

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
02 JANUARI S/D 31 MARET 2023



PUSKESMAS SUNGAI AWAN
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	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	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	111
KESIMPULAN	111
LAMPIRAN	122
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.

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 Puskesmas Sungai Awan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat Kabupaten Ketapang, 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 Puskesmas Sungai Awan.

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 dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Sungai Awan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Sungai Awan adalah tim yang di tunjuk sesuai yang tertera dalam surat keputusan kepala Puskesmas Sungai Awan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Sungai Awan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Februari-Maret 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Sungai Awan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Sungai Awan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 75 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	201
15	14	230	144	1300	207
20	18	240	148	1400	212
25	24	250	152	1500	216
30	20	260	156	1600	218
35	32	270	158	1700	213
40	30	280	162	1800	217
45	40	290	165	1900	220
50	44	300	168	2000	222
55	48	320	178	2200	227
60	52	340	181	2400	231
65	58	360	188	2600	235
70	59	380	191	2800	238
75	62	400	198	3000	241
80	66	420	201	3500	248
85	70	440	208	4000	251
90	73	460	215	4500	254
95	76	480	214	5000	257
100	80	500	217	6000	261
110	88	600	224	7000	264
120	92	800	234	8000	267
130	97	850	242	9000	268

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	46%
		PEREMPUAN	41	54%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	28%
		SLTP	23	30%
		SLTA	17	23%
		DIII	6	8%
		SI	8	11%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	11	14%
		TNI	3	4%
		SWASTA	34	46%
		WIRUSAHA	21	28%
		LAINNYA	6	8%
4	JENIS LAYANAN	POLI UMUM	13	19%
		POLI KIA	11	15%
		POLI MTBS	8	10%
		POLI IGD	9	12%
		POLI GIGI	9	12%
		POLI LABORATORIUM	8	10%
		APOTEK	9	12%
		KASIR	8	10%

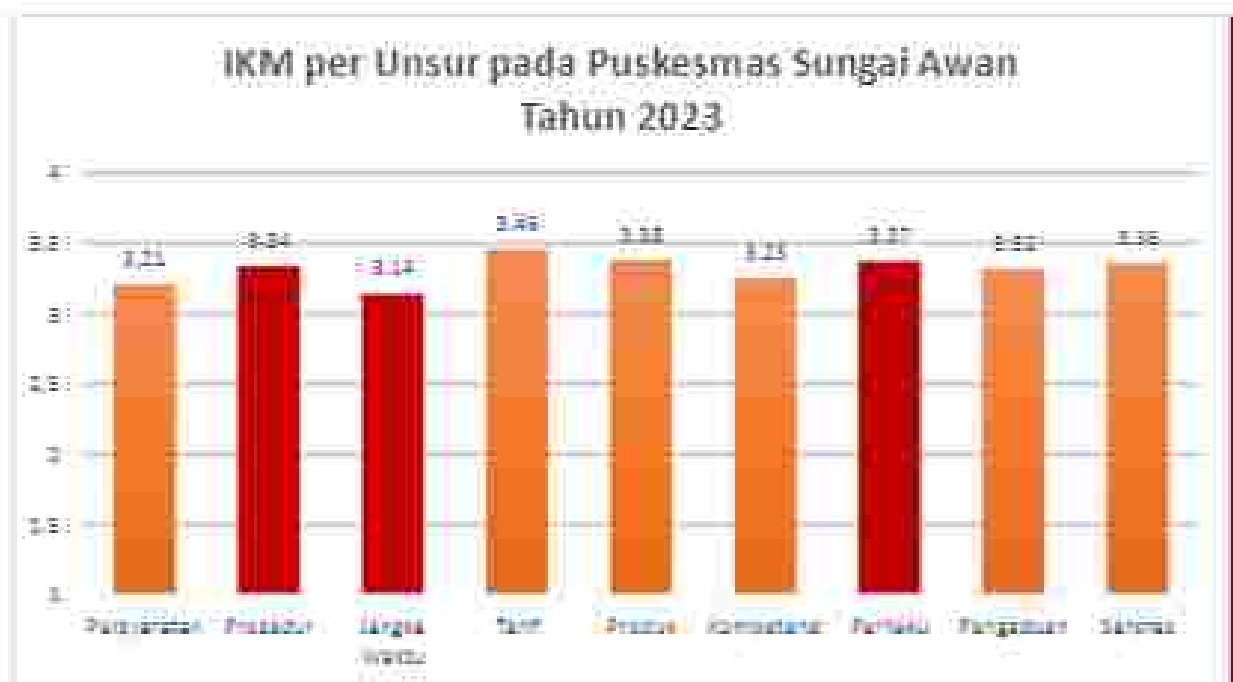
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,21	3,34	3,14	3,46	3,38	3,25	3,37	3,32	3,36
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,75 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21. Selanjutnya kesesuaian persyaratan adalah nilai terendah kedua yang mendapatkan nilai 3,21
2. Sedangkan dari 9 unsur layanan dengan nilai tertinggi melebihi dari nilai 3,21 yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,46, dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 3,37 serta sarana dan prasarana

