



ꦱꦸꦫꦺꦶ

SURVEI

ꦏꦼꦥꦸꦂꦱꦤ

KEPUASAN

ꦩꦱꦶꦚꦫꦏꦠ

MASYARAKAT

**Inspektorat Daerah Provinsi
Bali Semester I Tahun 2022**



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikannya Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Semester I Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Inspektorat Daerah Provinsi Bali mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pegawai atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sebagaimana yang diharapkan.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Inspektorat Daerah Provinsi Bali secara umum memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang Pembinaan dan Pengawasan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali juga mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023. Visi Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 yaitu **“NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI”** Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana. Yang mengandung makna ; “Menjaga Kesucian dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala- Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945.”

Dilatarbelakangi hal diatas oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sipil negara yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada ASN dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kabupaten/Kota, sekaligus



mendengarkan dan menyerap aspirasi ASN (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik;
4. Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat khususnya ASN dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan sekaligus sebagai media penyerap aspirasi Masyarakat khususnya ASN dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali yang berupa saran sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan kedepannya.





BAB II

METODELOGI PENGUKURAN

2.1 Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.3 Metode dan Unsur Survei

Metode penyebaran kuisioner memanfaatkan sistem aplikasi yang sudah familiar digunakan yaitu google form, pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan berbagai kalangan. Pada proses penyebaran link google form Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Semester I tahun 2022 , jumlah responden yang melakukan penginputan survei sejumlah 448 orang. Survei pada google form didesain bersifat anonym (rahasia), hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa adanya rasa kekhawatiran akan adanya intervensi dikarenakan identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan serta saran secara jujur dan terbuka.

Dalam penyusunan pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat





Daerah Provinsi Bali Semester I tahun 2022 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana pertanyaan yang disusun wajib mewakili 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kesopanan dan keramahan pelayanan;
8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai 1;
2. Kurang baik, diberi nilai 2;
3. Baik, diberi nilai 3;
4. Sangat baik, diberi nilai 4

2.4 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I setiap tahunnya dilaksanakan 6 (enam) bulan sekali, yaitu dimulai pada bulan Januari sampai dengan Juni dan dilaporkan pada akhir Juni, dilanjutkan pada semester II dilaksanakan survei pada bulan Juli sampai dengan Desember dan dilaporkan pada awal Januari (dapat mendahului apabila terdapat pengumpulan laporan melalui surat resmi yang diedarkan).





BAB III HASIL PENILAIAN

3.1 Hasil

Pengumpulan data melalui kuisisioner memanfaatkan media *googleform* dengan judul Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali Semester I tahun 2022 didapatkan hasil sebagai berikut :

3.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

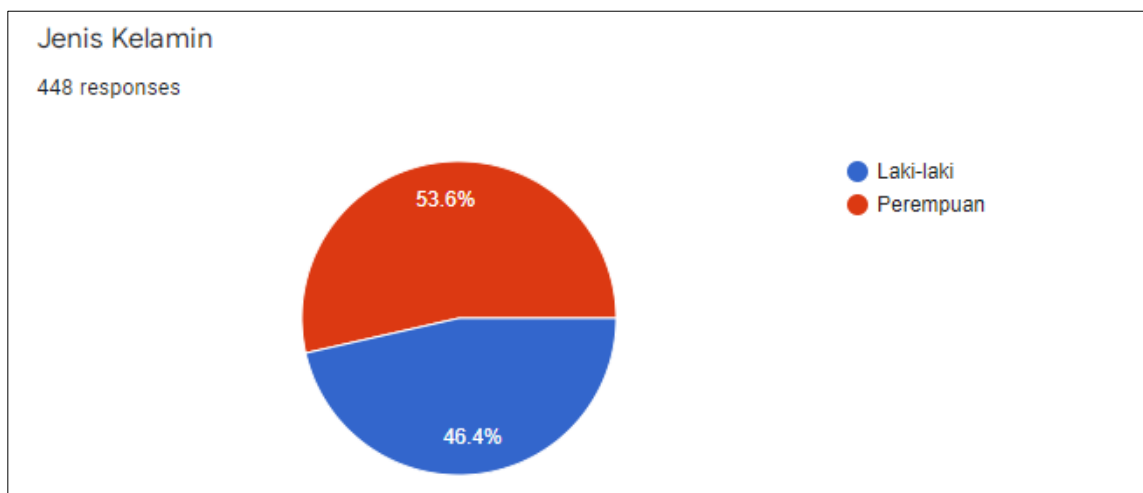


Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa dari 448 Responden, jumlah responden yang mengisi kuisisioner via google form berdasarkan Jenis Kelamin jabatan adalah Perempuan sebanyak 53,6% (240 orang) dan Laki-lai sebanyak 46,4% (208 orang) .

3.1.2 Berdasarkan Rentan Umur

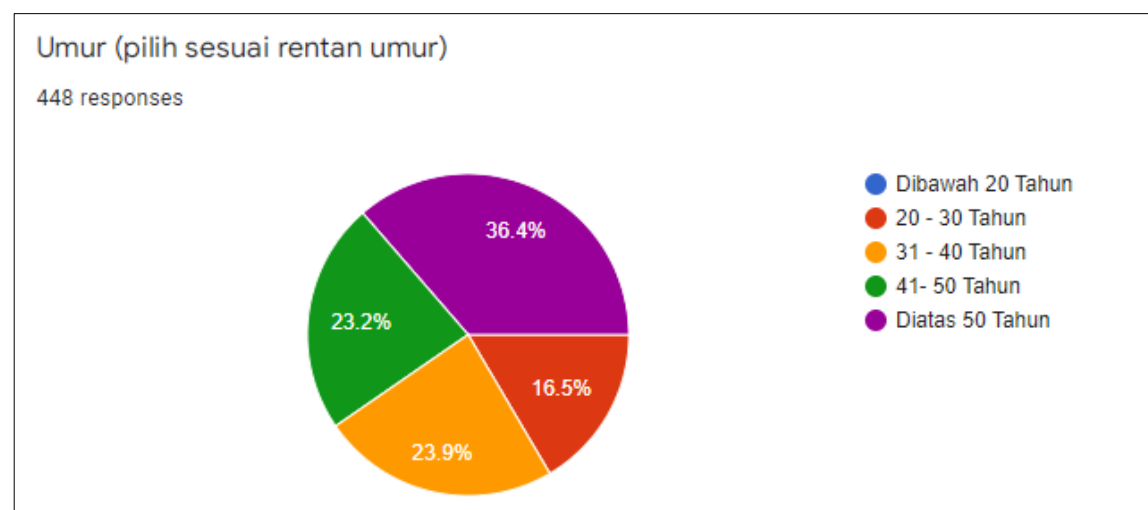




Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa dari 448 Responden, jumlah responden yang mengisi kuisisioner via google form berdasarkan Rentan Umur adalah Rentan Umur diatas 50 tahun sebanyak 36,4% (163 orang), Rentan Umur 31-40 tahun sebanyak 23,9% (107 orang), Rentan Umur 41-50 tahun sebanyak 23,2% (104 orang), Rentan Umur 20-30 tahun sebanyak 16,5% (74 orang) dan Rentan Umur dibawah 20 tahun sebanyak 0% (0 orang).

3.1.3 Berdasarkan Tingkat/Jenis Pendidikan

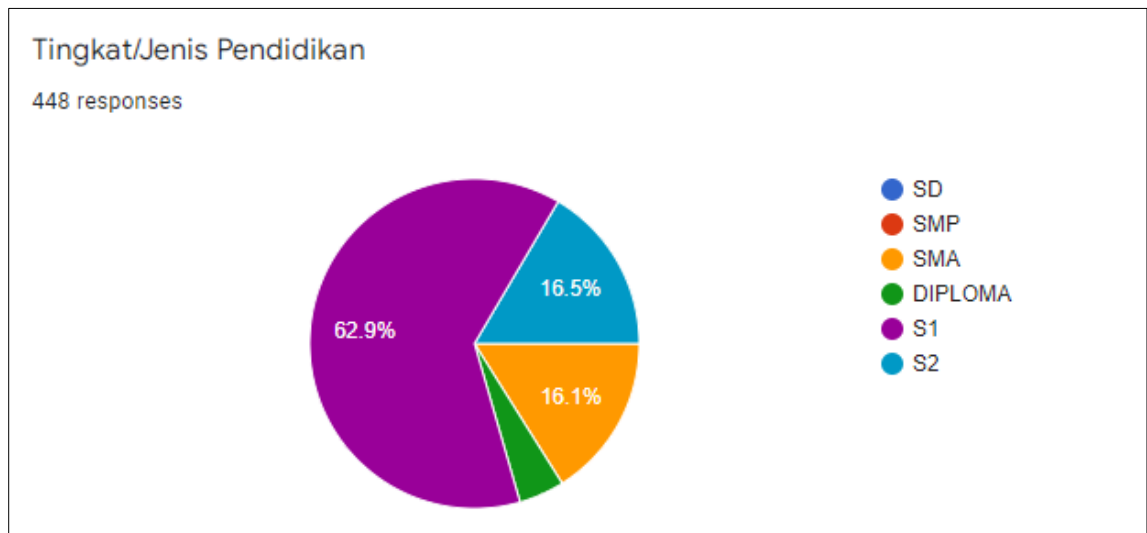


Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa dari 448 Responden, jumlah responden yang mengisi kuisisioner via google form berdasarkan Jenis/Tingkat Pendidikan adalah S1 sebanyak 62,9% (292 orang), S2 sebanyak 16,5% (74 orang), SMA sebanyak 16,1% (72 orang), dan Diploma sebanyak 4,5% (20 orang).

3.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

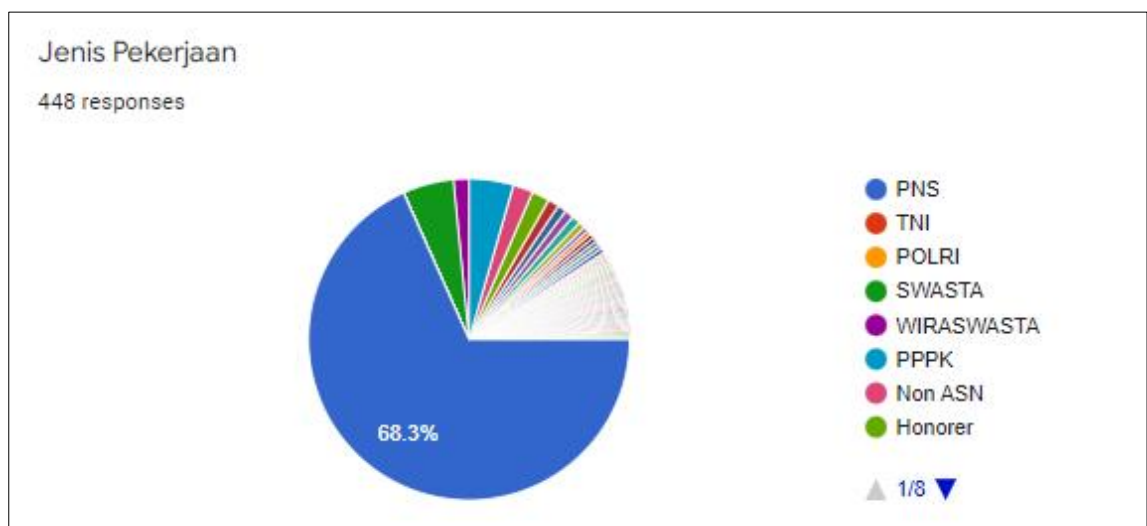




Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa dari 448 Responden, jumlah responden yang mengisi kuisioner via google form berdasarkan Jenis Pekerjaan adalah PNS sebanyak 68,3% (306 orang), Lain-lain (Guru Kontrak, Honor, Komite) sebanyak 16,3% (75 orang), Swasta sebanyak 5,1% (23 orang), PPPK 4,5% (20orang), Non ASN sebanyak 2% (9 orang), Honorer sebanyak 1,8% (8 orang), Honorer sebanyak 1,6% (7 orang) , sedangkan WIRASWASTA, TNI, POLRI sebanyak 0% (0 orang).

