



**LAPORAN
PELAKSANAAN**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA BANJAR
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	7
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
4.1 Analis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	ii
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	ii
2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	iii
3. Dokumentasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	iv
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	iv

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 mengamalkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi antara 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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokras Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 (SKM);
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara manual pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar 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, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **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);
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Februari - September 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Oktober - Desember 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 20 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

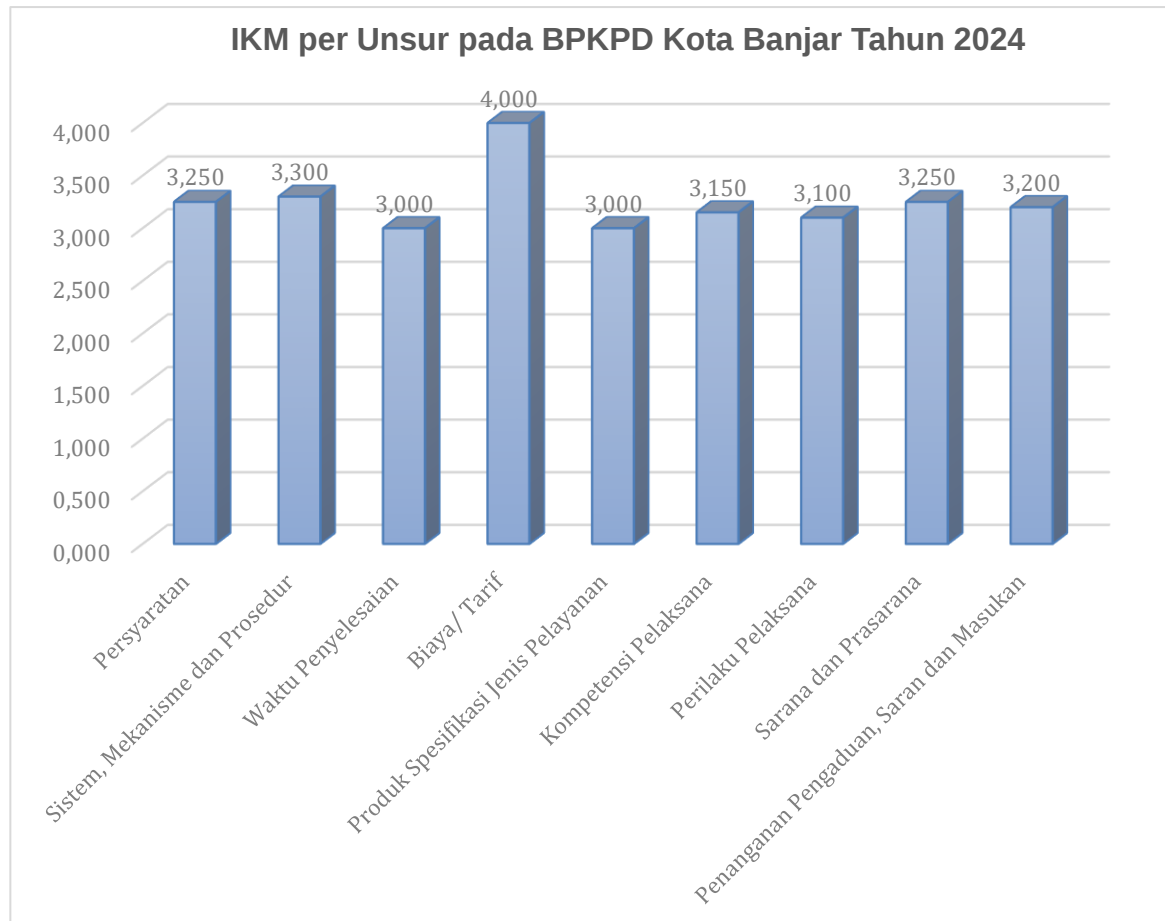
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan *excel template* olah data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,250	3,300	3,000	4,000	3,000	3,150	3,100	3,250	3,200
Kategori	B	B	C	A	C	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81.169 (B = Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4. 1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai paling rendah yaitu Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang sama-sama memiliki nilai 3,000 dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yang memiliki nilai 3,100;
2. Sedangkan tiga unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/ Tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi pertama 4,000, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi mendapatkan nilai tinggi kedua 3,300 dan Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai tertinggi ketiga 3,250.

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Dikarenakan masih rendahnya jumlah Sumber Daya Manusia petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan, sehingga Sumber Daya Manusia yang rendah itu berakibat kepada layanan yang akan diterima masyarakat. Misalnya jumlah Sumber Daya Manusia yang tersedia dengan jumlah penerima layanan yang tidak seimbang akan berdampak buruk, belum lagi SDM yang tersedia tersebut rendah, semisal pendidikan yang masih tidak memadai sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dirasakan masih kurang sempurna. Dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait layanan produk yang akan diterima oleh masyarakat, sehingga perlu diberikan sosialisasi dari berbagai media (media cetak ataupun online) terkait produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Perilaku Pelaksana dirasakan masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kurang senyum, sapa dan salam. Sehingga perlu diberikannya pelatihan khusus terkait pelayanan terbaik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui rapat internal pembahasan evaluasi tentang pelayanan publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut :

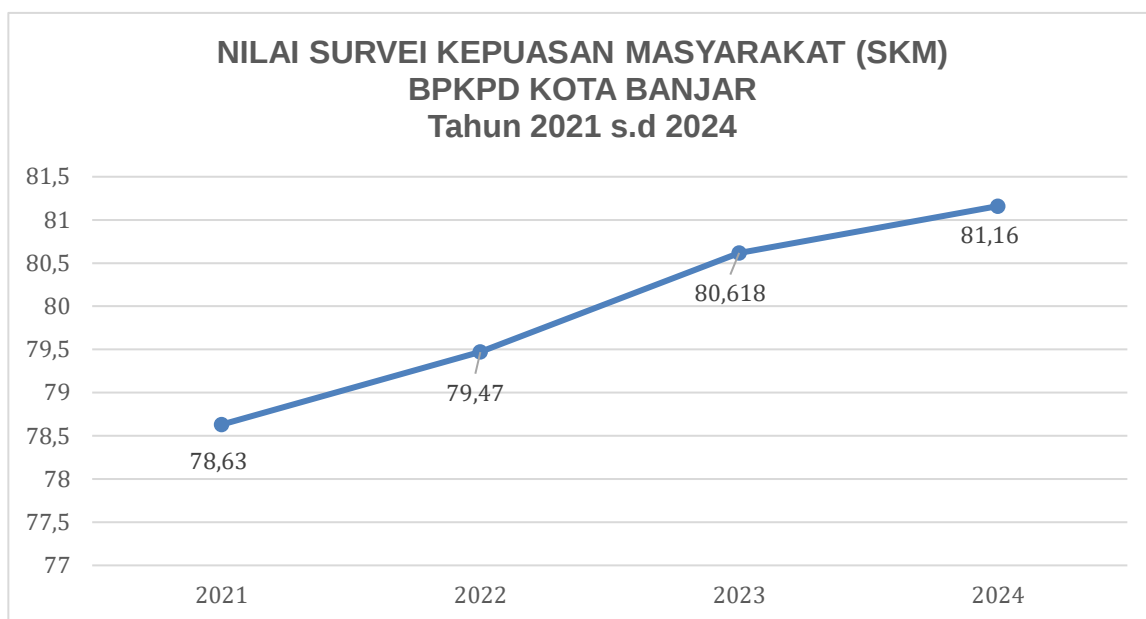
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan pembinaan dan pelatihan tentang pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat, Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah
		Pembentukan Tim layanan pada unit pelayanan				√	Kepala Badan
		Pengembangan layanan dengan memberlakukan tanda tangan elektronik dalam pelaksanaan pelayanan seperti validasi BPHTB SKPD SKRD dan pelayanan lainnya				√	Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara berkala serta regulasi yang	√	√	√	√	Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah,

		mengatur pajak daerah dan retribusi daerah					Kepala Badan
		Pengembangan layanan informasi jenis pelayanan di website BPKPD, aplikasi pajak daerah berbasis web dan aplikasi retribusi daerah berbasis web.				√	
3.	Perilaku pelaksana	Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan pembinaan dan pelatihan tentang pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat, Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kepala Badan
		Adanya monitoring berkala dan survey kepuasan masyarakat kepada secara rutin	√	√	√	√	Sekretariat, Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kepala Badan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) tahun, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **81,169**. Meskipun demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Oktober 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
Waktu Penyelesaian (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yang sama-sama memiliki nilai 3,000 dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,100.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/ tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dari unsur pelayanan;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tinggi kedua yaitu 3,300 dari unsur pelayanan;
 - c. Unsur Persyaratan dengan nilai tertinggi ketiga 3,250 dari unsur pelayanan.

Banjar, Oktober 2024
Kepala BPKPD Kota Banjar,

Asep Mulyana., S.E.
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 197610042003121004

LAMPIRAN

1. Koesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPJPD Kota Banjar PEMERINTAH KOTA BANJAR

Tanggal Survei : 15 September 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00
☒ 13.00 - 15.15

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : pajak reklame

II. PENDAPAT RESPONDENSI TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan lainnya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang cepet	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat Sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepet	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepet	2	b. Cukup	2
c. Cepet	3	c. Baik	3
d. Sangat cepet	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/terif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hal yang diberikan			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Paraf Responden

[Signature]
Bra. P.

2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari nilai setiap unsur pelayanan dikali dengan penimbang yang sama sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan (NRR)
1.	Persyaratan	(U1)	3,250
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	(U2)	3,300
3.	Waktu Penyelesaian	(U3)	3,000
4.	Biaya/Tarif	(U4)	4,000
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3,000
6.	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3,150
7.	Perilaku Pelaksana	(U7)	3,100
8.	Sarana dan Prasarana	(U8)	3,250
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(U9)	3,200

Keterangan : Jumlah Responden : 20 Orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(NRR\ U1 \times 0,11) + (NRR\ U2 \times 0,11) + (NRR\ U3 \times 0,11) + (NRR\ U4 \times 0,11) + (NRR\ U5 \times 0,11) + (NRR\ U6 \times 0,11) + (NRR\ U7 \times 0,11) + (NRR\ U8 \times 0,11) + (NRR\ U9 \times 0,11) = 3,247$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = 81,169
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan adalah = Baik

3. Dokumentasi Kegiatan

