



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
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 SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT dengan memanfaatkan aplikasi google form. Aplikasi ini telah disesuaikan dengan peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dapat dilakukan oleh siapa saja setelah mendapatkan pelayanan.

Dalam pelaksanaan survei, pengembangan aplikasi google form Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT telah membuat barcode yang diletakan pada meja penerima/layanan tamu (resepsionis) agar mempermudah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan setiap hari jam kerja dan untuk laporan indeks kepuasan masyarakat disusun secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

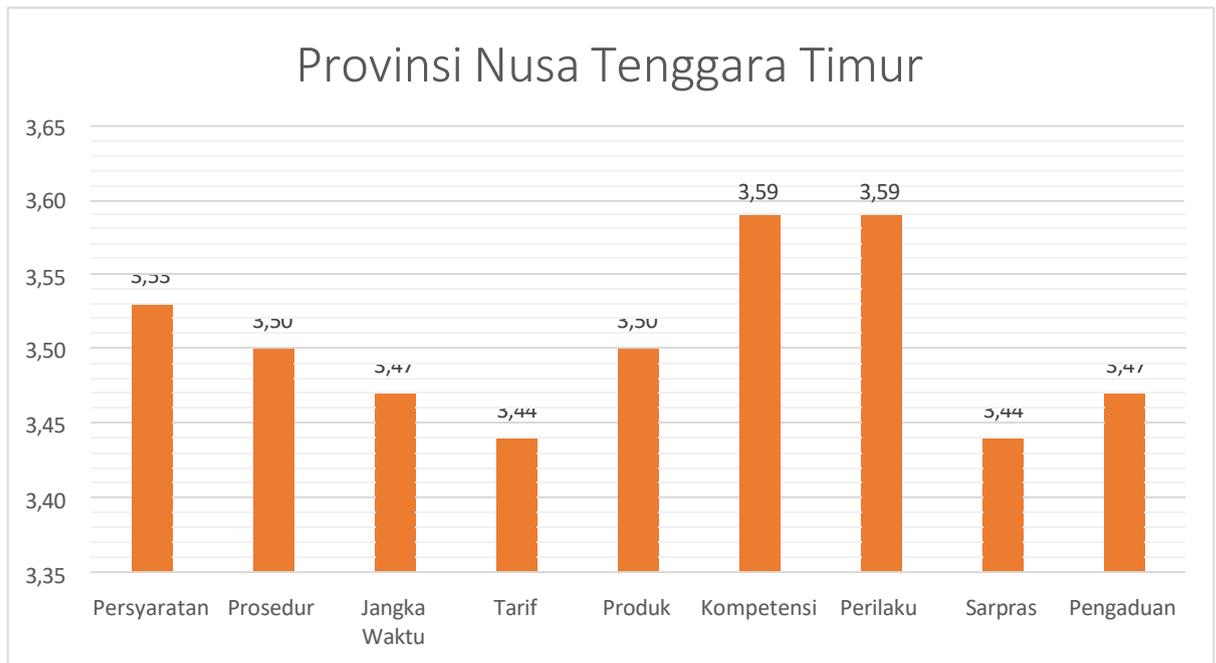
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	19%	59%
		PEREMPUAN	13%	41%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	1	3%
		SMA/SMK	12	38%
		DIII	3	9%
		SI	14	44%
		S2	2	6%
3	PEKERJAAN	PNS	10	31%
		TNI	0	0%
		SWASTA	4	13%
		WIRUSAHA	2	6%
		LAINNYA	16	50%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PUBLIK	32	100%
		LAINNYA	0	0%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,50	3,47	3,44	3,50	3,59	3,59	3,44	3,47
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,59 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur biaya/tarif dan unsur sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya unsur jangka waktu dan unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah.
2. Sedangkan unsur kompetensi dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai tertinggi 3,59 dari unsur persyaratan layanan juga mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,53.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Peningkatan kualitas SDM dalam melayani tamu harus ditingkat”.
- “Peningkatan sarana dan prasarana”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Pada dasarnya kewajaran biaya/tarif terhadap layanan perlu ditingkatkan dan dijaga kualitas layanannya karena semua layanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT tidak memerlukan biaya atau gratis.
- Penanganan pengaduan oleh masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, terkait dengan saran dan masukan bahwa pelayanan pengaduan yang tidak dapat dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT disebabkan karena bukan bagian dari Tugas dan Fungsi Dinas sehingga hanya menjadi catatan penting untuk dikordinasi dengan OPD lain yang menjadi wewenangnya untuk segera ditindaklanjuti.

