BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
MEI DAN TL APRIL

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN MEI 2023

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 Tahun2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerjapelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

2. DASAR PELAKSANAAN

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

3. TUJUAN

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. UNSUR DALAM SURVEY

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1)
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (U2)
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3)
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah informasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (U4)
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 (U5).
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman (U6)
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U7)
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U8)
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 (U9)

5. PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2023 dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Metoda survey secara langsung dan melalui link survey. Metoda langsung dengan memberikan form survey secara manual kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta. Metoda melalui link survey https://b.it.ly/SKMBBPOMYogyakarta diberikan kepada konsumen dengan layanan secara daring atau masyarakat umum yang bisa mengakses form di website BBPOM Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	24	63
		Perempuan	14	37
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	24
		DI/D2/D3	5	13
		D4/S1	22	58
		S2/Profesi/S3	2	5
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	9	24
		Pegawai Swasta	1	3
		Wiraswasta	18	47
		Lainnya	4	11
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	21
		26 – 30 Tahun	5	13
		31 – 35 Tahun	2	5
		36 – 40 Tahun	10	26
		≥ 41 Tahun	13	34

Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Mei :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (30 org)	99,17	99,17	94,33	97,50	98,67	100	97,50	98,33	98,33	**98,33**
Layanan Pengujian (8 org)	99,88	98,65	96,88	95,88	98,66	96,88	93,75	96,88	96,88	**96,53**
Perhitungan Total	98,66	98,66	93,03	97,37	98,71	99,34	96,71	98,03	98,03	**97,95**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 98,33 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai 96,53. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 97,95. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

Keterangan:



: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25.00 – 64,99)

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai untuk tiap unsur berada pada kisaran 94,35 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik.

6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN APRIL

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah adalah U5 dan U7 yang kemudian dipilih U7 untuk dilakukan tindak lanjut. Nilai U7 atau perilaku pelaksana nilai 96,71. Mutu pelayanan untuk unsur U7 masih dalam kategori sangat baik.
- Analisa penyebab adalah kondisi petugas pelaksana pelayanan yang kurang baik sehingga memungkinkan untuk lupa tersenyum dan menyapa sesuai semboyan 5S (sambut dengan salam dan senyum serta semangat untuk memberikan solusi)
- Rencana tindak lanjut dilkuan sosialisasi kepada semua petugas pelaksana layanan terkait sikap dalam melaksanakan pelayanan

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN APRIL

Unsur dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
U3 = waktu layanan	pelaku usaha masih belum paham time line waktu yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan	dibuat informasi khusus terkait waktu pelayanan untuk keempat jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan dipublikasikan di media sosial.	Membuta infografis terkait waktu layanan untuk 4 jenis layanan yang tersedia dan dimuat di media sosial BBPOM Yogyakarta (IG dan twitter)	16 Mei 2023 ***Closed***

Bukti Dukung

Sosialisasi waktu layanan di media sosial Instagram dan Twitter





Yogyakarta, 17 Mei 2023
Plt Kepala BBPOM di Yogyakarta

Ani Fatimah Istanjanti, S.Si. Apt. MH

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 38 kuesioner dari pelanggan Layanan Informasi dan Pengaduan, Pengujian sampel pihak ketiga, Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi sehingga diberikan skor 0. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survey kepuasaan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **MEI 2023** diperoleh skor **97,95** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **97,95** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 99,34

Terendah pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 96,71 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :

Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

Yogyakarta, 13 Juni 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN MEI TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	98,68
U2	Prosedur	98,68
U3	Waktu Pelayanan	98,03
U4	Biaya/ Tarif	97,37
U5	Produk Layanan	96,71
U6	Kompetensi Pelaksana	99,34
U7	Perilaku Pelaksana	96,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,03
U9	Sarana dan Prasarana	98,03
		97,95



