

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
01 APRIL S/D 30 JUNI 2024



PUSKESMAS SUNGAI AWAN
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2024

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 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 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	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	13

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 mengamanatkan 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 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 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. 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).

2.2 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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 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	April 2024	6
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	20

2.4 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 2023, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Sungai Awan dalam kurun waktu 6 bulan dari Januari sampai Juni adalah sebanyak 6000 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 81 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 81 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	41%
		PEREMPUAN	48	59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	16	20%
		SLTP	21	26%
		SLTA	35	43%
		DIII	1	1%
		SI	8	10%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		TNI	0	0%
		SWASTA	24	30%
		WIRSAUSAHA	6	7%
		LAINNYA	50	62%
4	JENIS LAYANAN	POLI UMUM	23	28%
		POLI KIA	7	9%
		POLI KIE	5	7%
		POLI IGD	8	10%
		POLI GIGI	15	18%
		LABORATORIUM	11	13%
		APOTEK	12	15%

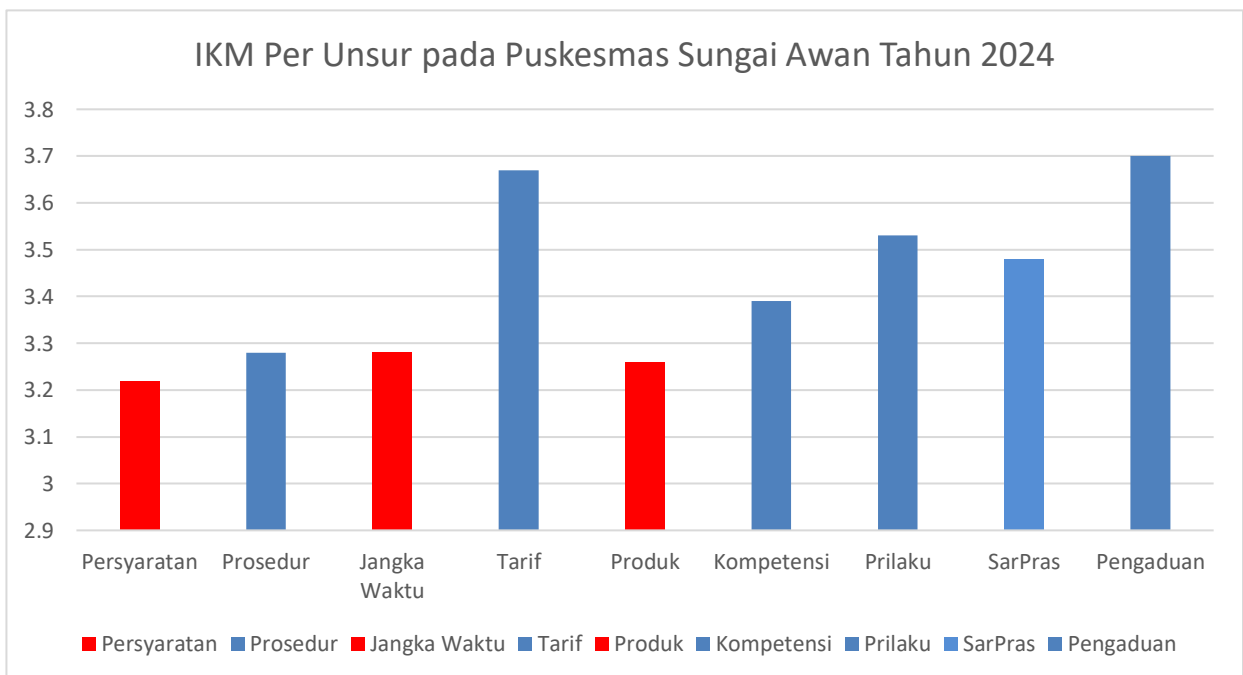
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,22	3,28	3,28	3,67	3,26	3,39	3,53	3,48	3,70
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,025 (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. Persyaratan, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya p r o d u k l a y a n a n adalah nilai terendah kedua yang mendapatkan nilai 3,26 serta nilai terendah ketiga yaitu jangka waktu dengan nilai 3,28.
2. Sedangkan dari 9 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan nilai 3,70. Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,67 dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 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 :

- “Meminta rujukan susah saat pasien tidak dibawa”.
- “Di depan kasir tertulis dapat membersihkan karang gigi,tetapi setelah ditanya di ruang gigi ternyata tidak ada”.
- “Tolong agar yang mengantri dulu,di dahulukan”

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

- Terkait persyaratan pelayanan masyarakat mengeluhkan apabila pasien tidak dibawa susah untuk meminta rujukan ke rumah sakit.
- Kesesuaian produk layanan dirasakan beberapa pasien ada yang tidak sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan
- Jangka waktu berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Ada pasien yang mengeluhkan pemanggilan pasien tidak sesuai nomor antrian di poli umum.

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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			1	Persyaratan pelayanan	Membuat persyaratan rujukan dan di tempel dipapan informasi	√	
2	Produk layanan	Membuat pengumuman di depan ruang gigi alat penambal gigi (tidak bisa melakukan penambalan)	√	√			PJ UKP
3	Jangka waktu	Membuat no antrian di ruang pelayanan	√	√			PJ 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 kinerja penyelenggara pelayanan publik tahun 2024 berada dalam kategori baik dengan nilai 86,025 di triwulan 2 pada Puskesmas Sungai Awan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sungai Awan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,025.
- Tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, p r o d u k l a y a n a n dan jangka waktu
- Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, tarif pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan pasarana, kompetensi dan prosedur.

Muara Pawan, 3 Juli 2024 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 Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

HASIL OLAH DATA SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NOURUT	NILAI AKTUAL MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
36	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	2	3	4	4	4	3	
40	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
41	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
44	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
45	4	4	4	2	3	4	4	3	4	
46	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
47	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
48	3	3	4	2	3	3	4	4	4	
49	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

59	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
68	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
74	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
75	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
78	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
81	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH	261	266	266	298	275	281	286	282	300	
NILAI RATA-RATA	3,22	3,28	3,28	3,67	3,39	3,46	3,53	3,48	3,70	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0,357	0,364	0,364	0,407	0,376	0,384	0,392	0,386	0,411	3,441
SKM UNIT PELAYANAN	86,025									

NRR PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVENSI	MUTU	
U1	Persyaratan	82,75	B	
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	82,75	B	
U3	Waktu pelayanan	81,5	B	
U4	Tarif biaya	83,25	B	
U5	Produk/Spesifikasi jenis layanan	81,5	B	
U6	kompetensi pelaksana	81,75	B	
U7	Perilaku pelaksana	83	B	
U8	Sarana dan Prasarana	79	B	
U9	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	84	B	
NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000-2,5996	29,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0544-3,9320	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,9324-4,0000	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK