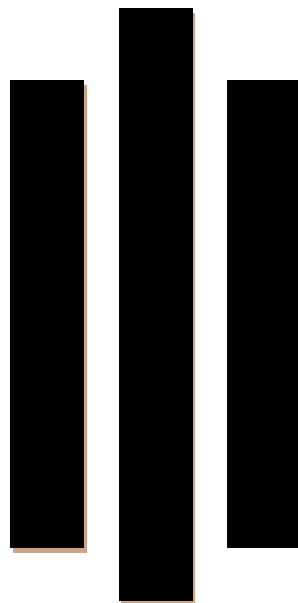




**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
KECAMATAN KUBUTAMBAHAN
JANUARI s/d SEPTEMBER 2024**



**KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna oleh karena itu 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 kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kubutambahan mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pegawai atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sebagaimana yang diharapkan.



Mengetahui
Camat Kubutambahan

I Nyoman Arya Lanang Subahagia Putra, S. STP, M. AP
Pembina (IV/a)
NIP. 198405232003121001

Kubutambahan, 30 September 2024
Kasubag Perencanaan

Kadek Heni Herawati, SE
NIP. 197405232007012019

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kecamatan, pada pasal 14 menyatakan bahwa Kecamatan Kubutambahan mempunyai tugas membantu Bupati dalam membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.

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 secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada *Stakeholder* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan mendengarkan serta menyerap aspirasi *Stakeholder* perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat di dasari 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. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kecamatan Kubutambahan.

Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada *Stakeholder* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan sekaligus sebagai media penyerap aspirasi *Stakeholder* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng 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

METODOLOGI PENGUKURAN

Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

Tahapan Pelaksanaan Survei

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

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data

Metode dan Unsur Survei

Metode penyebaran kuesioner memanfaatkan system aplikasi yang sudah familiar digunakan yaitu *google form*, pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner kesejumlah Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan berbagai kalangan. Survei pada *google form* didesain bersifat *anonym* (rahasia), hal ini bertujuan agar respon den dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa adanya rasa kekhawatiran akan adanya interfensi 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 Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Tahun 2024 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. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif Yang dikenakan kepada penerima Pelayanan
5. Hasil Pelayanan yang di berikan Petugas
6. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
7. Kemampuan Petugas Pelayanan
8. Maklumat Pelayanan
9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

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;

Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng mulai tanggal 1 Januari s.d. 30 September 2024 dan dilaporkan pada 25 Oktober 2024.

BAB III
HASIL PENILAIAN

Pengumpulan data melalui kuesioner memanfaatkan media *google form* dengan judul Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Tahun 2024 didapatkan hasil sebagai berikut:

Berdasarkan Jenis Kelamin

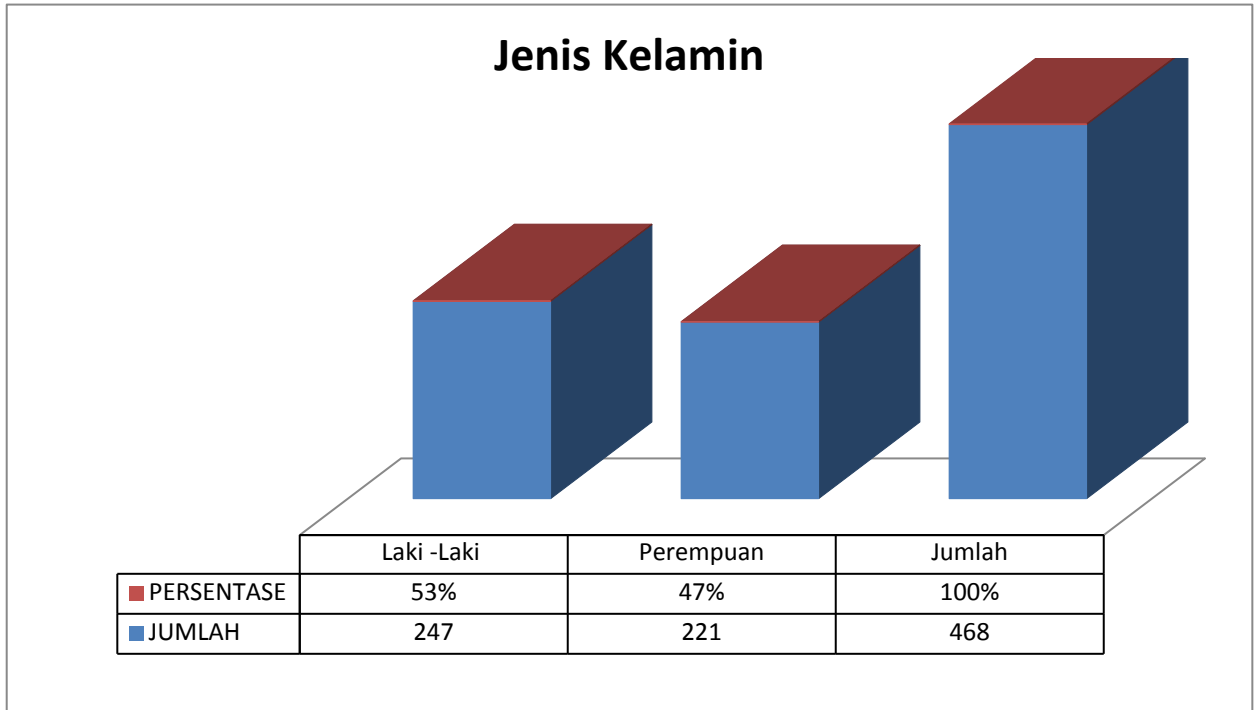


Diagram Batang di atas menunjukkan bahwa dari 468 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan jenis kelamin diantaranya laki-laki sebesar 53% (247 orang) dan perempuan sebesar 47% (221 orang).

Berdasarkan Rentan Umur

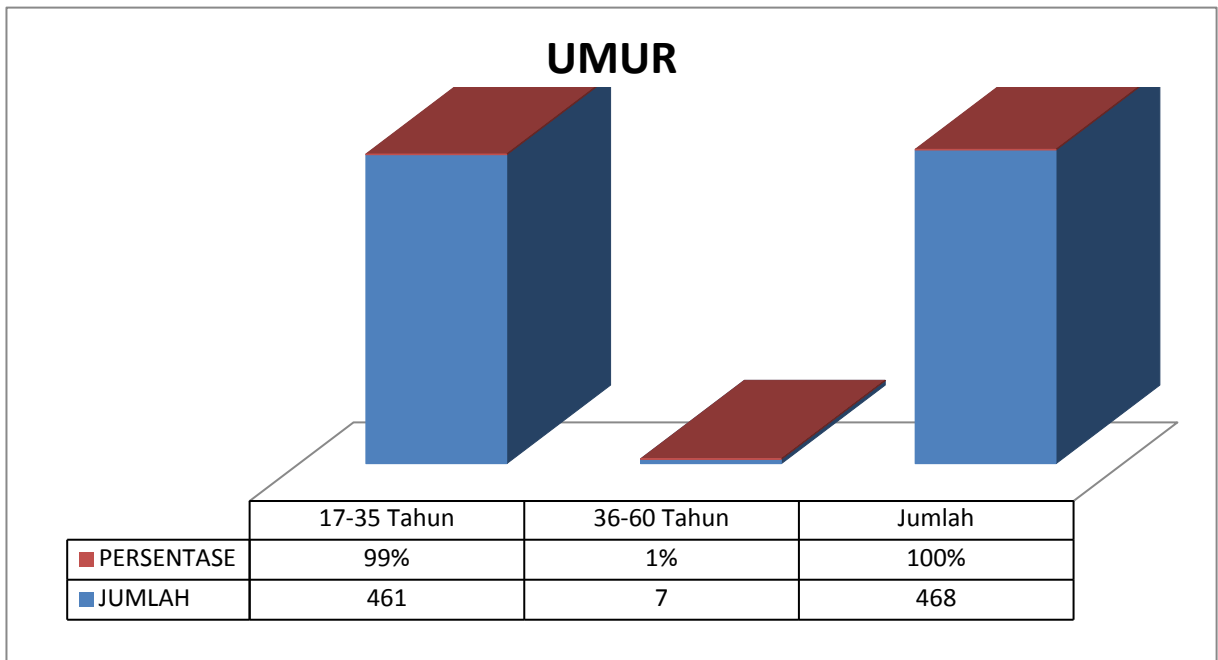


Diagram batang diatas menunjukkan bahwa dari 468 *responden*, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan Rentang Umur diantaranya Rentang

Umur 17-36 tahun sebanyak 99% (461 orang), Rentang Umur 36-60 tahun sebanyak 1% (7 orang).

