



DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS SOSIAL KAB. BENGKALIS

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	16

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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut amanat 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 Kantor Dinas Sosial Bengkalis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkalis, 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 Sosial Kabupaten Bengkalis.

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 Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini;
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan;
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan;
- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana;
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017;

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi 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.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat

dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 122 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	55	45%
		PEREMPUAN	67	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	4%
		SLTP	26	22%
		SLTA	86	71%
		DIII	4	3%
		SI	1	1%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	58	48%
		WIRUSAHA	5	4%
		LAINNYA	59	48%

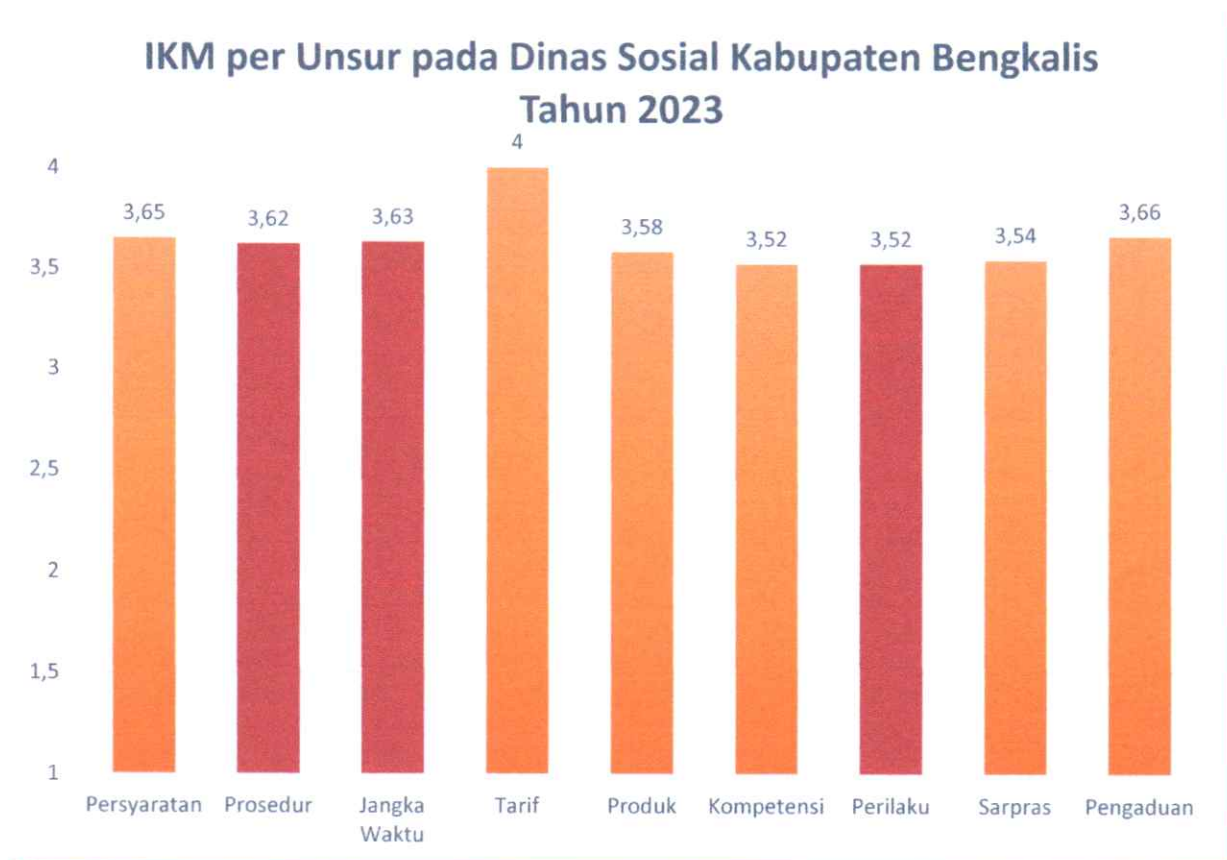
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,65	3,62	3,63	4	3,58	3,52	3,52	3,54	3,66
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		90,87(A)								

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. Kompetensi dan perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,52. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66

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

- 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 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 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	Melakukan forum konsultasi public di lingkungan dinas sosial kabupaten bengkalis				√	
2	Sarana dan prasarana	Melakukan pemasangan kipas angin untuk ruang tunggu pelayanan		√			
		Melakukan monitoring evaluasi kebersihan sarana prasarana pelayanan		√			
		Telah menyediakan WiFi gratis untuk masyarakat pengguna layanan		√			
		Pembuatan jalan masuk landau dan selasar penghubung		√			
		Pemasangan <i>Guiding Block</i>		√			
		Pembuatan area merokok		√			
		Perbaiki sarana dan prasarana parker		√			
3	Prosedur pelayanan	Melakukan bimbtek khusus petugas pelayanan				√	

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 Sosial Kabupaten Bengkalis dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tiga bulan mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2024
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi dan prilaku.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66

Bengkalis, 31 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial

Kabupaten Bengkalis



Paulina, S.Pi., M.Si

Pembina (IV/a)

NIP.19770709 200701 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00-12.00*
 13.00-17.00*

PROFIL

JenisKelamin : L P Usia:tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
 jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

	PM		PM
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		1. Tidak sesuai	1
		2. Kurang sesuai	2
		3. Sesuai	3
		4. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini		1. Tidak mudah	1
		2. Kurang mudah	2
		3. Mudah	3
		4. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		1. Tidak cepet	1
		2. Kurang cepet	2
		3. Cepet	3
		4. Sangat cepet	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya / tarif dalam pelayanan		1. Sangat mahal	1
		2. Cukup mahal	2
		3. Murah	3
		4. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		1. Tidak sesuai	1
		2. Kurang sesuai	2
		3. Sesuai	3
		4. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.		1. Tidak kompeten	1
		2. Kurang kompeten	2
		3. Kompeten	3
		4. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.		1. Tidak sopan dan ramah	1
		2. Kurang sopan dan ramah	2
		3. Sopan dan ramah	3
		4. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		1. Buruk	1
		2. Cukup	2
		3. Baik	3
		4. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.		1. Tidak ada	1
		2. Ada tetapi tidak berfungsi	2
		3. Berfungsi kurang maksimal	3
		4. Dikelola dengan baik	4

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Sosial
 Periode : Triwulan I 2024
 Alamat : Jl. Antara Bengkulu
 Telp. Fax : 081261961646

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	3	3	4	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	3	4
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	4	4	4	4	3	4	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4
71	4	3	4	4	3	4	3	4	3
72	4	4	4	4	3	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3

74	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
80	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
84	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
88	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
100	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
102	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
103	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
104	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	445	442	443	488	437	429	429	432	446	
NRR/Unsur	3.65	3.62	3.63	4	3.58	3.52	3.52	3.54	3.66	
NRR Tertimbang Unsur	0.41	0.4	0.4	0.44	0.4	0.39	0.39	0.39	0.41	
IkM Pelayanan										*) 3.63) 90.87

Keterangan :
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Unsur-unsur pelayanan
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	90.87
--------------------	-------

Mutu Pelayanan:
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.65
U2	Prosedur	3.62
U3	Waktu Pelayanan	3.63
U4	Biaya / Tarif	4
U5	Produk Pelayanan	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52
U7	Perilaku Pelaksana	3.52
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.54
U9	Sarana dan Prasarana	3.66

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

