

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN IV**



**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN BITUNG**  
**Jl. TandurusaKec. AertembagaKota Bitung Prov. Sulawesi Utara**  
**Tahun 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Kelautan dan Pelayanan Bitung (Poltek KP Bitung) sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Badan Riset Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Poltek KP Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Poltek KP Bitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Poltek KP Bitung adalah tim Kelompok Kerja Pelayanan Publik yang sesuai dengan Surat Tugas Direktur Poltek KP Bitung sebagai berikut,

1. Penanggung Jawab : Direktur dan Wadir I, II, III
2. Ketua : Dr. Rudi Saranga, S.Pi., M.Si
3. Sekretaris : Ahmad Tubagus Tsani Risqi Aji, S.Tr.Pi
4. Anggota : Yuli Purwanto, S.St.Pi., M.Si  
Andie Murtono, A.Md., S.Pi., M.Tr.Pi  
Ahmad Ilham Ramadhani, MT  
Hafsah Papatungan, SE  
Gregorio A. Tumewu, A.Md.Pi  
Fernando Wowiling, M.Si  
Fitri Londo, SE  
Heysen H. Tumeleng  
Fernando Mamuko

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner Online yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Poltek KP Bitung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data dilakukan dimana saja selama pengguna memiliki akses internet dan perangkat HP/ PC. Unit Layanan Publik Poltek KP Bitung memberikan Gaedline untuk melakukan survei, bisa melalui Scan Barcode maupun dapat menetik link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/126>.



Gambar 1. Link dan Barcode SKM

#### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Triwulan IV yaitu bulan Oktober s.d Desember 2023 dan Waktu pelaksanaan 24 jam dimana saja pengguna layanan dapat mengisi asalkan ada koneksi internet dan HP/ PC.

#### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuisisioner terstruktur. Responden berasal dari pengguna layanan Publik Politeknik KP Bitung yang terdiri dari Pengguna Layanan BST, BST KLM, Revalidasi BST dan Docking Kapal (Penggunaan Peralatan Permesianan).



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada TW IV yaitu 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Klasifikasi Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	100%
		PEREMPUAN	0	0%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	16,7%
		SLTA	2	16,7%
		DIII	8	66,6%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	16,7%
		SWASTA	2	16,7%
		WIRUSAHA	3	25%
		PELAJAR	3	25%
		LAINNYA	2	16,7%
4	JENIS LAYANAN	BASIC SAFETY TRAINING (BST)	2	16,7%
		BENGKEL LATIH KAPAL	1	8,3%