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 :

- "Pelayanan terkesan lama dan harus menunggu".
- "Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun sebelumnya".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unit	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√				Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					PJ Sarana dan Prasarana
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				UKP
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	√				Dokter Penanggung Jawab UKP

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 Puskesmas Sungai Awan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 di triwulan 1 pada Puskesmas Sungai Awan.

BAB V

KE Simpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sungai Awan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,75. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Sungai Awan menunjukkan konsistensi kinerja peningkatan di tahun 2022 dan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik triwulan pertama di tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu, persyaratan dan Kompetensi.
- Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi Produk, Tarif, Perilaku, sarana prasarana, prosedur.

Sungai Awan, 01 April 2023
Kepala Puskesmas Sungai Awan



Hasan Basri S.KM
NIP. 19680311 198903 1 011

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00	
Jenis Pelayanan yang diteliti :			
Tipe Responden :			
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Umur : <input type="text"/> - <input type="text"/>	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> ST <input type="checkbox"/> S1			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Alamat : <input type="text"/>			

PILIHAN BERTANDA (TANDA PILIHAN)
(Depdiknas, 2007, hal. 200) (Kusnanto, 2009, hal. 115)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas kemampuan pelayanan/pengalaman dengan jasa pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan kemampuan pemrosesan data/pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan prosedur pelayanan di instansi?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>8. Bagaimana pendapat saudara mengenai hasil/penggunaan pelayanan/pengalaman dan hasilnya?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan waktu dalam menyelesaikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kondisi sarana dan prasarana?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak 2. Cukup 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan biaya/harga dalam pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Mahal 3. Cukup 4. Murah 	<p>10. Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan prosedur/penggunaan layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak 2. Cukup tidak sesuai 3. Sesuai dengan prosedur 4. Tidak sesuai
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan prosedur pelayanan internal yang berkaitan dalam instansi pelayanan dengan hasil yang dihasilkan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Cukup sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SEKIAN BAST MASYARAKAT</p>

HASIL OLAH DATA SKM

TREK 3 (KURSI) KEPUKSIAN MASYARAKAT

No. Urut	NILAI AKTUAL BERKORUS TERTAMBAH PER / VISI DAN MISI FAKTOR										Kategori / Status Akhir
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										
71										
72										
73										
74										
75										
76										
77										
78										
79										
80										
81										
82										
83										
84										
85										
86										
87										
88										
89										
90										
91										
92										
93										
94										
95										
96										
97										
98										
99										
100										
Nilai Rata - Rata	0,22	0,24	0,26	0,28	0,30	0,32	0,33	0,35	0,38	
Nilai Rata - Rata Tertimbang	0,27	0,27	0,28	0,29	0,27	0,27	0,27	0,29	0,31	0,31
SDM Unit Pelayanan			75,82,76							

No	UNSUR PELAYANAN	Actual 2014/2015	
		Indek Kinerja	Mutu
U1	Pelayanan	80,25	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,50	B
U3	Waktu Pelayanan	79,50	B
U4	Biaya Tarif	88,50	B
U5	Produk Spesifik/ jenis Pelayanan	84,20	B
U6	Kompetensi Pelayanan	81,25	B
U7	Perilaku Pelayanan	84,25	B
U8	Sarana & Prasarana	87,00	B
U9	Pengawasan, Pengaduan, Sarana & Mutu	84,00	B

Nilai	Nilai interval (%)	Nilai interval konversi (mutu)	Mutu Pelayanan	Kategori unit Pelayanan
1	1.000 - 2.399	21,30 - 84,99	D	Tidak Baik
2	2.400 - 3.064	85,00 - 79,80	C	Cukup Baik
3	3.064 - 3.512	79,81 - 88,50	B	Baik
4	3.512 - 4.000	88,51 - 100,00	A	Sangat Baik