



**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2022**



ꦒꦤꦸꦁꦱꦠꦏꦺꦂꦠꦶꦭꦏꦏꦧꦶ

**Nangun Sat Kerthi Loka Bali**

melalui pola pembangunan Semesta Berencana  
menuju **BALI ERA BARU**

**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN SEKRETARIAT  
DAERAH PROVINSI BALI  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puja angayu bagia kami haturkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas waranugraha-Nya maka penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali ini, dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Ucapan terima kasih juga kami tujukan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali atas usaha, waktu, tenaga dan pemikiran selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berlangsung sehingga mampu menghasilkan laporan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali Semester I Tahun 2022.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Besar harapan kami agar Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali Semester I Tahun 2022 ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan dalam menjalankan fungsi sebagai UKPBJ di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Bali, Juli 2022

Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa  
dan Perekonomian Setda Provinsi Bali



**Drs. I KETUT ADIARSA, MH**  
NIP. 19641231 198603 1 263

## **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih jauh dari kata sempurna. Seiring dengan perkembangan teknologi, masyarakat kini menjadi semakin kritis. Media sosial semakin berperan penting di dalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Melalui media sosial, masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Bali yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi mengkoordinasikan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan pengadaan barang/jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan, dan advokasi pengadaan barang dan jasa serta di bidang kebijakan perekonomian, sumber daya alam, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), dan administrasi pembangunan. Dengan Budaya Kerja ASN Provinsi Bali SAT KERTHI (Semangat, Akuntabel, Tulus, Komitmen, Efektif, Rasional, Teladan, Harmonis dan Inovatif) diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali melaksanakan SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

## **II. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali yang didapatkan serta memperoleh rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas. Disamping itu juga tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali.

Adapun sasaran-sasaran Survei Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali.

### III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik per syarat teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **IV. DASAR HUKUM**

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

#### **V. METODELOGI PENELITIAN**

##### **1. Metode Survey**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

##### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online dengan jawaban tertutup. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

##### **3. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan
- f. Perilaku Pelayanan
- g. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan
- h. Penanganan Pengaduan
- i. Kompetensi Pelaksana Layanan

#### 4. Teknik Analisis

Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat opsi jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	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	A	Sangat Baik

#### VI. RENCANA KERJA SKM

Rencana kerja pelaksanaan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali ini dilaksanakan pada bulan Juli Tahun 2022, dengan tim survei antara lain :

- Ketua : Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)  
Sekretaris : Sub Koordinator Unit Substansi Pengelola Sistem Informasi dan Pemantauan Pengadaan Barang/Jasa  
Anggota : Kadek Nurcahya Girianggitha, S.Kom

#### VII. PELAKSANAAN SKM

Tahapan pelaksanaan survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner online, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal dengan cara mengirimkan link/tautan kepada masyarakat.
4. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan kembali ke tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data
6. Tim survei mengkode kuesioner memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

Hasil survey terlampir

## VIII. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Total responden yang di survei di Tahun 2022 adalah sebanyak 188 responden dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 3,29 dan Nilai Konversi IKM sebesar 82,35 tergolong kategori BAIK
- b. Nilai tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali adalah Kewajaran Biaya dengan nilai sebesar 3,77 tergolong dalam kategori Sangat Baik (kisaran nilai 3,53 s/d 4,00).
- c. Sedangkan nilai terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali adalah Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai sebesar : 3,13 tergolong dalam kategori Baik (kisaran nilai 3.06 s/d 3.53).

### 2. Saran

Rekomendasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali yang dilaksanakan Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

- a. Kapasitas jaringan internet agar lebih ditingkatkan.
- b. Perlu penambahan ruangan utk konsultasi, karena yang ada saat ini bilik ruangan terbatas sehingga terkadang penerima layanan berdiri menunggu giliran konsultasi.
- c. Ruang pelayanan semoga dapat ditingkatkan sarana prasarana seperti ada ruang tunggu dan lain lain
- d. Proses pelaksanaan tender agar lebih cepat lagi agar waktu pelaksanaan tidak banyak berkurang
- e. Pelayanan customer care lebih ditingkatkan lagi
- f. Untuk proses belanja Anggaran Pemerintah Daerah sebaiknya Lebih mengutamakan UMKM, agar roda perekonomian daerah khususnya Bali dapat berjalan dengan baik dan merata, tidak lagi mengutamakan e-katalog Nasional dalam proses Belanja Modal.