DATA RESPONDEN MEI 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	24	63
		Perempuan	14	37
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	9	24
		D1/D2/D3	5	13
		D4/S1	22	58
		S2/Profesi/S3	2	5
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	9	24
		Pegawai Swasta	1	3
		Wiraswasta	18	47
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	4	11
4	Usia	≤25 tahun	8	21
		26-30 tahun	5	13
		31-35 tahun	2	5
		36-40 tahun	10	26
		≥41 tahun	13	34
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	30	79
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	8	21
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230504	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230506	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230508	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
230509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230510	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
230511	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
230512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230514	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230516	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230517	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230518	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230519	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230521	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230523	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230524	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230525	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
230526	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230527	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230528	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230529	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230531	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
230532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230533	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230534	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230535	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
230536	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230537	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230538	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	38									
Jumlah Nilai per Unsur	150	150	149	148	147	151	147	149	149	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	
IKM **)	97,95									

Keterangan : 98,68 98,68 98,03 97,37 96,71 99,34 96,71 98,03 98,03

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN MEI TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Bbpom Yogya sangat ramah. Pertahankan pelayanan publik yang sudah baik ini. Sukses untuk BBPOM di Yogyakarta - Terimakasih Kepada BBPOM Selalu melayani dengan sabar kepada saya yg kurang pintar dengan teknologi. Jangan pernah berubah Terimakasih Bu Wulan dan Team - Sudah bagus, pertahankan. Best. Baik - Sudah baik, fasilitas dan pelayanan sudah baik	Wulandari	Sebagai unit yang telah mendapatkan predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan-RB, BBPOM di Yogyakarta senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga konsumen mendapatkan solusi dari semua pertanyaan yang diajukan. Masukan dan sarana diperlukan untuk perbaikan berkelanjutan
2	- Sudah baik dan Semakin lebih baik - Sudah memadai dg fasilitas dll - Pelayanan memuaskan - Pelayanan baik - Jawaban sesuai konsultasi	Sugeng	
3	- Pelayanan BPOM Yogyakarta sangat top, cepat, dan sangat jelas. Ibu Rizqi Amalia Rohmah menjelaskan dengan sangat baik. Terima kasih. - Layanan sudah baik dan sesuai - Ibu Lia luar biasa mantap,informasi sangat jelas detil dan Ibu Lia menjelaskan dengan sabar serta mampu menjawab semua pertanyaan dengan rinci,maruuuuuun.sukses untuk BPOM	Rizki Amalia	
4	- Pelayanan memuaskan dan terjawab sesuai permintaan - Layanan dan jawaban memuaskan - Kantor BPOM sudah sangat rapi dan bersih serta nyaman untuk dikunjungi. Fasilitas yang disediakan sangat ramah bagi lansia, busui, dan anak-anak. Terima kasih atas waktunya BPOM - BPOM DI Yogyakarta keren banget, fasilitas lengkap dan bersih, staf ramah dan informatif, terima kasih BPOM - Cukup jelas - Terimakasih layanannya.very good	Yustina	
5	- OK, pelayanan sudah bagus mohon di pertahankan dan ditingkatkan	Herliya	
6	- Dipertahankan -Pelayanan dll sudah baik , semoga bia ditingkatkan lagi - Trs tingkatkan mutu pelayanan - Semua jenis Pelayanan dilakukan dengan Profesional dan excellent	IU	

Yogyakarta, 13 Juni 2023
Penanggung Jawab

Ety Rusnawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN MEI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta

ALAMAT : Jalan Tompeyan I, Tegalrejo, Yogyakarta

Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	1. Layanan Informasi dan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230502	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
230503	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
230504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230506	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230510	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230514	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230516	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230517	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
230518	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230519	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230521	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230523	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
230524	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230525	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230526	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230527	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
230528	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230529	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuestioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	119	119	118	117	116	120	117	118	118	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	
IKM **)	98,33									
	99,17	99,17	98,33	97,50	96,67	100,00	97,50	98,33	98,33	

Keterangan :

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230404	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230408	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Kuesioner	8									
Jumlah Nilai per Unsur	31	31	31	31	31	31	30	31	31	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,42	0,43	0,43	
IKM **)	96,53									
	96,88	96,88	96,88	96,88	96,88	96,88	93,75	96,88	96,88	

Keterangan :
U1 s.d. U 9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM – Indeks Kepuasaan masyarakat
*) – Jumlah NRR IKM tertimbang
**) – IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik