

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

SEMESTER II TAHUN 2020

NILAI IKM

82,97

KETERANGAN :

D

TIDAK BAIK : 25,00 – 64,99

C

KURANG BAIK : 65,00 – 76,60

B

BAIK : 76,61 – 88,30

A

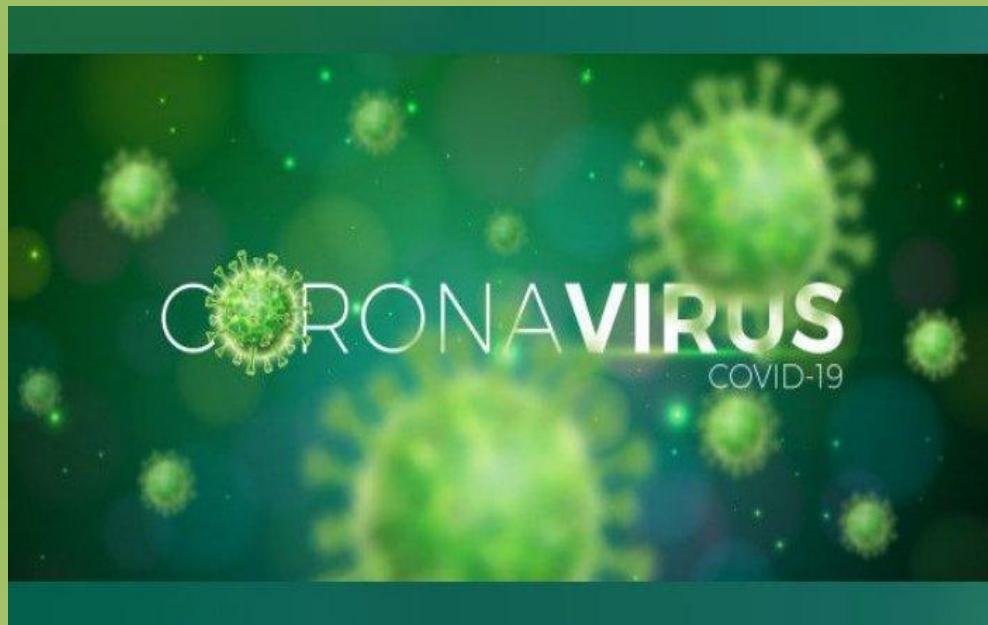
SANGAT BAIK : 88,31 – 100,00

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN DAN MASUKAN YANG SANGAT
BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2020



INSPEKTORAT KOTA PONTIANAK

Jl. Rahadi Oesman No.3 Pontianak Kode Pos 78111

Telp/Faks (0561) 8103413, e-mail: inspektoratkotapontianak@gmail.com

PONTIANAK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak semester II Tahun 2020.

Pelayanan merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai Abdi Negara. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Tim Survei Inspektorat Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini aparaturnya yang menjadi responden dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada responden untuk menilai layanan yang diterima

Kepada semua pihak yang berpartisipasi/bekerjasama dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan Inspektorat Kota Pontianak, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya kritik dan masukan yang sifatnya membangun terhadap survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Pontianak, 29 Desember 2020

INSPEKTUR KOTA PONTIANAK

SRI SUJIARTI, SH, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19680215 199303 2 009

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Ruang Lingkup	3
F. Manfaat	4
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	5
A. Kedudukan dan Domisili	5
B. Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Organisasi.....	5
C. Tujuan dan Sasaran.....	6
D. Ruang Lingkup Pengawasan	6
BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	8
A. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	8
B. Objek Survey Kepuasan Masyarakat	8
C. Proses Pengumpulan Data	8
D. Metode Pengolahan Data	8
E. Laporan Hasil Pengukuran SKM	10
BAB IV KESIMPULAN	18
BAB V PENUTUP	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan bagi penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Secara umum masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk dan lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 38 ayat (1) dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut dan dalam rangka meningkatkan kinerja dilingkungan Inspektorat Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan publik, maka Inspektorat Kota Pontianak melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat".

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

B. Dasar Hukum

Peraturan yang menjadi acuan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

2. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feed back) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

D. Sasaran

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Inspektorat Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya dibidang pengawasan

2. Mendorong Inspektorat Kota Pontianak meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang pengawasan.

E. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek perilaku dan respon petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat Pelayanan adalah pertanyaan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
8. Penanganan pengaduan dan tindak lanjut adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek berfungsinya penanganan pengaduan pengguna layanan.

9. Sarana/prasarana, fasilitas adalah ketersediaan sarana/prasarana dan fasilitas yang dapat digunakan oleh penerima layanan. Dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek kualitas sarana dan prasarana layanan.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pada Inspektorat Kota Pontianak
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Pontianak secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Inspektorat Kota Pontianak

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. Kedudukan dan Domisili

Inspektorat Kota Pontianak berkedudukan di Jalan Rahadi Oesman Nomor 03 Pontianak. Pertama dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Wilayah Kabupaten/Kotamadya dan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 07 A Tahun 1994 tentang Penyempurnaan Pedoman Uraian Tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pemeriksa, Pemeriksa Pembantu dan Kepala Urusan Pada Inspektorat Wilayah Kota Pontianak. Terakhir kali dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Inspektorat Kota Pontianak.

B. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Inspektorat Kota Pontianak dipimpin oleh Inspektur yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok

Tugas pokok Inspektorat yaitu ***membantu Walikota membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah.***

3. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Inspektorat menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
- b. pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- c. pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Walikota;
- d. penyusunan laporan hasil pengawasan;
- e. pelaksanaan administrasi inspektorat; dan

- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Inspektorat Kota Pontianak terdiri dari:

- a. Inspektur;
- b. Sekretaris;
 - 1. Kepala Sub Bagian Umum, Aparatur, Evaluasi dan Pelaporan;
 - 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- c. Inspektur Pembantu I;
- d. Inspektur Pembantu II;
- e. Inspektur Pembantu III;
- f. Inspektur Pembantu Khusus dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu;
 - 1. Auditor;
 - 2. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah; dan
 - 3. Auditor Kepegawaian;

C. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan strategis Inspektorat Kota Pontianak terkait dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yaitu :

"Meningkatnya Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintah"

2. Sasaran Strategis :

- a. Meningkatkan sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan Kepala Daerah;
- b. Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Meningkatkan kualitas pengendalian dan evaluasi pembangunan;
- d. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Aparatur Pengawas.

D. Ruang Lingkup Pengawasan

Dalam melaksanakan tugas pokok, Inspektorat Kota Pontianak mengacu kepada Kebijaksanaan Pengawasan yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri dan Rencana Strategis Inspektorat Kota Pontianak 2020-2024.

Berdasarkan kebijaksanaan pengawasan yang telah ditetapkan tersebut, disusunlah Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) yang menjadi salah satu

pedoman dan tolok ukur pelaksanaan kegiatan pengawasan setiap tahunnya dengan ruang lingkup pengawasan meliputi :

- Kegiatan yang sifatnya pengawasan rutin berbasis resiko;
- Pengawasan Prioritas Nasional dan/atau Daerah;
- Pengusulan Reformasi Birokrasi;
- Penegakan Integritas
- Kegiatan Pengawasan yang sifatnya kebijakan di Daerah.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYAKAT

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan dilaksanakan oleh Tim Pengumpulan Data dan Pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak sesuai dengan Surat Tugas Inspektur Kota Pontianak Nomor : ST-UMUM/39/INS/2020 tanggal 08 Desember 2020

B. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat

Obyek survei adalah pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Pontianak yaitu terkait dengan pengawasan dan pembinaan.

C. Proses Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan, sesuai dengan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Responden yang dipilih merupakan Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang telah mendapat pelayanan. Kuesioner untuk OPD dikirim ke alamat yang bersangkutan untuk diisi.

D. Metode Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Pontianak dilaksanakan secara swakelola dengan tujuan menilai kinerja 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa unsur pelayanan yang dinilai

terdiri dari beberapa aspek dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih detil dalam rangka upaya perbaikan.

Pengolahan data Survei dilakukan dengan komputer, dimana data entry dan penghitung survei dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Internal, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3,532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100,00	A	Sangat Baik

E. Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Penetapan Jumlah Responden

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pengisian survei dilakukan secara sukarela dan tidak terdapat unsur paksaan, besaran sampel dari **Krejcie** dan **Morgan** sudah dapat terpenuhi.