ບົດຄຳສັ່ງຮຽນ  
PEMERINTAH PROVINSI BALI  
ຖະໜົນສູນກາງ  
SEKRETARIAT DAERAH

ທາງສູນກາງຖະໜົນສູນກາງ - ທາງ (ບ້ານສູນກາງ) ຖະໜົນສູນກາງ (080235) ທາງສູນກາງ  
Jalan Basuki Rahmat Denpasar – Bali (80235), Telepon (0361) 224671  
Website: biroapbj.baliprov.go.id • Email: biroapbj@baliprov.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN SETDA PROVINSI BALI

SEMESTER I TAHUN 2022

**NILAI IKM**

**82,35**

PERIODE SURVEI : TANGGAL 4 APRIL S/D. 29 JUNI 2022

RESPONDEN : 188 ORANG

A. DESKRIPSI RESPONDEN:

1. RENTANG USIA

NO	RENTANG USIA	JUMLAH
1	15 - 20 Tahun	2
2	21 - 30 Tahun	37
3	31 - 40 Tahun	51
4	41 - 50 Tahun	55
5	51 Tahun Keatas	43
Total		188

2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	Laki-laki	111
2	Perempuan	77
Total		188

3. PEKERJAAN/JABATAN

NO	JABATAN/PEKERJAAN	JUMLAH
1	Direktur	1
2	Guru	1
3	Honorar	1



4	Pegawai Kontrak	11
5	Pegawai Non ASN	16
6	Pegawai Swasta	58
7	PNS	97
8	PNS di Luar Lingkungan Pemprov. Bali	1
9	Tenaga Administrasi	2
<b>Total</b>		<b>188</b>

#### 4. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

NO	PEMBERI LAYANAN	JUMLAH
1	Bagian Pedngelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	1
2	Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi	18
3	Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi, Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan	1
4	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	84
5	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi	3
6	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi, Pejabat Pengadaan	1
7	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi, Pokja Pemilihan	3
8	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi, Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan	4
9	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Bagian Pengelola Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, Pembinaan dan Advokasi, Unit Substansi Perekonomian dan Pembangunan, Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan	1
10	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Pejabat Pengadaan	5
11	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Pokja Pemilihan	5
12	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan	3
13	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Tata Usaha Biro	1
14	Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Unit Substansi Perekonomian dan Pembangunan, Pejabat Pengadaan	1
15	Pejabat Pengadaan	39
16	Pembantu pengurus barang di bidang smk	1
17	Pokja Pemilihan	9
18	Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan	1
19	Ruang Kabag	1
20	Unit Substansi Perekonomian dan Pembangunan	5
21	Lebih dari Satu Layanan / Layanan Lainnya	1
<b>Total</b>		<b>188</b>

**B. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN BIRO PBJ SETDA PROVINSI BALI:**

No	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana	Akses Pengaduan	Total
1	3	4	1	4	3	1	1	1	1	19
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	3	4	2	3	3	2	4	27
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
10	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26
11	2	2	2	2	3	2	3	3	2	21
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29

No	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana	Akses Pengaduan	Total
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
56	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28

No	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana	Akses Pengaduan	Total
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
68	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
83	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
86	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
96	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
97	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28

No	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana	Akses Pengaduan	Total
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
101	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26
102	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
103	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
112	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
115	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
118	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
123	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
124	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
125	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
128	3	2	2	4	3	3	3	3	2	25
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35



No	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana	Akses Pengaduan	Total
164	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
166	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
170	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
171	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
172	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
174	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
175	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26
176	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
181	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
184	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
185	3	3	3	4	3	3	2	2	3	26
186	4	4	4	4	4	3	4	4	1	32
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>Nilai Unsur</b>	<b>613</b>	<b>604</b>	<b>592</b>	<b>709</b>	<b>601</b>	<b>606</b>	<b>617</b>	<b>589</b>	<b>699</b>	<b>5630</b>
<b>NRR Unsur</b>	<b>3,26</b>	<b>3,21</b>	<b>3,15</b>	<b>3,77</b>	<b>3,20</b>	<b>3,22</b>	<b>3,28</b>	<b>3,13</b>	<b>3,72</b>	<b>29,95</b>
<b>NRR Tertimbang Unsur (1 / 9 = 0,11)</b>	<b>0,36</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,41</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,36</b>	<b>0,34</b>	<b>0,41</b>	<b>3,29</b>
<b>IKM Unit Layanan = NRR Tertimbang Unsur x 25</b>										<b>82,35</b>

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Kesesuaian Persyaratan	3,26
2	Prosedur	3,21
3	Waktu Pelayanan	3,15
4	Biaya/ Tarif	3,77
5	Produk Layanan	3,2
6	Kompetensi Petugas	3,22
7	Perilaku Petugas	3,28
8	Sarana dan Prasarana	3,13
9	Akses Pengaduan	3,72