		Ujian AN/AT KAPIN I	8	66,6%
		REVALIDASI	1	8,3%

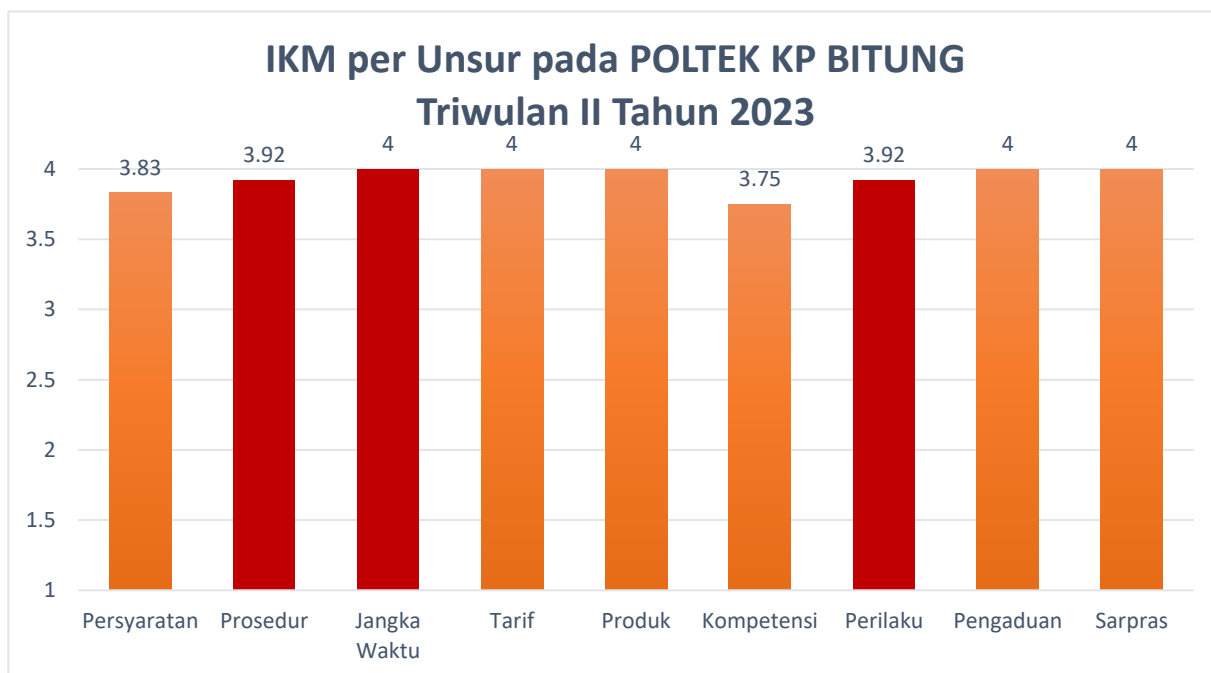
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,83	3,92	4,00	4,00	4,00	3,75	3,92	4,00	4,00
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>98,38 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. Disusul oleh unsur Persyaratan yaitu 3,83. Namun nilai tersebut masih tergolong predikat Sangat Baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Jangka Waktu, Tarif, Produk, penanganan Pengaduan dan Sarpras mendapatkan nilai sempurna 4,00 dengan predikat Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi Penilaian SKM pada TW 4 dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tarif yang diterapkan didasarkan pada Peraturan Pemerintah nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan, sehingga tarif tersebut bukan merupakan tarif yang bisa dipersaingkan dengan nilai pasar.
- Poster Alur Prosedur pelayanan sudah pasang pada lokasi-lokasi yang strategis di sekitar ruangan pelayanan public dengan harapan pengguna layanan dapat membaca prosedur tersebut dengan lebih jelas.
- Petugas layanan bukan merupakan pejabat fungsional dibidang pelayanan publik dan memiliki tugas tambahan di beberapa Unit sehingga kurang begitu fokus dalam melakukan pelayanan publik.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