Responden adalah pegawai/pejabat dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang dipilih secara acak. Jumlah kuesioner survei pelayanan yang disebarkan sebanyak 275 kuesioner untuk 19 OPD di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Adapun rincian jumlah responden adalah sebagai berikut :

No	Organisasi Perangkat Daerah	Jumlah Kuesioner Yang	
		Diberikan	Dikembalikan
1	Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	20	20
2	Dinas Perhubungan Kota Pontianak	20	19
3	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	20	20
4	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak	20	20
5	Dinas Perpustakaan Kota Pontianak	20	19
6	Dinas Kepemudaan, Olah Raga dan Pariwisata Kota Pontianak	20	20
7	Dinas Kesehatan Kota Pontianak .	20	20
8	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak.	20	19
9	Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak.	20	20
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.	20	20
11	Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak.	10	10
12	Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak.	10	10
13	Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak.	10	7
14	Kecamatan Pontianak Utara Kota Pontianak.	10	10
15	Puskesmas Purnama Kota Pontianak	10	10
16	Puskesmas Alianyang Kota Pontianak	10	10
17	Kantor Lurah Parit Tokaya Kota Pontianak	5	5
18	Kantor Lurah Mariana Kota Pontianak	5	5
19	Kantor Akcaya Kota Pontianak	5	5
Jumlah		275	269

2. Profil Responden

Dari jumlah kuesioner yang disebarkan oleh Inspektorat Kota Pontianak sebanyak 275 kuesioner, yang diisi dan dikembalikan oleh responden sebanyak 269 kuesioner dan yang tidak kembali sebanyak 6 kuesioner. Adapun profil responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

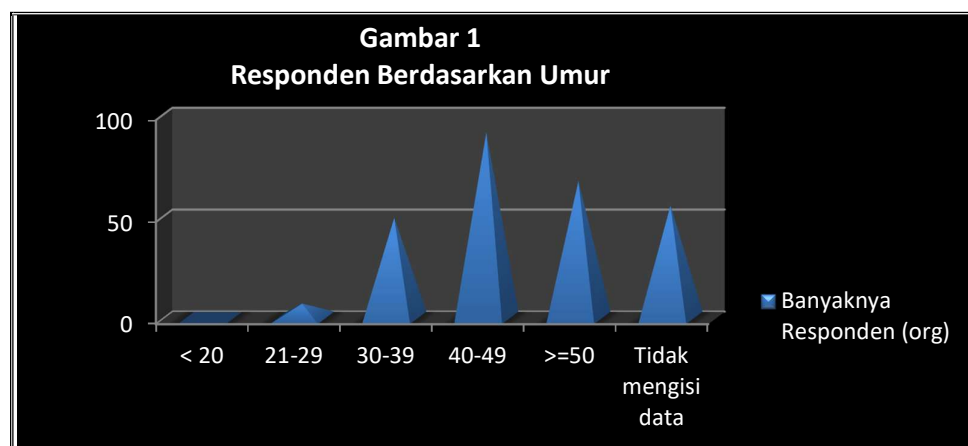
a. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Inspektorat Kota Pontianak Semester II Tahun 2020 ditemukan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 91 orang (33,83%), ≥ 50 tahun sebanyak 67 orang (24,91%), 30-39 tahun sebanyak 49 orang (18,22%), 21-29 tahun sebanyak 7 orang (2,60%) dan yang tidak mengisi kuesioner sebanyak 55 orang (20,45%) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Data Responden berdasarkan Umur

No.	Umur Responden (Tahun)	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	< 20	0	-
2	21 – 29	7	2,60
3	30 – 39	49	18,22
4	40 – 49	91	33,83
5	≥ 50	67	24,91
6	Tidak Mengisi Data	55	20,45
	Jumlah	269	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1.



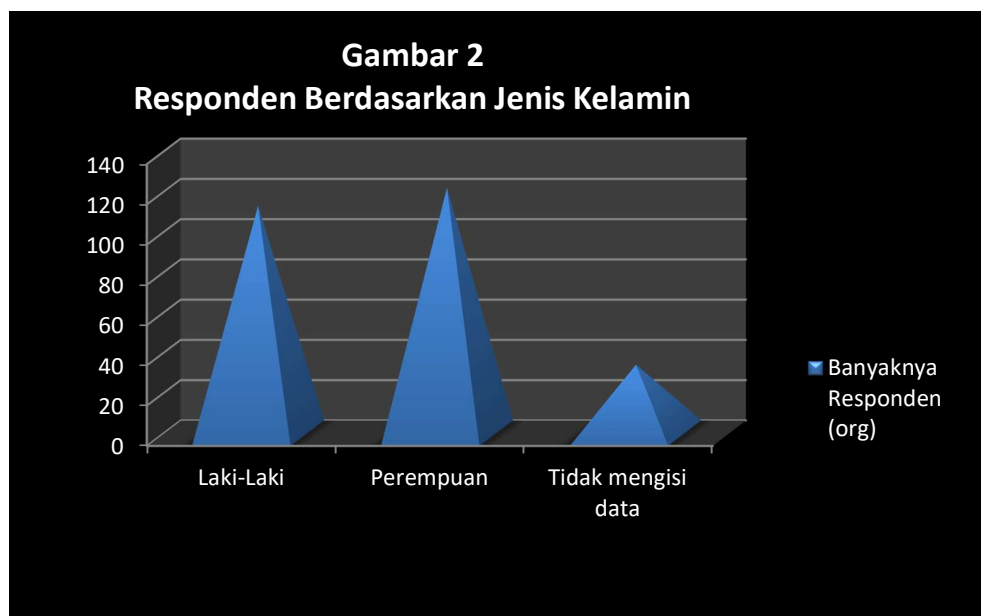
b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mayoritas responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak adalah laki-laki sebanyak 113 orang (42,01%), perempuan sebanyak 122 orang (45,35%), dan yang tidak mengisi sebanyak 34 orang (12,64%), dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Laki – laki	113	42,01
2	Perempuan	122	45,35
3	Tidak Mengisi Data	34	12,64
Jumlah		269	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.



c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

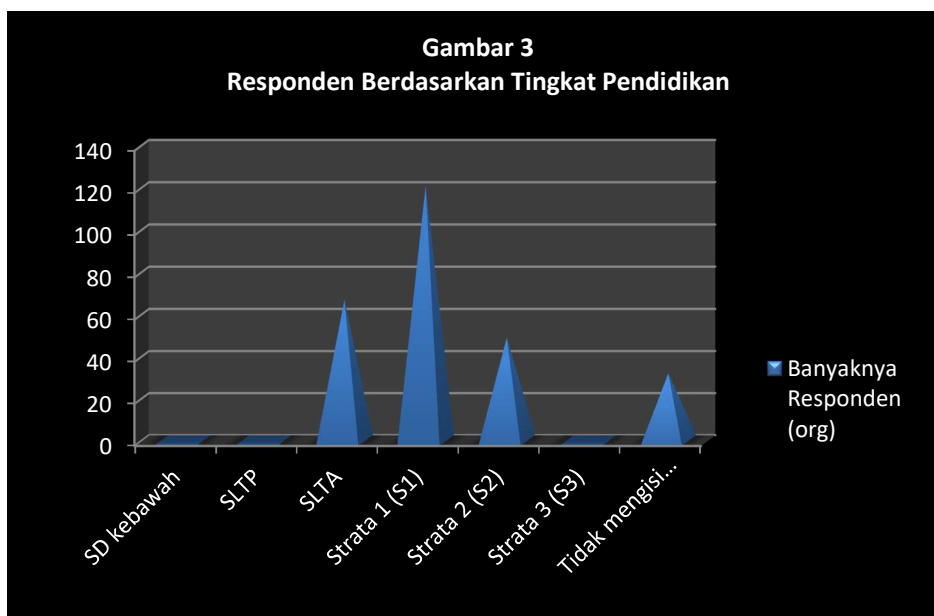
Mayoritas responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak berasal dari tingkat pendidikan, S1 sebanyak 121 orang (44,98%), SMA/D3 sebanyak 67 orang (24,91%), S2 sebanyak 49 orang (18,22%),

S3 sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 0 orang, SD sebanyak 0 orang dan yang tidak mengisi sebanyak 32 orang (11,90), dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	-	-
3	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)	67	24,91
4	Strata - 1 (S1)	121	44,98
5	Strata - 2 (S2)	49	18,22
6	Strata - 3 (S3)	-	-
7	Tidak mengisi	32	11,90
	Jumlah	269	100,00

Gambaran tentang jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.



d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden yang mengisi kuesioner atas pelayanan Inspektorat Kota Pontianak seluruhnya berasal dari PNS sebanyak 269 orang.