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

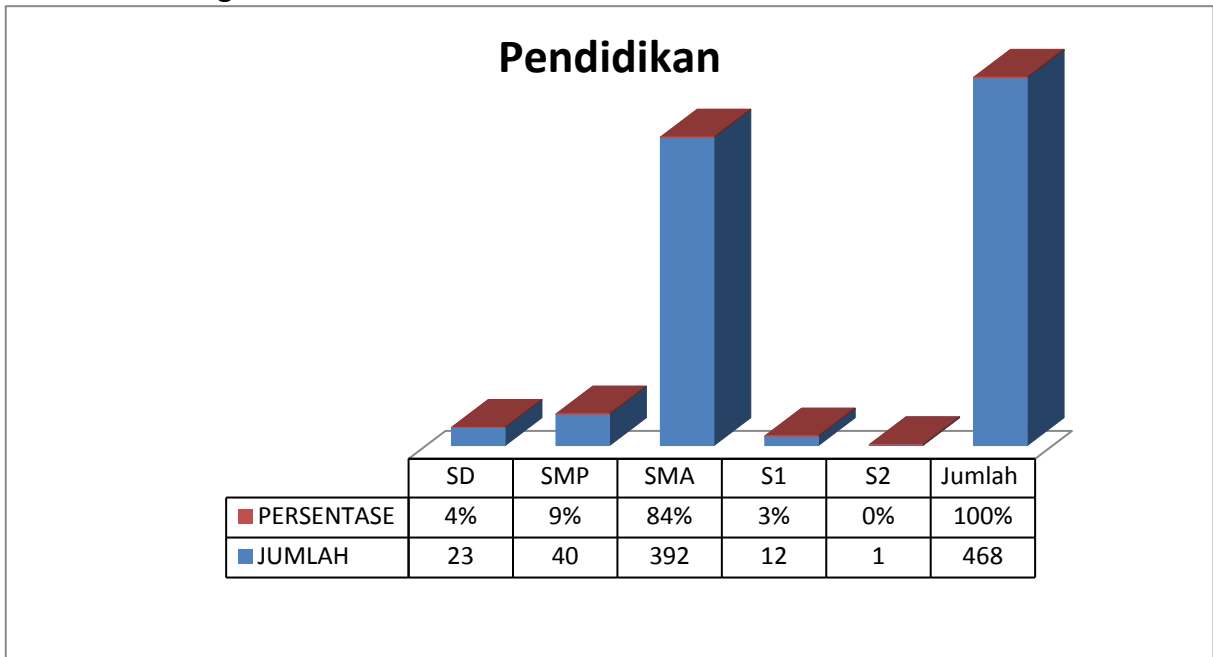


Diagram Batang di atas menunjukkan bahwa dari 468 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan tingkat Pendidikan S2 sebanyak 0% (1 orang), Pendidikan S1 sebanyak 3% (12 orang), Pendidikan SLTA sebanyak 84% (392 orang), Pendidikan SLTP sebanyak 9% (40 orang), Pendidikan SD sebanyak 4% (23 orang), dan Tidak Sekolah sebanyak 0% (0 orang).