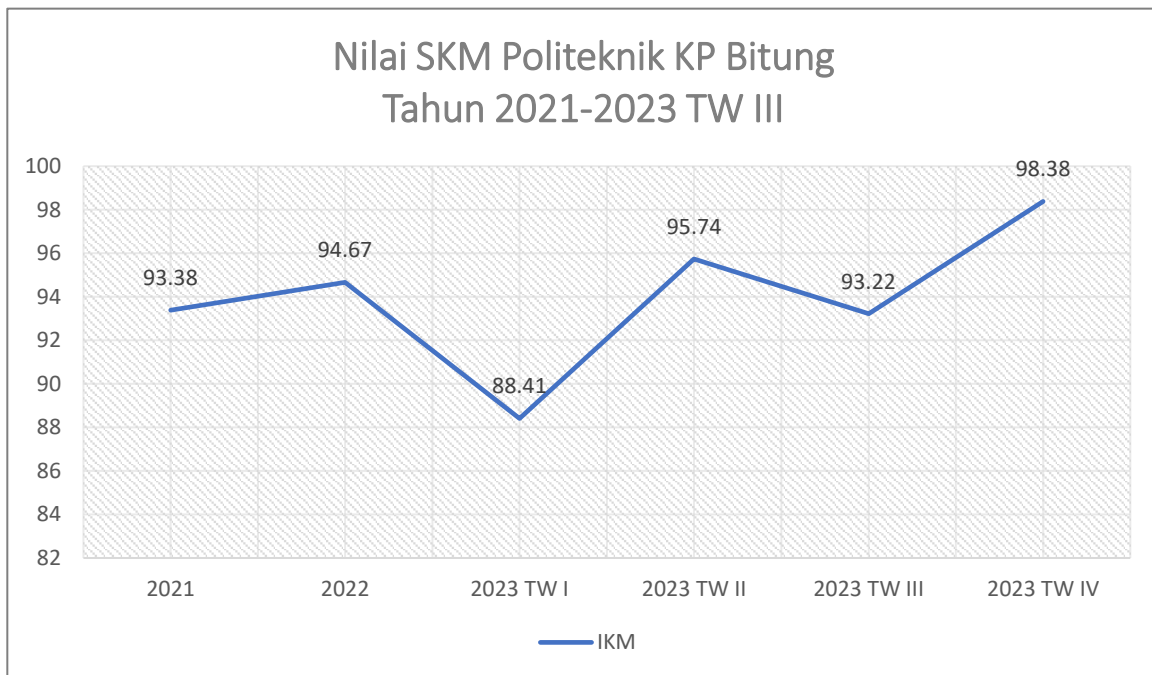
Tabel 3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun 2024-2025	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Tarif	Pemasangan Standing banner standar layanan dengan menampilkan tarif sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada KKP.				√		Bagian Perlengkapan
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada petugas yang ada sekarang				√		Ketua Kelompok Pelayanan Publik
		Pengusulan Pengadaan Pejabat					√	Kepegawaian

		fungsional di bidang pelayanan publik						
--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Poltek KP Bitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Poltek KP Bitung Tahun 2021 - 2023 Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Poltek KP Bitung. Namun pada Tahun 2023 TW I terjadi fluktuasi disebabkan beberapa faktor dan kebiasaan dari pengguna layanan yang mulai beralih dari penilaian konvensional kepada penilaian

berbasis online.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama TW III periode mulai Oktober hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Poltek KP Bitung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Tarif, Prosedur dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur Persyaratan.

Bitung, 10 Januari 2024

**Direktur Politeknik KP Bitung**



NIP. 196504251993031002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### 1. Kuesioner

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
<b>Profil Responden</b>	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan            :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan                :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya : .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>



## 2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL SURVEY INDEK KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA DIREKTUR POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN BITUNG TAHUN 2022										
No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	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	3	4	3	3	4	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	2	3	3	2	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
39	3	2	3	3	2	3	2	3	4	
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
NNPU	157	151	154	148	154	152	151	154	155	
NRR= NNPU /Q	3.83	3.68	3.76	3.61	3.76	3.71	3.68	3.76	3.78	3.73

47	NRR= NNPU /Q	3.83	3.68	3.76	3.61	3.76	3.71	3.68	3.76	3.78
48	NRRP U=NR RTPU x 25	95.73	92.07	93.90	90.24	93.90	92.68	92.07	93.90	94.51
49	IK	93.22493								
50	Tabel: Nilai Persepsi, Interval IK, Interval Konversi IK, Mutu KINERJA dan PREDIKAT Kinerja									
51										
52	<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>			<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IK</b>			<b>MUTU KINERJA</b>		
53	1	1,00	-	2.5996	25.00	-	64.99	D		
54	2	2.60	-	3.064	65.00	-	76.60	C		
55	3	3.0644	-	3.532	76.61	-	88.30	B		
56	4	3.5324	-	4,00	88.31	-	100.00	A		
57										
58	REFRENSI									
59	PERMENPAN RB									
60	NOMOR : 14 Tahun2017									
61	TENTANG									
62	PEDOMAN PENYUSUNAN									
63	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									
64	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK									
65										