3. Analisa

Berdasarkan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan dalam Semester II tahun 2020 diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan dan Nilai Survei sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NILAI INDEKS
1	2	3	4
U1	Persyaratan	3,17	0,35
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	0,35
U3	Waktu Pelayanan	3,09	0,34
U4	Biaya/tarif	3,87	0,43
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	0,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	0,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,35
U9	Sarana dan Prasarana	3,73	0,41
Jumlah		29,87	3,32

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kota Pontianak sebagai berikut :

1.	Nilai SKM Setelah dikonversi	=	Nilai Indeks x Nilai Dasar
		=	3,32 x 25
		=	82,97
2.	Mutu Pelayanan	=	B
3.	Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

Berdasarkan Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Pontianak adalah **82.97** dan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeradan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan mutu pelayanan bernilai **B** dan kinerja pelayanan dikategorikan **BAIK**, jika dibandingkan dengan nilai pada

Semester I Tahun 2020 yakni 82,76 maka terdapat peningkatan IKM nilai sebesar 0.21.

Apabila dilihat dari nilai rata-rata, semua unsur pelayanan memiliki nilai dengan kategori Baik. Unsur pelayanan Biaya/tarif adalah unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3.87 sedangkan yang terendah adalah nilai unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3.09. Pertanyaan kepada responden menyangkut unsur pelayanan pemeriksaan dan pembinaan terdiri dari dua aspek yaitu kepastian tidak adanya pembebanan biaya pelayanan dan keterbukaan informasinya dan sarana prasarana cukup memadai.

Pendapat atau jawaban responden berdasarkan unsur penilaian dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	0,37
2	Kurang Sesuai	1	0,37
3	Sesuai	217	80,67
4	Sangat Sesuai	50	18,59
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 7
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Mudah	1	0,37
2	Kurang Mudah	9	3,35
3	Mudah	198	73,61
4	Sangat Mudah	61	22,68
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 8
Waktu Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Cepat	-	-
2	Kurang Cepat	16	5,95
3	Cepat	214	79,55
4	Sangat Cepat	39	14,50
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 9
Biaya Tarif Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup Mahal	-	-
3	Murah	34	12,64
4	Gratis	235	87,36
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 10
Produk Spesifikasi Jenias Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang sesuai	7	2,60
3	Sesuai	211	78,44
4	Sangat sesuai	51	18,96
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 11
Kompetensin Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Kompeten	-	-
2	Kurang Kompeten	3	1,12
3	Kompeten	196	72,86
4	Sangat Kompeten	70	26,02
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 12
Perilaku Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	-	-
2	Kurang Sopan dan Ramah	4	1,49
3	Sopan dan Ramah	187	69,52
4	Sangat Sopan dan Ramah	78	29,00
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

Tabel 13
Kualitas Sarana dan Masukan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	23	9
3	Baik	187	70
4	Sangat Baik	59	22
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100

Tabel 14
Penangan Pengaduan.

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Tidak ada	-	-
2	Ada tapi tidak berfungsi	5	1,86
3	Berfungsi kurang maksimal	63	23,42
4	Dikeba dengan baik	201	74,72
5	Tidak menjawab	-	-
	Jumlah	269	100,00

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak Semester II Tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Survei per unsur pelayanan di Inspektorat Kota Pontianak dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur nomor 3 pada kuesioner yaitu tentang waktu penyelesaian pada Inspektorat Kota Pontianak dengan nilai interval SKM sebesar 3.09 dengan mutu pelayanan adalah B, hal ini dikarenakan data/dokumen yang diminta oleh Tim Pemeriksa kadang terlambat disampaikan, sehingga mempengaruhi penyelesaian hasil pemeriksaan.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur nomor 4 pada kuesioner yaitu tentang biaya tarif dengan mutu pelayanan adalah A, dan tingkat kinerja pelayanan adalah Sangat Baik.
3. Berdasarkan Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Pontianak adalah **82.97** dan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan mutu pelayanan bernilai **B** dan kinerja pelayanan dikategorikan **BAIK**, jika dibandingkan dengan nilai pada Semester I Tahun 2020 yakni 82,76 maka terdapat peningkatan IKM nilai sebesar 0.21.
4. Untuk lebih meningkatkan pelayanan, berdasarkan hasil yang diperoleh diprioritaskan pada indikator kepastian jadwal konsultasi/asistensi pada Inspektorat Kota Pontianak akan diperbaiki dan lebih ditingkatkan.

BAB V

P E N U T U P

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak, beberapa hal yang menjadi perhatian adalah masih kurangnya respon dari responden untuk sesegera mungkin mengembalikan kuesioner yang telah diisi, sehingga waktu pengolahan data menjadi melebihi batas yang ditentukan. Selain itu kurangnya kesadaran dari beberapa responden yang menganggap bahwa kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat tidak menjadi hal penting, sehingga dalam pengisian kurang serius.

Untuk itu perlu adanya pembinaan dari atasan yang menjadi responden agar dalam pengisian kuesioner hendaklah bersungguh-sungguh dan tepat waktu. Hal ini mengingat pendapat yang diberikan / disampaikan responden akan dijadikan bahan bagi Inspektorat Kota Pontianak dalam pelaksanaan tugas ke depan. Pengambilan keputusan yang tepat tentu akan menghasilkan suatu arah dalam menentukan hal-hal yang harus dilakukan dalam pelaksanaan tugas-tugas di Inspektorat Kota Pontianak.

Selain itu berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Inspektorat Kota Pontianak juga akan berusaha dan semaksimal mungkin untuk melakukan perbaikan-perbaikan seperti harapan yang diinginkan oleh responden, dan tetap mengacu kepada peraturan yang berlaku.

Pontianak, 29 Desember 2020
Inspektur Kota Pontianak

Sri Sujiarti, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680215 199303 2 009

Lampiran Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Pontianak Semester II Tahun 2020

Nomor Kuis	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan	U1 (Persyaratan)	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	U3 (Waktu Pelayanan)	U4 (Biaya/tarif)	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	U6 (Kompetensi Pelaksana)	U7 (Perilaku Pelaksana)	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	U9 (Sarana dan Prasarana)	Umur Responden						Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan						
														< 20	21-29	30-39	40-49	>=50	Tidak Mengisi Data	Laki-Laki	Perempuan	Tidak Mengisi Data	SD	SMP	SMA/DA	S1	S2	S3	Tidak Mengisi
1					4	3	3	3	4	3	4	4	4						1			1							1
2					4	4	3	4	4	3	3	3	3						1			1							1
3					3	3	4	4	4	3	3	3	4						1			1							1
4					4	3	3	3	4	3	3	4	3						1			1							1
5					3	3	3	3	3	3	3	3	4						1			1							1
6					3	3	3	4	3	4	3	3	4						1			1							1
7					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
8					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
9					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
10					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
11					3	3	3	3	3	3	3	3	3						1			1							1
12					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
13					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
14					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
15					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
16					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
17					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
18					4	4	4	4	4	4	4	4	4						1			1							1
19					3	3	3	3	4	4	4	4	4						1			1							1
20					4	4	4	4	4	4	3	3	4						1			1							1
21	52	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1			
22	54	L	3		3	2	3	4	3	3	3	2	3					1		1					1				
23	52	L	4		3	3	3	4	4	4	4	4	4					1		1						1			
24	56	L	3		3	3	2	3	2	3	3	3	3					1		1					1				
25	42	P	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4				1			1						1			
26	30	L	4		3	4	3	3	4	4	4	3	4			1			1							1			
27	50	L	5		3	4	3	4	3	3	4	4	4					1		1						1			
28	41	P	3		3	3	3	4	3	3	4	3	4				1			1					1				
29	52	L	5		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1						1			
30	38	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3			1				1					1				
31	56	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1					1				
32	40	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1						1			
33	45	P	4		3	3	3	4	3	3	4	3	4				1			1						1			
34	41	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
35	48	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3						1							1			
36	53	L	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4					1		1						1			
37	54	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
38	38	L	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3			1				1						1			
39	52	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1			
40	45	L	4		3	4	3	4	3	3	3	2	3				1			1						1			
41	41	P	4		3	4	3	4	3	4	4	3	4				1			1						1			
42	41	P	3		4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1					1				
43	41	P	5		3	4	3	4	4	3	3	4	4				1			1						1			
44	57	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
45	30	L	4		3	4	3	4	4	4	3	3	4			1				1						1			
46	40	L	4		3	3	2	4	3	3	3	2	2				1			1						1			
47	45	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1						1			
48	-	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1						1			
49	52	L	4		3	3	3	4	3	3	4	3	3					1		1						1			
50	-	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1		1					1			
51	-	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4							1					1				
52	34	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1					1				
53	50	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
54	36	P	3		3	3	3	4	3	4	4	4	4			1				1					1				
55	54	L	4		3	3	3	4	3	3	4	4	4					1		1						1			
56	46	L	4		3	4	3	4	3	4	3	4	4				1			1						1			
57	51	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1			
58	44	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
59	25	L	4		3	3	3	4	3	3	2	3	3			1				1						1			

1. Badan Keuangan Daerah

2. Dinas Perhubungan

3. Dinas Komunikasi dan Informatika

No r Kuis sion	Umur	Jenis Kela min	Pendi kan Terakhi r	Jaba tan	U1 (Persyara tan)	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	U3 (Waktu Pelayanan)	U4 (Biaya/tar if)	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	U6 (Kompeten si Pelaksana)	U7 (Perilaku Pelaksana)	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	U9 (Sarana dan Prasarana)	Umur Responden						Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan							
														< 20	21-29	30-39	40-49	>=50	Tidak Mengisi Data	Laki-Laki	Perempu an	Tidak Mengisi Data	SD	SMP	SMA/D3	S1	S2	S3	Tidak Mengisi	
60	48	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1				
61	42	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1					1					
62	42	L	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4				1			1					1					
63	39	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1			1						1					
64	42	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1						
65	47	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1					1					
66	52	P	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1					1					
67	50	P	5		3	3	3	4	3	3	3	4	4					1		1					1					
68	40	P	4		3	3	3	4	3	3	3	4	3				1			1					1					
69	54	-	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1				1						
70	-	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1	1				1				1		
71	-	P	-		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1	1										1
72	55	P	4		3	3	3	3	3	3	3	2	3					1		1					1					
73	45	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1					1					
74	38	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1						1				
75	50	-	5		4	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1				
76	-	P	5		3	2	2	4	3	3	2	3	2						1	1							1			
77	54	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1					
78	49	P	5		3	3	3	3	3	3	3	3	4				1			1						1				
79	48	L	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3				1			1					1					
80	54	P	5		3	3	3	4	3	4	3	3	4					1		1						1				
81	39	L	4		3	3	3	4	3	3	4	2	4			1				1						1				
82	49	P	5		4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1						1				
83	53	L	4		3	4	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1				
84	57	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1				
85	51	L	4		3	4	3	4	3	3	4	4	4					1		1						1				
86	45	P	3		4	3	4	4	4	3	3	3	4				1			1				1						
87	46	P	4		4	4	4	4	4	3	4	3	4				1			1					1					
88	46	P	4		4	4	4	4	4	3	4	3	4				1			1						1				
89	51	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1						1				
90	40	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1						1				
91	48	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1						1				
92	48	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1					1					
93	39	P	4		3	3	3	4	4	3	3	3	4			1				1						1				
94	39	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1						1				
95	45	P	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1						1				
96	45	P	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1						1				
97	53	L	5		3	3	3	4	3	3	4	3	3					1		1							1			
98	51	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1						1				
99	55	L	3		3	3	2	3	3	3	3	2	2					1		1				1						
100	-	L	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4						1	1						1				
101	-	-	-		3	3	3	4	3	3	3	3	3						1			1								1
102	51	L	3		4	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1					1					
103	-	-	-		3	3	3	4	3	3	4	4	4						1			1								1
104	48	-	-		3	3	3	4	3	3	4	3	4				1			1										1
105	-	L	-		3	3	2	4	3	3	3	3	4						1	1										1
106	-	-	-		3	3	3	4	3	3	4	3	4						1			1								1
107	24	P	3		3	3	3	4	2	3	3	3	3		1					1				1						
108	43	L	5		3	3	2	4	3	3	3	3	4					1		1						1				
109	50	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1				1						
110	48	L	-		3	3	3	4	2	3	3	2	3				1			1										1
111	45	-	4		3	3	2	4	3	3	3	3	3					1			1					1				
112	50	L	4		3	3	3	4	3	3	4	3	4					1		1						1				
113	49	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1				1						
114	35	P	3		3	3	3	3	3	3	3	3	4			1				1					1					
115	52	P	-		3	3	3	3	3	3	3	3	3					1		1										1
116	45	L	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3				1			1						1				
117	42	P	4		3	3	3	4	3	4	4	3	4				1			1						1				
118	-	-	-		3	3	3	4	3	4	4	3	4						1			1								1
119	38	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3			1				1						1				
120	37	P	4		3	3	3	4	3	3	4	2	4				1			1						1				

4. Dinas Penanaman
Modal. Tenaga Kerja
dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu

5. Dinas Perpustakaan
Kota Pontianak

6. Dinas Kepemudaan,
Olah Raga dan
Pariwisata Kota

7. Dinas Kesehatan
Kota Pontianak

Nom or Kuis sion	Umur	Jenis Kela min	Pendi kan Terakhi r	Jaba tan	U1 (Persyara tan)	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	U3 (Waktu Pelayanan)	U4 (Biaya/tar if)	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	U6 (Kompeten si Pelaksana)	U7 (Perilaku Pelaksana)	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	U9 (Sarana dan Prasarana)	Umur Responden						Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan						
														< 20	21-29	30-39	40-49	>=50	Tidak Mengisi Data	Laki-Laki	Perempu an	Tidak Mengisi Data	SD	SMP	SMA/D3	S1	S2	S3	Tidak Mengisi
121	40	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1						1			
122	51	L	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4					1		1					1				
123	51	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
124	51	L	-		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1								1	
125	56	L	4		4	4	3	4	4	4	4	3	4					1		1					1				
126	48	P	5		3	3	3	4	4	4	3	3	4			1				1						1			
127	54	L	4		4	3	4	3	3	3	3	3	4					1		1					1				
128	50	P	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1					1				
129	40	P	5		3	3	3	3	3	3	3	3	4				1			1						1			
130	40	P	5		3	4	4	4	3	4	4	4	4				1			1						1			
131	54	P	4		3	3	4	4	3	3	4	3	4					1		1					1				
132	47	P	5		3	3	3	3	3	3	4	3	3	4			1			1						1			
133	49	P	4		3	3	3	3	3	4	3	3	4				1			1					1				
134	35	P	4		3	2	2	3	3	3	3	2	3			1				1					1				
135	42	P	3		3	3	3	3	3	3	3	3	4				1			1				1					
136	36	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1				1					
137	37	-	4		3	3	3	4	3	3	2	3	4			1				1		1			1				
138	50	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
139	-	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
140	57	L	3		3	3	3	3	3	4	3	3	4					1		1				1					
141	46	L	5		3	3	3	4	3	3	3	2	4				1			1						1			
142	52	L	3		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1		1				1					
143	-	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1				1					
144	43	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1					1				
145	38	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1						1			
146	53	P	5		4	4	4	4	4	4	4	4	4					1		1						1			
147	45	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
148	57	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1			
149	48	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
150	52	P	4		4	4	3	4	3	3	3	3	4					1		1					1				
151	39	P	4		3	3	3	4	3	3	4	3	3			1				1					1				
152	39	L	5		4	3	3	4	3	4	4	4	4			1				1						1			
153	52	L	4		4	4	4	4	3	4	4	4	4					1		1					1				
154	29	L	5		3	3	4	4	4	4	3	4	4		1					1						1			
155	-	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1		1					1			
156	-	L	4		4	4	3	4	4	3	4	3	4						1		1					1			
157	24	P	3		3	4	4	4	3	4	4	4	4		1					1				1					
158	-	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1		1					1			
159	46	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1					1				
160	50	L	4		4	4	3	4	4	3	3	3	4					1		1					1				
161	56	P	4		3	3	3	4	3	3	2	3	4					1		1					1				
162	43	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1					1				
163	-	-	-		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1		1							1	
164	38	L	4		3	3	2	4	3	3	3	3	4			1				1					1				
165	46	L	5		4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1						1			
166	47	L	5		3	2	3	4	3	3	3	2	2				1			1						1			
167	-	L	3		3	4	3	4	3	4	4	3	4						1		1			1					
168	40	P	4		3	3	3	4	3	4	3	3	4				1			1					1				
169	37	L	5		3	3	3	4	3	3	4	4	3			1				1						1			
170	46	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
171	47	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
172	56	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1						1			
173	43	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
174	46	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
175	40	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			
176	-	P	3		3	3	3	4	3	3	3	4	4						1		1			1					
177	-	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1		1			1					
178	35	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3			1				1				1					
179	52	P	5		1	3	2	4	2	3	3	3	4					1		1						1			
180	55	-	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1				1			1				
181	43	P	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1			

8. Dinas Koperasi,
Usaha Mikro dan
Perdagangan Kota
Pontianak

9. Dinas Pangan,
Pertanian dan
Perikanan Kota
Pontianak

10. Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota
Pontianak

Nom or Kuis sion	Umur	Jenis Kela min	Pendidi kan Terakhi r	Jaba tan	U1 (Persyara tan)	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	U3 (Waktu Pelayanan)	U4 (Biaya/tar if)	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	U6 (Kompeten si Pelaksana)	U7 (Perilaku Pelaksana)	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	U9 (Sarana dan Prasarana)	Umur Responden						Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan						
														< 20	21-29	30-39	40-49	>=50	Tidak Mengisi Data	Laki-Laki	Perempu an	Tidak Mengisi Data	SD	SMP	SMA/D3	S1	S2	S3	Tidak Mengisi
182	40	L	4		4	3	3	4	3	3	3	4	4				1			1					1				
183	39	L	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4			1				1					1				
184	40	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1				1					
185	42	P	4		4	3	3	4	3	3	3	4	4				1				1				1				
186	57	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3					1		1				1					
187	-	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1	1					1				
188	-	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4						1	1					1				
189	37	P	4		4	3	3	4	4	4	4	4	4			1					1				1				
190	34	P	3		4	3	3	4	4	4	4	4	4			1				1				1					
191	47	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
192	-	L	3		3	4	3	4	4	3	4	3	4						1	1				1					
193	43	L	5		3	2	3	4	3	3	3	2	3				1			1						1			
194	32	P	4		3	2	2	4	3	3	3	2	2			1					1				1				
195	49	L	4		3	2	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
196	45	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
197	31	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1			1					
198	37	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1				1					
199	46	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1			1					
200	50	L	5		2	2	2	4	2	2	3	2	3					1		1						1			
201	44	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1			1				1					
202	37	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3			1					1			1					
203	42	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1				
204	37	P	3		3	4	4	4	4	3	3	4	4			1					1			1					
205	51	L	4		3	2	2	4	3	3	3	3	3					1						1					
206	48	L	4		3	4	3	4	2	3	4	3	3				1			1				1					
207	52	P	5		3	4	3	4	4	4	3	2	3					1			1					1			
208	29	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3		1					1					1				
209	53	P	3		3	3	3	4	3	4	3	3	4					1			1			1					
210	50	P	4		3	3	3	4	3	3	4	3	4					1			1			1					
211	48	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
212	48	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1				
213	46	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
214	35	L	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1						1			
215	43	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				1				1					
216	42	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1				1					
217	55	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1			1			1					
218	41	-	4		4	3	3	4	3	4	4	3	4				1				1			1					
219	36	-	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1			1					
220	42	P	5		4	4	4	4	4	4	4	4	4				1				1				1				
221	50	P	4		3	3	3	4	3	4	3	3	4					1			1			1					
222	42	P	4		3	3	4	4	3	4	4	4	4				1				1			1					
223	29	L	4		4	4	3	4	4	4	3	4	4		1					1				1					
224	35	L	3		4	4	3	4	4	4	4	4	4			1				1				1					
225	-	L	3		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1	1				1					
226	-	P	4		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1		1				1				
227	-	L	5		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1	1						1			
228	-	P	3		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1		1			1					
229	-	L	-		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1	1									1
230	-	P	4		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1		1				1				
231	-	L	3		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1	1				1					
232	-	P	3		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1		1			1					
233	-	P	4		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1		1				1				
234	-	L	4		3	4	3	4	3	4	4	4	4						1	1					1				
235	38	P	3		3	3	3	4	3	3	3	2	4			1					1			1					
236	35	P	3		3	3	3	4	3	3	3	2	4			1					1			1					
237	37	L	4		3	3	3	4	3	2	3	3	3			1				1					1				
238	33	P	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3				1				1				1				
239	27	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1					1				
240	55	L	3		3	3	3	3	3	3	3	3	4					1						1					
241	45	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1				1				1				
242	-	P	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3						1		1			1					

11. Kantor Kesatuan
Bangsa Sosial dan
Politik Kota Pontianak

12. Kecamatan
Pontianak Kota, Kota
Pontianak

13. Kecamatan
Pontianak Tenggara
Kota Pontianak

14. Kecamatan
Pontianak Utara Kota
Pontianak

15. Puskesmas
Purnama
Pontianak

or Kuis sion	Umur	Jenis Kela min	Pendi kan Terakhi r	Jaba tan	U1 (Persyara tan)	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	U3 (Waktu Pelayanan)	U4 (Biaya/tar if)	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	U6 (Kompeten si Pelaksana)	U7 (Perilaku Pelaksana)	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	U9 (Sarana dan Prasarana)	Umur Responden						Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan										
														< 20	21-29	30-39	40-49	>=50	Tidak Mengisi Data	Laki-Laki	Perempu an	Tidak Mengisi Data	SD	SMP	SMA/D3	S1	S2	S3	Tidak Mengisi				
243	32	P	3		4	4	4	4	4	3	4	3	4			1					1				1								
244	35	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1				1								
245	50	L	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1						1									
246	45	P	3		3	3	3	4	4	4	3	3	4				1				1				1								
247	47	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1								
248	31	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1				1								
249	37	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1				1								
250	48	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1								
251	45	P	4		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1								
252	54	P	3		3	3	3	4	3	4	3	2	4					1						1									
253	45	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4				1				1				1								
254	36	P	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4			1					1				1								
255	56	L	3		3	3	2	4	3	3	4	2	3					1		1				1									
256	45	P	3		4	3	4	4	3	3	4	4	4				1				1				1								
257	48	L	4		4	3	3	4	3	3	3	3	4				1			1						1							
258	52	P	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4					1						1									
259	46	P	4		3	3	4	4	3	4	4	3	4				1				1				1								
260	42	-	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3				1																
261	57	L	3		3	3	3	4	3	3	3	3	4					1		1				1									
262	51	P	5		3	3	3	4	3	4	3	3	3					1			1						1						
263	49	L	4		3	3	3	4	3	3	3	2	4				1			1						1							
264	34	P	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3			1					1						1						
265	34	P	4		3	3	3	4	3	3	3	4	4			1					1					1							
266	35	L	5		4	3	3	4	3	3	3	4	4			1										1							
267	47	L	4		3	1	2	2	2	2	3	2	3				1			1						1							
268	34	P	5		3	3	3	4	3	3	3	2	3			1					1					1							
269	33	P	4		3	3	2	4	3	3	3	2	3			1					1					1							
Jumlah Nilai					854	857	830	1.042	851	874	881	843	1.003	0	7	49	91	67	55	113	122	34	0	0	67	121	49	0	32				
Jumlah Kuesioner					269,00	269,00	269,00	269,00	269,00	269,00	269,00	269,00	269,00																				
NRR Per Unsur					3,17	3,19	3,09	3,87	3,16	3,25	3,28	3,13	3,73	269						269			269										
NRR Tertimbang					0,35	0,35	0,34	0,43	0,35	0,36	0,36	0,35	0,41																				
IKM					82,97																												