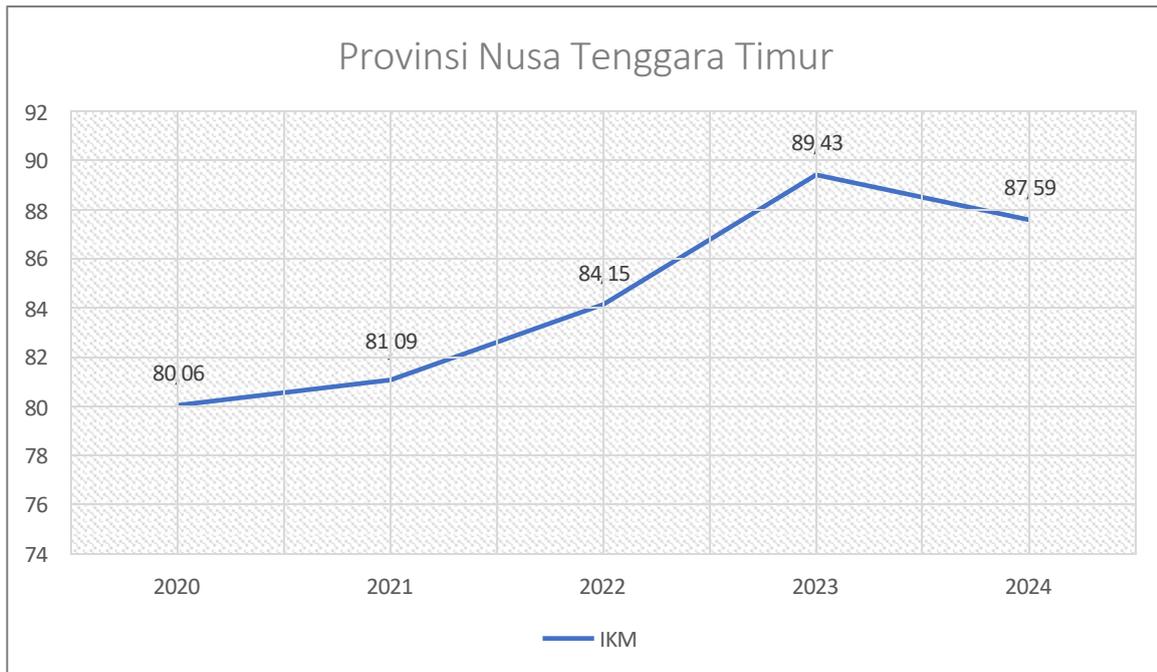
- Terkait sarana dan prasarana layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT telah dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan namun karena keterbatasan anggaran sehingga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT telah melakukan inovasi percepatan informasi layanan melalui akun media social dinas

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 namun pada tahun 2024 mengalami penurunan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan kualitas Baik dengan Nilai IKM 87,59.
- Nilai IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 sedangkan tahun 2024 mengalami penurunan.
- unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu, biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana serta persyaratan layanan.

Plt. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Gabriel Pakaenoni, M.Si
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 196803241989031006

Paraf Hierarki	
Sekdis	<i>Nk</i>
Plh. Kasubag Kepum	<i>f</i>

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Jl. W. J. Lalametik, Email: provnttdisperindag@gmail.com
KUPANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PILIH BAGIAN/BIDANG

desybkt@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

Silahkan Pilih Bagian/Bidang Tempat Anda Mendapat Pelayanan *

- Sekretariat
- Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri
- Bidang Sarana Prasarana Pemberdayaan Industri
- Bidang Pengembangan Perdagangan
- Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga
- UPTD Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang

 PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Jl. W. J. Lalamentik, Email: provnttdisperindag@gmail.com
KUPANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

desybltn@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan  Draft disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL RESPONDEN

Silahkan Mengisi Biodata dan Jenis Layanan Yang Diterima

NAMA LENGKAP *

Jawaban Anda

 Pertanyaan ini wajib diisi

ALAMAT *

Jawaban Anda

 Pertanyaan ini wajib diisi

Kualitas sarana dan prasarana *

- Tidak Sesuai 😞
- Kurang Sesuai 😞
- Sesuai 😞
- Sangat Sesuai 😞

Penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Sesuai 😞
- Kurang Sesuai 😞
- Sesuai 😞
- Sangat Sesuai 😞

Saran/masukan terhadap pelayanan kami: *

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2024**

Jumlah Populasi : 33 ← *Masukan Nilai Populasi(Jumlah penerima Layanan)*
 Jumlah Target Responden : 32 ← *Target jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017*

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	S1	Pelayanan Data dan Informasi Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
2	Perempuan	S1	Pelayanan Data dan Informasi Publik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik
3	Perempuan	SMP	Pelayanan Magang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
4	Perempuan	S2	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai
5	Laki-laki	SMA/SMK	Pelayanan Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan budaya membaca dalam buku teks
6	Laki-laki	DIPLOMA	Pelayanan Magang	3	3	2	3	3	4	4	3	3	-
7	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Surat Masuk/Keluar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
8	Laki-laki	S1	Pelayanan Magang	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Baik sekali pelayanan di bidang SPPI
9	Perempuan	S1	Pelayanan Magang	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Tidak ada

10	Perempuan	S1	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SIKA)	4	4	3	3	3	3	4	3	3	-
11	Perempuan	DIPLOMA	Pelayanan Magang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap utamakan pelayanan
12	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Data dan Informasi Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dikembangkan
13	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Data dan Informasi Publik	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Tingkatkan mutu yang ada
14	Laki-laki	S1	Pelayanan Penyediaan Narasumber	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Terimakasih. Semoga semakin di tingkatkan pelayanan dan membangun UMKM lebih ke depan dalam banyak keterbatasan. Deperindag menjadi solusi.
15	Laki-laki	SMA/SMK	Pelayanan Magang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus, dipertahankan,
16	Laki-laki	S1	Pelayanan Magang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
17	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	4	3	3	3	3	4	4	3	3	Sudah sangat terbaik
18	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus
19	Laki-laki	S1	Pelayanan Magang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
20	Laki-laki	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	4	4	4	3	4	4	3	4	4	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan
21	Laki-laki	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Terima kasih atas semua
22	Perempuan	DIPLOMA	Pelayanan Data dan Informasi Publik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap memperjuangkan IKM yang ada di Provinsi NTT

23	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Saya berterima kasih karena sudah dibimbing untuk bisa melakukan banyak hal yang berhubungan dengan kegiatan usaha, yang akan menunjang ekonomi keluarga saya, semoga kedepan saya bisa menjadi orang yang sukses, untuk itu saya berharap jika ada kekurangan saya, mohon bimbingannya agar menjadi lebih baik. Terima kasih
24	Laki-laki	S1	Pelayanan Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik dan lebih ditingkatkan
25	Laki-laki	S1	Pelayanan Konsultasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
26	Perempuan	S1	Pelayanan Konsultasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
27	Laki-laki	S1	Pelayanan Surat Masuk/Keluar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Mohon menaruh kursi pada
28	Laki-laki	S1	Pelayanan Magang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon pastikan kami di Update,
29	Perempuan	S2	Pelayanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik
30	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Magang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
31	Perempuan	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
32	Perempuan	S1	Pelayanan Data dan Informasi Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
Σ Nilai				113	112	111	110	112	115	115	110	111	3,503
Nilai Rata-Rata				3,531	3,500	3,469	3,438	3,500	3,594	3,594	3,438	3,469	
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0,392	0,389	0,385	0,382	0,389	0,399	0,399	0,382	0,385	
SKM Unit Pelayanan				87,59				Baik					