3.1.5 Berdasarkan Bidang/Bagian Pelaksanaan Pelayanan

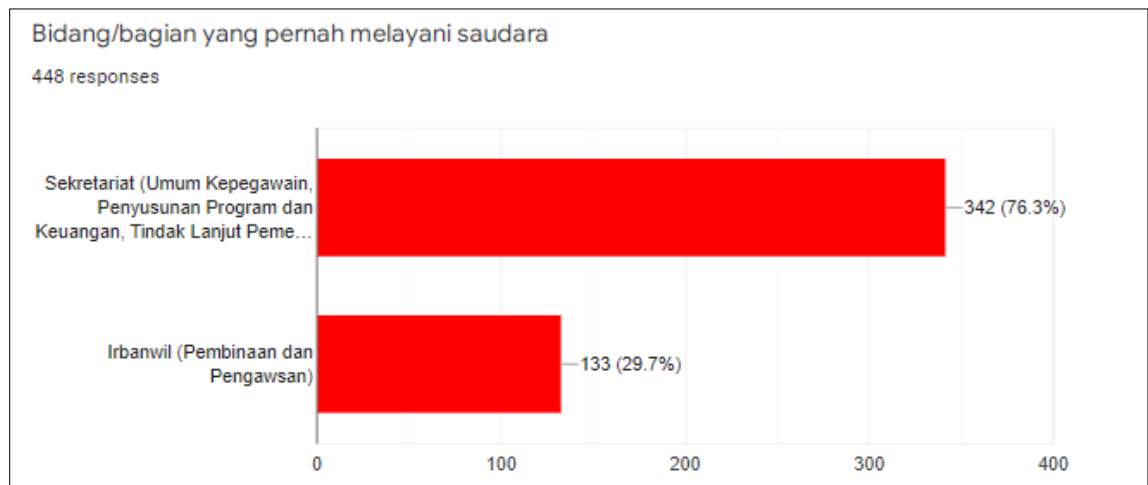


Diagram Batang diatas menunjukkan bahwa dari 448 Responden, sebagian besar responden melakukan konsultasi pada Bidang/Bagian Sekretariat (Umum Kepegawain , Penyusunan Program dan Keuangan, Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan) sebanyak 76,3% (342 orang) sedangkan pada Bidang/Bagian Irbawil (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 29,7% (133 orang).

3.1.6 Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang didapat berdasarkan pengisian kuisioner melalui media *googleform* diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **85,1**. Dengan Nilai sebesar : **85,1** maka kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori **BAIK**. Untuk Rata-rata (NRR) per unsur urakan dalam table berikut:





No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.775
U2	Prosedur	3.763
U3	Waktu pelayanan	3.853
U4	Biaya/tarif	3.853
U5	Produk layanan	3.797
U6	Kompetensi pelaksana	3.879
U7	Perilaku pelaksana	3.882
U8	Maklumat Pelayanan	3.808
U9	Penanganan Pengaduan	3.815

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,882 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,763. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali tergolong Baik. Namun tentunya hasil ini nantinya akan menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya agar semakin maksimal.





BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali semester I tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang mengisi dan melengkapi kuisioner sebanyak 448 orang;
2. Jumlah responden yang mengisi kuisioner via google form berdasarkan Jenis Kelamin jabatan adalah Perempuan sebanyak 53,6% (240 orang) dan Laki-laki sebanyak 46,4% (208 orang) ;
3. Jumlah responden yang mengisi kuisioner via google form berdasarkan Rentan Umur adalah Rentan Umur diatas 50 tahun sebanyak 36,4% (163 orang), Rentan Umur 31-40 tahun sebanyak 23,9% (107 orang), Rentan Umur 41-50 tahun sebanyak 23,2% (104 orang), Rentan Umur 20-30 tahun sebanyak 16,5% (74 orang) dan Rentan Umur dibawah 20 tahun sebanyak 0% (0 orang);
4. Jumlah responden yang mengisi kuisioner via google form berdasarkan Jenis/Tingkat Pendidikan adalah S1 sebanyak 62,9% (292 orang), S2 sebanyak 16,5% (74 orang), SMA sebanyak 16,1% (72 orang), dan Diploma sebanyak 4,5% (20 orang);
5. Jumlah responden yang mengisi kuisioner via google form berdasarkan Jenis Pekerjaan adalah PNS sebanyak 68,3% (306 orang), Lain-lain (Guru Kontrak, Honor, Komite) sebanyak 16,3% (75 orang), Swasta sebanyak 5,1% (23 orang), PPPK 4,5% (20orang), Non ASN sebanyak 2% (9 orang), Honorer sebanyak 1,8% (8 orang), Honorer sebanyak 1,6% (7 orang) , sedangkan WIRASWASTA, TNI, POLRI sebanyak 0% (0 orang).
6. Sebagian besar responden melakukan konsultasi pada Bidang/Bagian Sekretariat (Umum Kepegawaian , Penyusunan Program dan Keuangan, Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan) sebanyak 76,3% (342 orang) sedangkan pada Bidang/Bagian Irbanwil (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 29,7% (133 orang);
7. Persentase SKM Inspektorat Daerah Provinsi Bali pada Semester I Tahun 2022 sebesar **85,1%** , dan masuk kategori **BAIK**.
8. Unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Perilaku



Pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,882 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,763.

4.2 Rekomendasi

Tindak lanjut yang akan kami lakukan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu :

1. Memberi arahan kepada seluruh ASN dilingkungan Inspektorat Daerah Provinsi Bali agar di dalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik dengan memberikan respon yang cepat tanggap dalam proses pelayanan contohnya penanganan pengaduan. Untuk sarana dan prasana akan terus di kembangkan dan diperbaharui agar memberikan keamanan dan kenyamanan selama proses koordinasi dan konsultasi baik yang bersifat offline atau online.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat digunakan sebagai tolak ukur dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepannya.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175





LAMPIRAN : Pengolahan data SKM

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	3
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4
38	4	3	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	4	4	4	3
42	3	4	4	4	3	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	4	4	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	4	4	4	4
69	4	3	4	3	4	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	4	4	4	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	3	4	3
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	4	3	4	4	3	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	3	3	4	3
85	4	3	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	3	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	4	3	4	4	4	3
98	3	4	4	4	4	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	3	4	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	3	4	3	4	4	4	2	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4	3	3	3	3
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	3	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	4	3	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3	4	4	4	3
117	4	3	4	3	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	4	3	4	3	4
119	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	4	4	3	4	4	4	4
122	4	3	3	4	3	3	3	3	3
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	3	4	4	4	3	4	3
126	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	4	4	3	3
129	3	3	4	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	3	3	4	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	3	4	3
144	4	4	4	4	3	4	4	3	3
145	4	3	4	4	3	3	4	3	4
146	3	4	3	4	4	4	4	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	4	4	4	4	4	4	3





