	0,373
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,76	0,418
	Total	31,52	3,502
NILAI IKM			87,56

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 296 (Dua Ratus Sembilan Puluh Enam) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi objek survei IKM, nilai IKM Unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya diperoleh angka 87,56 atau nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya secara umum termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

3. 2. Analisa Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada tabel 2 dapat dilihat bahwa dari Nilai Rata-Rata (NRR) beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai yang cukup tinggi, diantaranya yaitu:

1. Kewajaran Biaya Pelayanan dengan nilai rata-rata 4,00. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab II, bahwa penilaian kedua unsur tersebut dikecualikan, karena semua pelayanan pada BKPSDM Kota Tasikmalaya bersifat gratis atau tanpa biaya.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai rata-rata 3,76. Hal ini berarti ketersediaan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan telah dilaksanakan dengan sangat baik.
3. Persyaratan, dengan nilai rata-rata 3,45. Nilai tersebut mencerminkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sangat sesuai dengan penerima pelayanan.
4. Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata 3,44. Nilai tersebut mencerminkan bahwa sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan sangat sopan dan ramah serta menghormati dan menghargai penerima pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana, dengan nilai rata-rata 3,44. Nilai tersebut mencerminkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan sudah sangat sesuai dengan SDM yang dibutuhkan.
6. Produk pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,42. Nilai tersebut mencerminkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah sangat sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
7. Prosedur pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,40. Nilai tersebut mencerminkan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sesuai dengan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, dan kejelasan alur pelayanan;

Sedangkan untuk 2 (dua) unsur pelayanan lainnya yaitu, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan tergolong pada kategori baik dengan kisaran nilai 3,25 – 3,36.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4. 1. Kesimpulan

Gambaran capaian nilai IKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi pengguna layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya yang dapat dijadikan bahan dan masukan dalam rangka rencana perbaikan kualitas pelayanan.

Dari uraian pada Bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya setelah dikonversikan (87,56) berada pada interval 76,61 – 88,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan BKPSDM Kota Tasikmalaya adalah BAIK.
2. Hasil Survey IKM pada BKPSDM Kota Tasikmalaya diketahui bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,76. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata rendah adalah waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,25, akan tetapi masih masuk kedalam kategori baik.

4. 2. Rekomendasi

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya diperlukan beberapa langkah perbaikan terkait unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki nilai yang masih kurang memuaskan. Berikut ini adalah beberapa rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan BKPSDM Kota Tasikmalaya, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal peningkatan ketepatan waktu penyelesaian suatu pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan beberapa langkah yaitu:
 - a. Membangun komitmen bersama, mulai dari pimpinan sampai dengan level terendah untuk berusaha melakukan pelayanan prima sebagaimana yang tertuang dalam maklumat pelayanan.
 - b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) harus dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.
 - d. Mengoptimalkan ruangan pelayanan yang sudah ada dengan ditunjang oleh sarana dan prasarana seperti komputer/PC, printer, scanner, jaringan internet serta layanan online sehingga dapat meningkatkan efektivitas waktu dalam memberikan pelayanan.
- 2. Meningkatkan kinerja tim pengelola pengaduan yang bertanggung jawab untuk menerima dan memproses keluhan pengguna layanan sampai kepada menghasilkan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.
 - 3. Kegiatan survei kepuasan atas pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia perlu terus dilaksanakan secara periodik minimal setiap satu tahun sekali sebagai salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya.

Mengetahui,
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Tasikmalaya



GUN GUN PAHLAGUNARA, S.IP
NIP. 19671005 198703 1 005

Tasikmalaya, 1 September 2025

Ketua Tim,



SRI MULYATI, S.IP, M.Si
NIP. 197211251992022001

DATA SKM SEMESTER 1 TAHUN2025

RESPONDEN	NILAI	RATA RATA	NILAI INDEX	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN
296	9330	31,52	3,50	87,56	BAIK

DATA UNSUR

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	2	2	2	4	3	3	3	2	1	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	2	3	3	2	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	1	4	2	2	2	2	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	3	4	3	4	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	3	4	4	3	4	3	1	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
76	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
129	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
133	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
139	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	4	4	4	3	4	3	4	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
174	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
176	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	2	4	2	3	3	3	2	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
184	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
192	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
198	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
199	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
200	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
201	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
213	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
214	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
215	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
222	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
225	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
230	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
231	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
232	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
267	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	3	3	2	4	2	3	3	2	3	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
276	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
283	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
284	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
285	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
289	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	2	

NOMOR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
296	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
Σ Nilai Per Unsur Pelayanan	1022	1007	962	1184	1012	1017	1018	994	1114	9330
NRR : Nilai Rata-Rata	3,45	3,40	3,25	4,00	3,42	3,44	3,44	3,36	3,76	31,52
NRR Tertimbang Perunsur	0,38	0,38	0,36	0,44	0,38	0,38	0,38	0,37	0,42	3,50
IKM Unit Pelayanan										87,56
Mutu Pelayanan										B
Kinerja Unit pelayanan	BAIK									

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,45
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,25
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk Pelayanan	3,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44
U7	Perilaku Pelaksana	3,44
U8	Sarana dan Prasarana	3,36
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,76

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times (1 / \text{jumlah unsur yg disurvey})$$