16. Puskesmas Alianyang Pontianak Kota

17. Kantor Lurah Parit Tokaya Pontianak Kota

18. Kantor Lurah Mariana Kota

19. Kantor Lurah Akcaya Pontianak Kota

Kesimpulan :
Nilai IKM setelah dikonversi = 82,97
Mutu pelayanan = B
Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Nilai IKM setelah dikonversi Ssmester I 82,76
Nilai IKM setelah dikonversi = 82,97
Selisih lebih = 0,21

Rincian Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat

Nomor Kuisioner	U1 (Persyaratan)	Jumlah U1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	Jumlah U2	U3 (Waktu Pelayanan)	Jumlah U3	U4 (Biaya/tarif)	Jumlah U4	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Jumlah U5	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Jumlah U6	U7 (Perilaku Pelaksana)	Jumlah U7	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	Jumlah U8	U9 (Sarana dan Prasarana)	Jumlah U9
1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	1	2	4	2	4	2	4
5	3	3	2	4	2	5	3	5	2	5	3	2	3	1	2	5	2	5
6	3	4	2	5	2	6	3	6	2	6	3	3	3	2	2	6	3	1
7	3	5	2	6	2	7	3	7	2	7	3	4	3	3	2	7	3	2
8	3	6	2	7	2	8	3	8	3	1	3	5	3	4	2	8	3	3
9	3	7	2	8	2	9	3	9	3	2	3	6	3	5	2	9	3	4
10	3	8	2	9	2	10	3	10	3	3	3	7	3	6	2	10	3	5
11	3	9	3	1	2	11	3	11	3	4	3	8	3	7	2	11	3	6
12	3	10	3	2	2	12	3	12	3	5	3	9	3	8	2	12	3	7
13	3	11	3	3	2	13	3	13	3	6	3	10	3	9	2	13	3	8
14	3	12	3	4	2	14	3	14	3	7	3	11	3	10	2	14	3	9
15	3	13	3	5	2	15	3	15	3	8	3	12	3	11	2	15	3	10
16	3	14	3	6	2	16	3	16	3	9	3	13	3	12	2	16	3	11
17	3	15	3	7	3	1	3	17	3	10	3	14	3	13	2	17	3	12
18	3	16	3	8	3	2	3	18	3	11	3	15	3	14	2	18	3	13
19	3	17	3	9	3	3	3	19	3	12	3	16	3	15	2	19	3	14
20	3	18	3	10	3	4	3	20	3	13	3	17	3	16	2	20	3	15
21	3	19	3	11	3	5	3	21	3	14	3	18	3	17	2	21	3	16
22	3	20	3	12	3	6	3	22	3	15	3	19	3	18	2	22	3	17
23	3	21	3	13	3	7	3	23	3	16	3	20	3	19	2	23	3	18
24	3	22	3	14	3	8	3	24	3	17	3	21	3	20	3	1	3	19
25	3	23	3	15	3	9	3	25	3	18	3	22	3	21	3	2	3	20
26	3	24	3	16	3	10	3	26	3	19	3	23	3	22	3	3	3	21
27	3	25	3	17	3	11	3	27	3	20	3	24	3	23	3	4	3	22
28	3	26	3	18	3	12	3	28	3	21	3	25	3	24	3	5	3	23
29	3	27	3	19	3	13	3	29	3	22	3	26	3	25	3	6	3	24
30	3	28	3	20	3	14	3	30	3	23	3	27	3	26	3	7	3	25
31	3	29	3	21	3	15	3	31	3	24	3	28	3	27	3	8	3	26
32	3	30	3	22	3	16	3	32	3	25	3	29	3	28	3	9	3	27
33	3	31	3	23	3	17	3	33	3	26	3	30	3	29	3	10	3	28
34	3	32	3	24	3	18	3	34	3	27	3	31	3	30	3	11	3	29
35	3	33	3	25	3	19	4	1	3	28	3	32	3	31	3	12	3	30
36	3	34	3	26	3	20	4	2	3	29	3	33	3	32	3	13	3	31
37	3	35	3	27	3	21	4	3	3	30	3	34	3	33	3	14	3	32
38	3	36	3	28	3	22	4	4	3	31	3	35	3	34	3	15	3	33
39	3	37	3	29	3	23	4	5	3	32	3	36	3	35	3	16	3	34
40	3	38	3	30	3	24	4	6	3	33	3	37	3	36	3	17	3	35
41	3	39	3	31	3	25	4	7	3	34	3	38	3	37	3	18	3	36
42	3	40	3	32	3	26	4	8	3	35	3	39	3	38	3	19	3	37
43	3	41	3	33	3	27	4	9	3	36	3	40	3	39	3	20	3	38
44	3	42	3	34	3	28	4	10	3	37	3	41	3	40	3	21	3	39
45	3	43	3	35	3	29	4	11	3	38	3	42	3	41	3	22	3	40
46	3	44	3	36	3	30	4	12	3	39	3	43	3	42	3	23	3	41
47	3	45	3	37	3	31	4	13	3	40	3	44	3	43	3	24	3	42
48	3	46	3	38	3	32	4	14	3	41	3	45	3	44	3	25	3	43
49	3	47	3	39	3	33	4	15	3	42	3	46	3	45	3	26	3	44
50	3	48	3	40	3	34	4	16	3	43	3	47	3	46	3	27	3	45
51	3	49	3	41	3	35	4	17	3	44	3	48	3	47	3	28	3	46
52	3	50	3	42	3	36	4	18	3	45	3	49	3	48	3	29	3	47
53	3	51	3	43	3	37	4	19	3	46	3	50	3	49	3	30	3	48
54	3	52	3	44	3	38	4	20	3	47	3	51	3	50	3	31	3	49
55	3	53	3	45	3	39	4	21	3	48	3	52	3	51	3	32	3	50
56	3	54	3	46	3	40	4	22	3	49	3	53	3	52	3	33	3	51
57	3	55	3	47	3	41	4	23	3	50	3	54	3	53	3	34	3	52
58	3	56	3	48	3	42	4	24	3	51	3	55	3	54	3	35	3	53
59	3	57	3	49	3	43	4	25	3	52	3	56	3	55	3	36	3	54