Berdasarkan Jenis Pekerjaan

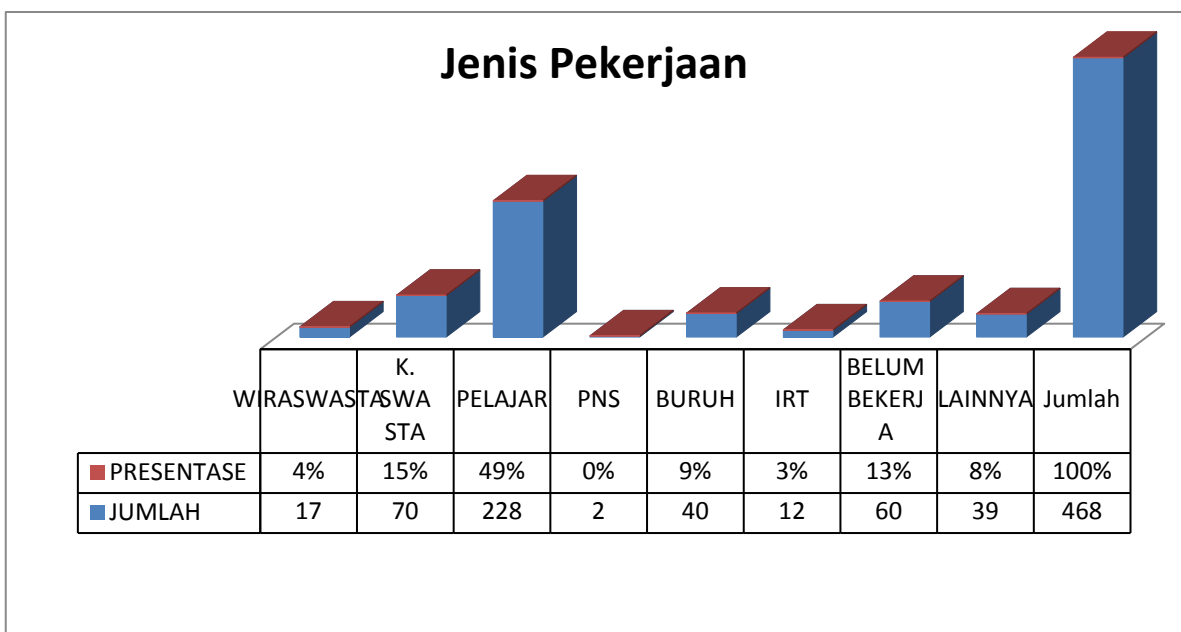


Diagram Batang di atas menunjukkan bahwa 468 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan jenis pekerjaan diantaranya ASN sebanyak 0% (2 orang), Swasta sebanyak 15% (70 orang), Wiraswasta sebanyak 4% (17orang), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 49% (228 orang), Belum Bekerja Sebanyak 13% (60 orang), Buruh sebanyak 9% (40 orang), dan Lain-lainnya sebanyak 8% (39 orang).

Berdasarkan Jenis Pelayanan

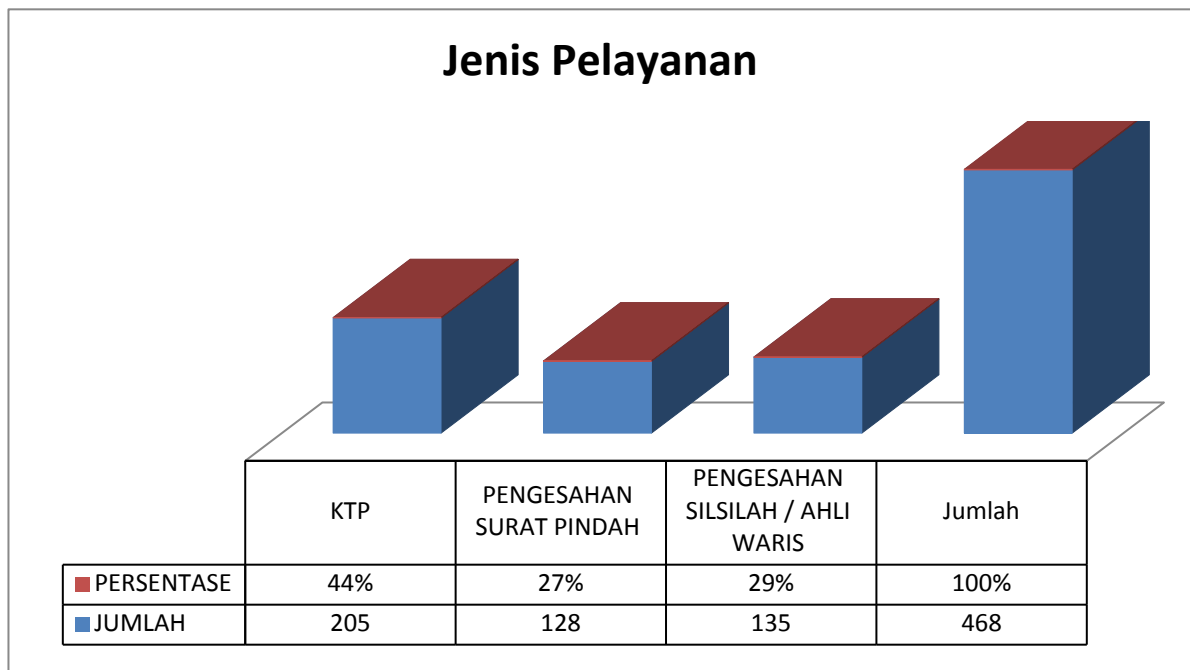


Diagram Batang di atas menunjukkan bahwa 468 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan jenis pelayanan di antaranya KTP 44 % (205 orang) Pengesahan Surat Pindah 27% (128 orang) dan Pengesahan Silsilah 29% (135 Orang).

Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang didapat berdasarkan pengisian kuesioner melalui media *google form* diperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai sebesar 86,81**, maka kinerja Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61- 88,30.

Untuk Rata-rata (NRR) per unsur diuraikan dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Prosedur Pelayanan	3,33
2	Persyaratan Pelayanan	3,28
3	Waktu Pelayanan	3,26
4	Biaya yang dikenakan kepada Penerima Layanan	4,00
5	Hasil Pelayanan yang diberikan Petugas	3,28
6	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,37
7	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,41
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas(Maklumat)	3,32
9	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	4,00

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Pelayanan Biaya yang dikenakan kepada Penerima Layanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 4,00, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Pelayanan Waktu Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,26. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian pengguna pelayanan publik pada Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng tergolong Baik. Namun tentunya hasil ini nantinya akan menjadi tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya agar semakin maksimal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang mengisi dan melengkapi kuesioner sebanyak 468 orang;
2. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan Jenis Kelamin diantaranya Laki-laki sebesar 53% (247 orang) dan Perempuan sebesar 47% (221 orang);
3. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan Rentang Umur diantaranya di atas 50 tahun sebanyak 1% (7 orang), Rentang Umur 17-35 tahun sebanyak 99% (461 orang),
4. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan tingkat pendidikan diantaranya S2 sebanyak 0,21% (1 orang), S1 Sebanyak 02,56%(12 orang), SLTA 83,76% (392 orang), SLTP sebanyak 8,55% (40), SD sebanyak 4,91% (23 orang),
5. Jumlah responden yang mengisi kuesioner di *google form* berdasarkan jenis pekerjaan diantaranya ASN sebanyak 0% (2 orang), Swasta sebanyak 15% (70 orang), Wiraswasta sebanyak 4% (17 orang), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 49% (228 orang), Buruh sebanyak 9% (40 orang) IRT sebanyak 3% (12 orang), Belum Bekerja 13% (60 orang), Lainnya sebanyak) 8% (39 orang);
6. IKM Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng pada Tahun 2024 sebesar 86,81% dan masuk kategori BAIK.
7. Unsur yang dimiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Pelayanan Biaya yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 4,00, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan Nilai Rata- Rata (NRR) sebesar 3,26.

Rekomendasi

Tindak lanjut yang akan kami lakukan berdasarkan kesimpulan di atas yaitu:

1. Memberi arahan kepada seluruh ASN di Lingkungan Kantor Camat Kubutambahan Kabupaten Buleleng agar di dalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik dengan menentukan target waktu yang efektif dan efisien, memanfaatkan teknologi informasi dalam menyediakan aksesibilitas informasi yang baik, melaksanakan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, serta perlu ditingkatkan sosialisasi terkait maklumat pelayanan dan prosedur layanan yang tersedia pada Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng kepada pengguna layanan.

2. Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar menjadi perhatian bagi para pelaksana pelayanan publik Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng dan dipastikan setiap pengguna pelayanan publik Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng mengisi SKM sesuai dengan link yang disediakan Tim Pengelola SKM Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng. Hal tersebut bertujuan agar hasil SKM menjadi tolak ukur dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng kedepan nya.

LAMPIRAN : Pengelolaan Data SKM

NO	UNSU R 1	UNSU R 2	UNSU R 3	UNSU R 4	UNSU R 5	UNSU R 6	UNSU R 7	UNSU R 8	UNSU R 9	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
20	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
51	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
52	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
53	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
54	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
55	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
56	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
57	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
58	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
59	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
60	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
63	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
64	4	2	3	4	4	4	4	3	4	
65	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
66	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
67	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
68	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
71	3	3	4	4	3	4	4	3	4	

72	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
73	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
90	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
91	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
92	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
93	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
94	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
96	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
97	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
107	4	3	3	4	3	4	4	4	4	

108	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
111	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
112	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
113	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
114	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
115	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
117	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
118	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
126	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
127	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
128	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
129	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
130	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
131	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
151	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
152	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
154	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
159	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
161	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
162	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
163	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
164	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
165	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
166	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
167	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
168	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
176	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
177	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
178	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
179	4	4	4	4	3	4	4	3	4	

180	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
181	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
182	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
199	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
200	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
201	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
204	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
205	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
209	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
210	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
211	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
212	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
213	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
214	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
215	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

216	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
217	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
218	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
219	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
220	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
221	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
222	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
223	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
224	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
225	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
226	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
227	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

252	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
253	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
254	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
255	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
256	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
257	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
258	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
259	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
260	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
261	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
262	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
263	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
264	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
265	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
266	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
267	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
268	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
270	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
285	3	3	3	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
296	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
306	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
316	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
317	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
320	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

324	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
329	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
330	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
331	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
332	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
333	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
334	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
335	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
336	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
337	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
338	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
339	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
340	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
341	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
342	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
343	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
344	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
345	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
346	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
347	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
348	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
349	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
354	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
355	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
356	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
358	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
359	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

360	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
361	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
362	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
363	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
364	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
365	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
366	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
367	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
368	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
369	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
370	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
371	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
372	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
373	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
375	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
376	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
377	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
378	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
379	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
380	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
381	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
382	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
383	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
384	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
385	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
386	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
387	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
388	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
390	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
391	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
392	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
393	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
394	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
395	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

396	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
397	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
398	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
399	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
400	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
401	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
402	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
403	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
404	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
405	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
415	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
416	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
417	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
418	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
419	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
420	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
421	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
422	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
423	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
424	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
425	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
426	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
427	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
428	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
429	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
430	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
431	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

432	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
433	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
434	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
435	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
436	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
437	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
439	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
441	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
442	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
443	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
444	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
445	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
446	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
447	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
448	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
449	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
450	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
451	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
452	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
453	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
454	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
455	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
456	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
457	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
458	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
459	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
460	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
461	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
462	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
463	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
464	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
465	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
466	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
467	3	3	3	4	3	3	4	3	4	

468	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
ΣNilai/ Unsur	1557	1534	1527	1872	1535	1578	1595	1556	1872	
NRR/UNSU R	3,327	3,278	3,263	4,000	3,280	3,372	3,408	3,325	4,000	
NRR TERTIMBANG	0,370	0,364	0,363	0,444	0,364	0,375	0,379	0,369	0,444	3,47
IKM Unit Pelayanan Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng										86,81
										BAIK

Keterangan:

U1s.d U9

=Unsur-Unsur Pelayanan

NRR

=Nilai Rata-Rata

IKM

=Indeks Kepuasan Masyarakat

*)

= Jumlah NRR IKM tertimbangan

**)

=Jumlah NRR Tertimbangan x 25

NRR Per Unsur

=Jumlah nilai perunsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbangan

= NRR per unsur x 0,111

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	0,370
2	Persyaratan Pelayanan	0,364
3	Waktu Pelayanan	0,363
4	Biaya yang dikenakan kepada Penerima Layanan	0,444
5	Hasil Pelayanan yang diberikan Petugas	0,364
6	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,375
7	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,379
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas (Maklumat)	0,369
9	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,44
IKM UNIT PELAYANAN KECAMATAN KUBUTAMBAHAN		86,81

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