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	3	4	4	4	3	4
157	3	3	4	4	3	4	4	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	3	4	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	3	4	4	3	4	3
164	4	3	4	4	4	3	4	3	4
165	4	4	4	4	3	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	4	4	3	4	4	4
168	3	3	4	3	4	4	4	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	3	4	4	4	3	4	4	4
171	4	3	4	3	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	4	4	4	4	4	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	3	4	3	4	4	4	4	4
177	4	3	3	3	3	4	4	3	4
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	4	3	3	4
180	3	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	3	4	4	4	4	4
182	4	3	4	3	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	3	4	3	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	3	4	4	4	3
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	4	3	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	3	4	4	3	3
189	4	4	4	4	4	4	4	3	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	4	3	4	3	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	3	3	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	4	4	4	3	4
196	3	3	4	3	4	4	4	4	3
197	4	4	4	3	3	4	4	4	4
198	4	3	3	3	4	4	4	4	3
199	3	4	4	4	4	4	3	4	4
200	3	3	4	3	3	4	4	3	4
201	4	4	3	4	4	4	3	3	4
202	3	4	4	4	3	3	3	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
203	4	4	4	3	3	4	3	4	3
204	4	4	3	4	3	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	3	3	4	4	4	4	4	4
207	3	4	3	4	4	3	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	3	4	4	3	4	4	4	4
212	3	4	3	3	3	4	4	4	3
213	3	3	4	4	4	4	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	3	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	3	4	4	3	4
221	3	3	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	4	4	3	3	4	3	3
224	4	4	3	4	3	4	4	4	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	4	3	3	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	4	4	3	4	3
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	4	3	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	4	4	3	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	3	4	4	4	3	3
241	3	3	3	3	4	4	3	3	4
242	4	3	4	4	4	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	3	3	3	3	3	3	3
245	4	3	4	3	3	3	3	3	3
246	4	3	4	4	3	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	3	4
248	3	3	3	3	4	3	3	4	3
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	3	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	3	3	4	4	3	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
254	4	4	3	4	3	3	4	3	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	3	3	4	4	4	4	4	4
258	3	3	4	4	3	3	4	3	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	4	4	3	3	3	4	3
262	4	3	4	4	3	4	4	4	4
263	4	3	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	3	4	4	3	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	3	4	4	3	4	4	4	4
268	3	4	4	3	3	4	4	3	4
269	4	4	4	4	3	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	4	3	3	4	4	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	4	4	4	2	4	4	4	4
276	3	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	3	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	3	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	3
289	4	4	4	4	3	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	3	4	3	3	3	4	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	3	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	3	4	4	4	4
300	4	4	4	3	3	3	4	3	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	4	3	3	4	4
304	4	4	3	4	4	4	3	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	3	4	4	4	4	4	3	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	4	3	4	3	4	4	3	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	3	4	4	3	4	4	3	4
315	3	4	3	4	3	4	3	3	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	3	4	4	3	4	4	4	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	3	4	4	4	4	4	4	3
328	4	4	4	4	4	3	3	3	3
329	4	4	3	4	3	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	3	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	3	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	3	4	4	3	4	4	3	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	3	4	3	4	4	4	4
340	3	3	4	4	3	4	3	4	4
341	3	4	4	3	4	4	4	3	4
342	3	3	4	3	3	4	3	4	3
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	3	4	4	4	3	4	4	3	3
347	4	4	3	3	4	4	4	4	4
348	3	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	3	3	4	4	3	4	3	3	3
352	4	3	3	4	4	4	4	3	3
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
356	4	4	4	4	4	4	4	4	3
357	3	4	3	4	3	4	3	3	3
358	3	3	4	3	4	3	4	3	3
359	3	4	3	4	4	3	4	3	3
360	4	3	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	3	4	4	3	4	4
363	4	4	4	3	4	4	4	4	4
364	3	3	4	3	4	4	4	3	4
365	4	3	4	3	4	3	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	3	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	3	3	4	3	4	4	4	3	3
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	3	3	4	4	4	4	4	3
374	3	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	4	4	4	3	4	4	4
376	3	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	3	3	4	3	4	4	4
378	3	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	3	3	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	3	4	3	4	4	3	4
385	4	4	4	4	4	3	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	3	3	3	3
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	3	3	4
391	3	3	4	3	3	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	3	4	4	4	4	4	3	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	4	4	3	3	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	3	4	4	3	3	4	4	4	4
399	3	4	4	3	4	4	4	3	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	3	4	4	4
402	3	4	4	3	4	3	3	4	4
403	3	3	4	3	4	3	4	3	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	3	4	3	4	4	3
406	3	4	4	4	3	3	4	4	4





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
407	3	4	4	4	4	4	4	3	4
408	3	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	3	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	3	4	4
411	4	4	3	4	4	4	4	3	4
412	3	4	3	4	4	4	3	3	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	3	3	3	4	3	4	3	3	3
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	3	4	3	4	4	4	4
418	4	4	4	4	3	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	3	4	4	4	4
421	3	4	4	4	4	4	4	3	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	3	3	3	4	4	4	3	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	3	4	3	4	3	4	3
428	4	3	4	4	4	4	4	4	3
429	4	3	3	4	4	4	4	3	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	3	4	4	4	4
432	3	3	4	4	4	4	4	3	3
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	3	3
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	3	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	3	3	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	3	3	4	4	4	4	3	4
Σ Nilai /Unsur	1691	1686	1726	1726	1701	1738	1739	1706	1709
NRR /Unsur	3.775	3.763	3.853	3.853	3.797	3.879	3.882	3.808	3.815





No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
NRR tertimbang										*)
/Unsur	0.419	0.418	0.428	0.428	0.421	0.431	0.431	0.423	0.423	3.402
IKM Unit Pelayanan										**) 85.1

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.775
U2	Prosedur	3.763
U3	Waktu pelayanan	3.853
U4	Biaya/tarif	3.853
U5	Produk layanan	3.797
U6	Kompetensi pelaksana	3.879
U7	Perilaku pelaksana	3.882
U8	Maklumat Pelayanan	3.808
U9	Penanganan Pengaduan	3.815

IKM UNIT PELAYANAN :	85.1
---------------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ditandatangani secara elektronik oleh :

INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
 NIP. 19651231 198603 1 175