Nomor Kuissione r	U1 (Persyara tan)	Jumlah U1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	Jumlah U2	U3 (Waktu Pelayana n)	Jumlah U3	U4 (Biaya/tar if)	Jumlah U4	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Jumlah U5	U6 (Kompeten si Pelaksana)	Jumlah U6	U7 (Perilaku Pelaksana)	Jumlah U7	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	Jumlah U8	U9 (Sarana dan Prasarana)	Jumlah U9
60	3	58	3	50	3	44	4	26	3	53	3	57	3	56	3	37	3	55
61		59	3	51	3	45	4	27	3	54	3	58	3	57	3	38	3	56
62	3	60	3	52	3	46	4	28	3	55	3	59	3	58	3	39	3	57
63	3	61	3	53	3	47	4	29	3	56	3	60	3	59	3	40	3	58
64		62	3	54	3	48	4	30	3	57	3	61	3	60	3	41	3	59
65	3	63	3	55	3	49	4	31	3	58	3	62	3	61	3	42	3	60
66	3	64	3	56	3	50	4	32	3	59	3	63	3	62	3	43	3	61
67	3	65	3	57	3	51	4	33	3	60	3	64	3	63	3	44	3	62
68	3	66	3	58	3	52	4	34	3	61	3	65	3	64	3	45	3	63
69	3	67	3	59	3	53	4	35	3	62	3	66	3	65	3	46	4	1
70	3	68	3	60	3	54	4	36	3	63	3	67	3	66	3	47	4	2
71	3	69	3	61	3	55	4	37	3	64	3	68	3	67	3	48	4	3
72	3	70	3	62	3	56	4	38	3	65	3	69	3	68	3	49	4	4
73	3	71	3	63	3	57	4	39	3	66	3	70	3	69	3	50	4	5
74	3	72	3	64	3	58	4	40	3	67	3	71	3	70	3	51	4	6
75	3	73	3	65	3	59	4	41	3	68	3	72	3	71	3	52	4	7
76	3	74	3	66	3	60	4	42	3	69	3	73	3	72	3	53	4	8
77	3	75	3	67	3	61	4	43	3	70	3	74	3	73	3	54	4	9
78	3	76	3	68	3	62	4	44	3	71	3	75	3	74	3	55	4	10
79	3	77	3	69	3	63	4	45	3	72	3	76	3	75	3	56	4	11
80	3	78	3	70	3	64	4	46	3	73	3	77	3	76	3	57	4	12
81	3	79	3	71	3	65	4	47	3	74	3	78	3	77	3	58	4	13
82	3	80	3	72	3	66	4	48	3	75	3	79	3	78	3	59	4	14
83	3	81	3	73	3	67	4	49	3	76	3	80	3	79	3	60	4	15
84	3	82	3	74	3	68	4	50	3	77	3	81	3	80	3	61	4	16
85	3	83	3	75	3	69	4	51	3	78	3	82	3	81	3	62	4	17
86	3	84	3	76	3	70	4	52	3	79	3	83	3	82	3	63	4	18
87	3	85	3	77	3	71	4	53	3	80	3	84	3	83	3	64	4	19
88	3	86	3	78	3	72	4	54	3	81	3	85	3	84	3	65	4	20
89	3	87	3	79	3	73	4	55	3	82	3	86	3	85	3	66	4	21
90	3	88	3	80	3	74	4	56	3	83	3	87	3	86	3	67	4	22
91	3	89	3	81	3	75	4	57	3	84	3	88	3	87	3	68	4	23
92	3	90	3	82	3	76	4	58	3	85	3	89	3	88	3	69	4	24
93	3	91	3	83	3	77	4	59	3	86	3	90	3	89	3	70	4	25
94	3	92	3	84	3	78	4	60	3	87	3	91	3	90	3	71	4	26
95	3	93	3	85	3	79	4	61	3	88	3	92	3	91	3	72	4	27
96	3	94	3	86	3	80	4	62	3	89	3	93	3	92	3	73	4	28
97	3	95	3	87	3	81	4	63	3	90	3	94	3	93	3	74	4	29
98	3	96	3	88	3	82	4	64	3	91	3	95	3	94	3	75	4	30
99	3	97	3	89	3	83	4	65	3	92	3	96	3	95	3	76	4	31
100	3	98	3	90	3	84	4	66	3	93	3	97	3	96	3	77	4	32
101	3	99	3	91	3	85	4	67	3	94	3	98	3	97	3	78	4	33
102	3	100	3	92	3	86	4	68	3	95	3	99	3	98	3	79	4	34
103	3	101	3	93	3	87	4	69	3	96	3	100	3	99	3	80	4	35
104	3	102	3	94	3	88	4	70	3	97	3	101	3	100	3	81	4	36
105	3	103	3	95	3	89	4	71	3	98	3	102	3	101	3	82	4	37
106	3	104	3	96	3	90	4	72	3	99	3	103	3	102	3	83	4	38
107	3	105	3	97	3	91	4	73	3	100	3	104	3	103	3	84	4	39
108	3	106	3	98	3	92	4	74	3	101	3	105	3	104	3	85	4	40
109	3	107	3	99	3	93	4	75	3	102	3	106	3	105	3	86	4	41
110	3	108	3	100	3	94	4	76	3	103	3	107	3	106	3	87	4	42
111	3	109	3	101	3	95	4	77	3	104	3	108	3	107	3	88	4	43
112	3	110	3	102	3	96	4	78	3	105	3	109	3	108	3	89	4	44
113	3	111	3	103	3	97	4	79	3	106	3	110	3	109	3	90	4	45
114	3	112	3	104	3	98	4	80	3	107	3	111	3	110	3	91	4	46
115	3	113	3	105	3	99	4	81	3	108	3	112	3	111	3	92	4	47
116	3	114	3	106	3	100	4	82	3	109	3	113	3	112	3	93	4	48
117	3	115	3	107	3	101	4	83	3	110	3	114	3	113	3	94	4	49
118	3	116	3	108	3	102	4	84	3	111	3	115	3	114	3	95	4	50
119	3	117	3	109	3	103	4	85	3	112	3	116	3	115	3	96	4	51
120	3	118	3	110	3	104	4	86	3	113	3	117	3	116	3	97	4	52

Nomor Kuissione r	U1 (Persyara tan)	Jumlah U1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	Jumlah U2	U3 (Waktu Pelayana n)	Jumlah U3	U4 (Biaya/tar if)	Jumlah U4	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Jumlah U5	U6 (Kompeten si Pelaksana)	Jumlah U6	U7 (Perilaku Pelaksana)	Jumlah U7	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	Jumlah U8	U9 (Sarana dan Prasarana)	Jumlah U9
121	3	119	3	111	3	105	4	87	3	114	3	118	3	117	3	98	4	53
122	3	120	3	112	3	106	4	88	3	115	3	119	3	118	3	99	4	54
123	3	121	3	113	3	107	4	89	3	116	3	120	3	119	3	100	4	55
124	3	122	3	114	3	108	4	90	3	117	3	121	3	120	3	101	4	56
125	3	123	3	115	3	109	4	91	3	118	3	122	3	121	3	102	4	57
126	3	124	3	116	3	110	4	92	3	119	3	123	3	122	3	103	4	58
127	3	125	3	117	3	111	4	93	3	120	3	124	3	123	3	104	4	59
128	3	126	3	118	3	112	4	94	3	121	3	125	3	124	3	105	4	60
129	3	127	3	119	3	113	4	95	3	122	3	126	3	125	3	106	4	61
130	3	128	3	120	3	114	4	96	3	123	3	127	3	126	3	107	4	62
131	3	129	3	121	3	115	4	97	3	124	3	128	3	127	3	108	4	63
132	3	130	3	122	3	116	4	98	3	125	3	129	3	128	3	109	4	64
133	3	131	3	123	3	117	4	99	3	126	3	130	3	129	3	110	4	65
134	3	132	3	124	3	118	4	100	3	127	3	131	3	130	3	111	4	66
135	3	133	3	125	3	119	4	101	3	128	3	132	3	131	3	112	4	67
136	3	134	3	126	3	120	4	102	3	129	3	133	3	132	3	113	4	68
137	3	135	3	127	3	121	4	103	3	130	3	134	3	133	3	114	4	69
138	3	136	3	128	3	122	4	104	3	131	3	135	3	134	3	115	4	70
139	3	137	3	129	3	123	4	105	3	132	3	136	3	135	3	116	4	71
140	3	138	3	130	3	124	4	106	3	133	3	137	3	136	3	117	4	72
141	3	139	3	131	3	125	4	107	3	134	3	138	3	137	3	118	4	73
142	3	140	3	132	3	126	4	108	3	135	3	139	3	138	3	119	4	74
143	3	141	3	133	3	127	4	109	3	136	3	140	3	139	3	120	4	75
144	3	142	3	134	3	128	4	110	3	137	3	141	3	140	3	121	4	76
145	3	143	3	135	3	129	4	111	3	138	3	142	3	141	3	122	4	77
146	3	144	3	136	3	130	4	112	3	139	3	143	3	142	3	123	4	78
147	3	145	3	137	3	131	4	113	3	140	3	144	3	143	3	124	4	79
148	3	146	3	138	3	132	4	114	3	141	3	145	3	144	3	125	4	80
149	3	147	3	139	3	133	4	115	3	142	3	146	3	145	3	126	4	81
150	3	148	3	140	3	134	4	116	3	143	3	147	3	146	3	127	4	82
151	3	149	3	141	3	135	4	117	3	144	3	148	3	147	3	128	4	83
152	3	150	3	142	3	136	4	118	3	145	3	149	3	148	3	129	4	84
153	3	151	3	143	3	137	4	119	3	146	3	150	3	149	3	130	4	85
154	3	152	3	144	3	138	4	120	3	147	3	151	3	150	3	131	4	86
155	3	153	3	145	3	139	4	121	3	148	3	152	3	151	3	132	4	87
156	3	154	3	146	3	140	4	122	3	149	3	153	3	152	3	133	4	88
157	3	155	3	147	3	141	4	123	3	150	3	154	3	153	3	134	4	89
158	3	156	3	148	3	142	4	124	3	151	3	155	3	154	3	135	4	90
159	3	157	3	149	3	143	4	125	3	152	3	156	3	155	3	136	4	91
160	3	158	3	150	3	144	4	126	3	153	3	157	3	156	3	137	4	92
161	3	159	3	151	3	145	4	127	3	154	3	158	3	157	3	138	4	93
162	3	160	3	152	3	146	4	128	3	155	3	159	3	158	3	139	4	94
163	3	161	3	153	3	147	4	129	3	156	3	160	3	159	3	140	4	95
164	3	162	3	154	3	148	4	130	3	157	3	161	3	160	3	141	4	96
165	3	163	3	155	3	149	4	131	3	158	3	162	3	161	3	142	4	97
166	3	164	3	156	3	150	4	132	3	159	3	163	3	162	3	143	4	98
167	3	165	3	157	3	151	4	133	3	160	3	164	3	163	3	144	4	99
168	3	166	3	158	3	152	4	134	3	161	3	165	3	164	3	145	4	100
169	3	167	3	159	3	153	4	135	3	162	3	166	3	165	3	146	4	101
170	3	168	3	160	3	154	4	136	3	163	3	167	3	166	3	147	4	102
171	3	169	3	161	3	155	4	137	3	164	3	168	3	167	3	148	4	103
172	3	170	3	162	3	156	4	138	3	165	3	169	3	168	3	149	4	104
173	3	171	3	163	3	157	4	139	3	166	3	170	3	169	3	150	4	105
174	3	172	3	164	3	158	4	140	3	167	3	171	3	170	3	151	4	106
175	3	173	3	165	3	159	4	141	3	168	3	172	3	171	3	152	4	107
176	3	174	3	166	3	160	4	142	3	169	3	173	3	172	3	153	4	108
177	3	175	3	167	3	161	4	143	3	170	3	174	3	173	3	154	4	109
178	3	176	3	168	3	162	4	144	3	171	3	175	3	174	3	155	4	110
179	3	177	3	169	3	163	4	145	3	172	3	176	3	175	3	156	4	111
180	3	178	3	170	3	164	4	146	3	173	3	177	3	176	3	157	4	112
181	3	179	3	171	3	165	4	147	3	174	3	178	3	177	3	158	4	113

Nomor Kuissioneer	U1 (Persyaratan)	Jumlah U1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	Jumlah U2	U3 (Waktu Pelayanan)	Jumlah U3	U4 (Biaya/tarif)	Jumlah U4	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Jumlah U5	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Jumlah U6	U7 (Perilaku Pelaksana)	Jumlah U7	U8 (Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan)	Jumlah U8	U9 (Sarana dan Prasarana)	Jumlah U9
182	3	180	3	172	3	166	4	148	3	175	3	179	3	178	3	159	4	114
183	3	181	3	173	3	167	4	149	3	176	3	180	3	179	3	160	4	115
184	3	182	3	174	3	168	4	150	3	177	3	181	3	180	3	161	4	116
185	3	183	3	175	3	169	4	151	3	178	3	182	3	181	3	162	4	117
186	3	184	3	176	3	170	4	152	3	179	3	183	3	182	3	163	4	118
187	3	185	3	177	3	171	4	153	3	180	3	184	3	183	3	164	4	119
188	3	186	3	178	3	172	4	154	3	181	3	185	3	184	3	165	4	120
189	3	187	3	179	3	173	4	155	3	182	3	186	3	185	3	166	4	121
190	3	188	3	180	3	174	4	156	3	183	3	187	3	186	3	167	4	122
191	3	189	3	181	3	175	4	157	3	184	3	188	3	187	3	168	4	123
192	3	190	3	182	3	176	4	158	3	185	3	189	4	1	3	169	4	124
193	3	191	3	183	3	177	4	159	3	186	3	190	4	2	3	170	4	125
194	3	192	3	184	3	178	4	160	3	187	3	191	4	3	3	171	4	126
195	3	193	3	185	3	179	4	161	3	188	3	192	4	4	3	172	4	127
196	3	194	3	186	3	180	4	162	3	189	3	193	4	5	3	173	4	128
197	3	195	3	187	3	181	4	163	3	190	3	194	4	6	3	174	4	129
198	3	196	3	188	3	182	4	164	3	191	3	195	4	7	3	175	4	130
199	3	197	3	189	3	183	4	165	3	192	3	196	4	8	3	176	4	131
200	3	198	3	190	3	184	4	166	3	193	4	1	4	9	3	177	4	132
201	3	199	3	191	3	185	4	167	3	194	4	2	4	10	3	178	4	133
202	3	200	3	192	3	186	4	168	3	195	4	3	4	11	3	179	4	134
203	3	201	3	193	3	187	4	169	3	196	4	4	4	12	3	180	4	135
204	3	202	3	194	3	188	4	170	3	197	4	5	4	13	3	181	4	136
205	3	203	3	195	3	189	4	171	3	198	4	6	4	14	3	182	4	137
206	3	204	3	196	3	190	4	172	3	199	4	7	4	15	3	183	4	138
207	3	205	3	197	3	191	4	173	3	200	4	8	4	16	3	184	4	139
208	3	206	3	198	3	192	4	174	3	201	4	9	4	17	3	185	4	140
209	3	207	4	1	3	193	4	175	3	202	4	10	4	18	3	186	4	141
210	3	208	4	2	3	194	4	176	3	203	4	11	4	19	3	187	4	142
211	3	209	4	3	3	195	4	177	3	204	4	12	4	20	4	1	4	143
212	3	210	4	4	3	196	4	178	3	205	4	13	4	21	4	2	4	144
213	3	211	4	5	3	197	4	179	3	206	4	14	4	22	4	3	4	145
214	3	212	4	6	3	198	4	180	3	207	4	15	4	23	4	4	4	146
215	3	213	4	7	3	199	4	181	3	208	4	16	4	24	4	5	4	147
216	3	214	4	8	3	200	4	182	3	209	4	17	4	25	4	6	4	148
217	3	215	4	9	3	201	4	183	3	210	4	18	4	26	4	7	4	149
218	3	216	4	10	3	202	4	184	3	211	4	19	4	27	4	8	4	150
219	3	217	4	11	3	203	4	185	4	1	4	20	4	28	4	9	4	151
220	4	1	4	12	3	204	4	186	4	2	4	21	4	29	4	10	4	152
221	4	2	4	13	3	205	4	187	4	3	4	22	4	30	4	11	4	153
222	4	3	4	14	3	206	4	188	4	4	4	23	4	31	4	12	4	154
223	4	4	4	15	3	207	4	189	4	5	4	24	4	32	4	13	4	155
224	4	5	4	16	3	208	4	190	4	6	4	25	4	33	4	14	4	156
225	4	6	4	17	3	209	4	191	4	7	4	26	4	34	4	15	4	157
226	4	7	4	18	3	210	4	192	4	8	4	27	4	35	4	16	4	158
227	4	8	4	19	3	211	4	193	4	9	4	28	4	36	4	17	4	159
228	4	9	4	20	3	212	4	194	4	10	4	29	4	37	4	18	4	160
229	4	10	4	21	3	213	4	195	4	11	4	30	4	38	4	19	4	161
230	4	11	4	22	3	214	4	196	4	12	4	31	4	39	4	20	4	162
231	4	12	4	23	4	1	4	197	4	13	4	32	4	40	4	21	4	163
232	4	13	4	24	4	2	4	198	4	14	4	33	4	41	4	22	4	164
233	4	14	4	25	4	3	4	199	4	15	4	34	4	42	4	23	4	165
234	4	15	4	26	4	4	4	200	4	16	4	35	4	43	4	24	4	166
235	4	16	4	27	4	5	4	201	4	17	4	36	4	44	4	25	4	167
236	4	17	4	28	4	6	4	202	4	18	4	37	4	45	4	26	4	168
237	4	18	4	29	4	7	4	203	4	19	4	38	4	46	4	27	4	169
238	4	19	4	30	4	8	4	204	4	20	4	39	4	47	4	28	4	170
239	4	20	4	31	4	9	4	205	4	21	4	40	4	48	4	29	4	171
240	4	21	4	32	4	10	4	206	4	22	4	41	4	49	4	30	4	172
241	4	22	4	33	4	11	4	207	4	23	4	42	4	50	4	31	4	173
242	4	23	4	34	4	12	4	208	4	24	4	43	4	51	4	32	4	174

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	1	-	1	-	1	-	1
2	1	9	2	16	2	7	2	23
3	217	3	198	3	214	3	34	3
4	50	4	61	4	39	4	235	4
5	-	5	-	5	-	5	-	5
269	269	269	269	269	269	269	269	269