

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR CAMAT BATUKLIANG
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
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	4
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	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	11
1. Kuisisioner.....	11
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi.....	14

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 Kantor Camat Batukliang Kabupaten Lombok Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Tingkat Kecamatan, 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 Gerai Pelayanan yang ada di Kantor Camat Batukliang Kabupaten Lombok Tengah .

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 Gerai pelayanan yang ada di Kantor Camat batukliang Kabupaten Lombok Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada gerai Pelayang yang ada di Kantor Camat Batukliang adalah Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TAHUN 2024 (sebagaimana terlampir).

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 Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah 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 lokasi Gerai 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 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	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Gerai Pelayanan Kantor Camat Batukliang Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Gerai Pelayanan yang ada di Kantor Camat Batukliang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **48** 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 **50** 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	83 %
		PEREMPUAN	23	77 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	33%
		SLTP	6	20%
		SLTA	26	79%
		DIII	0	0
		SI	11	37%
		S2		0
3	PEKERJAAN	PNS	1	3%
		TNI	3	10%
		SWASTA	14	47%
		WIRSAUSAHA	1	3%
		LAINNYA	29	97%
4	JENIS LAYANAN	SIUP	11	37%
		SURAT WARIS	14	47%
		SKTM	23	77%

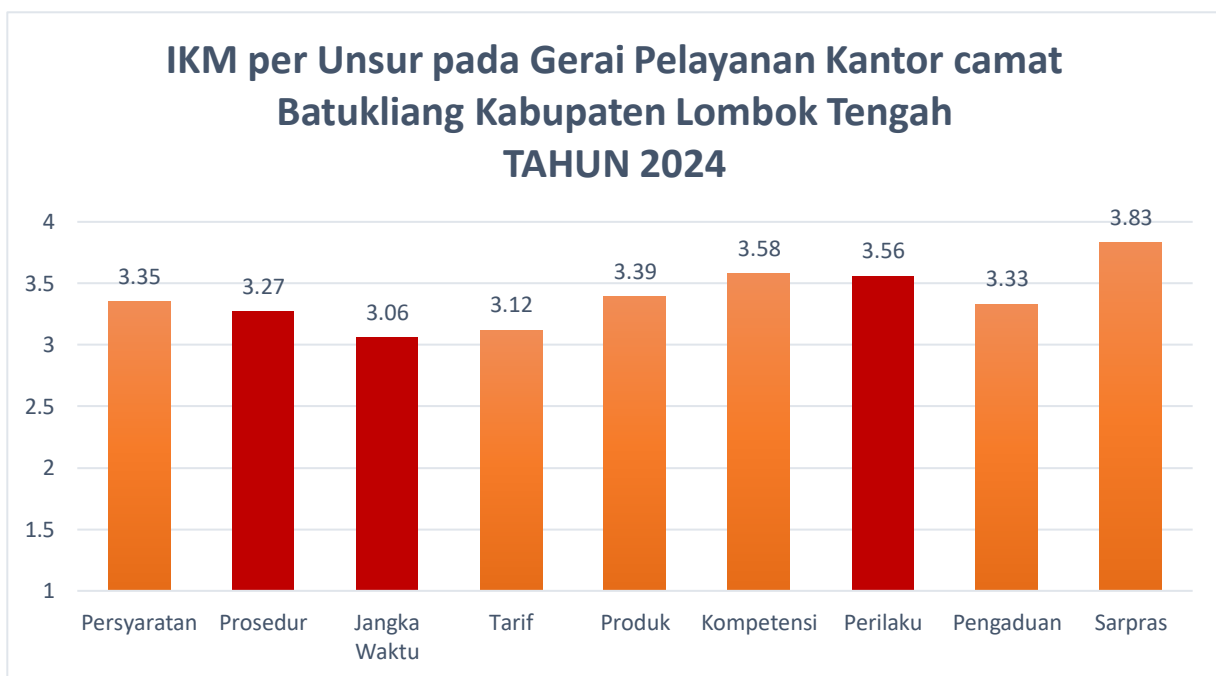
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.35	3.27	3.06	3.12	3.39	3.58	3.56	3.33	3.83
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,78 (B . 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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu **2,65**. Selanjutnya SELANJUTNYA KUALITAS SARANA DAN PRASARANA adalah nilai terendah kedua **2,70**. Begitu juga DENGAN PROSUDER PELAYANAN pelaksana termasuk tiga unsur terendah 2,76.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu KESESUAIAN/KEWAJARAN BIAYA, KOMPETENSI PETUGAS, PERILAKU PETUGAS PELAYANAN mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan KESESUAIN LAYANAN mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,06**.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan lama di akibatkan karena kurangnya persyaratan yang di bawa oleh penerima layanan”.
- “Untuk proses layanan dipercepat dan dimkasimalkan , untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “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.
- Kualitas sarana dan prasarana penunjang dirasakan masih belum lengkap oleh masyarakat. Sehingga pada tahun anggaran 2025 akan dilaksanakan pengadaan sarana dan prasarana penunjang.
- Prosedur pelayanan dirasakan masih sulit oleh masyarakat. Namun sebenarnya hal ini terjadi ketika persyaratan yang dibawa oleh masyarakat masih belum lengkap.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal April 2025 (Berita Acara terlampir). 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kasi Pelum
		Penambahan loket layanan		√			Kasi Pelum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kasi Pelum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kasi Pelum
3	Sarana Prasarana	Memperbaharui sarana prasarana yang ada	√				Kasi Pelum

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Gerai Pelayanan Kantor Camat Batukliang Kabupaten Lombok Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,78. Meskipun demikian, nilai SKM Pelayanan di kantor Camat Batuliang Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kualitas sarana Prasaranan, dan Prosedur prosedur layanan, yang ada di Gerai pelayan Kantor Camat Batu Kliang akan kami tingkatkan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas Pelayanan dan kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,06**.

Mantang , November 2024

CAMAT BATUKLIANG

(LALU SUDIRMAN, S.Si,MM)
NIP.196912311990031049

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KANTOR CAMAT BATUKLIANG
KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

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

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan diinformasikan/dipublikasikan?				
a. Tidak sesuai.	1			
b. Kurang sesuai.	2			
c. Sesuai.	3			
d. Sangat sesuai.	4			
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?				
a. Tidak mudah.	1			
b. Kurang mudah.	2			
c. Mudah.	3			
d. Sangat mudah.	4			
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?				
a. Tidak cepat.	1			
b. Kurang cepat.	2			
c. Cepat.	3			
d. Sangat cepat.	4			
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?				
a. Tidak Sesuai	1			
b. Kurang Sesuai	2			
c. Sesuai	3			
d. Sangat Sesuai	4			
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.				
a. Tidak sesuai	1			
b. Kurang sesuai	2			
c. Sesuai.	3			
d. Sangat sesuai	4			
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.				
a. Tidak kompeten	1			
b. Kurang kompeten	2			
c. Kompeten	3			
d. Sangat kompeten	4			
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan				
a. Tidak sopan dan ramah	1			
b. Kurang sopan dan ramah	2			
c. Sopan dan ramah	3			
d. Sangat sopan dan ramah	4			
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana				
a. Buruk.	1			
b. Cukup.	2			
c. Baik	3			
d. Sangat Baik	4			
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan				
a. Tidak ada.	1			
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2			
c. Berfungsi kurang maksimal	3			
d. Dikelola dengan baik.	4			

Saran/Masukan/Pendapat:

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: KANTOR CAMAT BATUKLIANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	4	4	3	2	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	4	3	3	4
8	4	3	3	4	4	4	4	2	4
9	3	2	2	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	2	3
11	3	2	2	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	4	4	3	1
13	3	3	2	2	4	3	4	4	4
14	2	3	4	2	2	4	4	3	4
15	4	4	3	3	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	2	2	3	4	4	2	3	4
18	4	4	3	3	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	2	1	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	4	4	3	1	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	2	2	3	4	3	3	2	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	4	3	3	3	3	4
30	4	4	3	1	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	4	3	3	4
32	4	3	4	3	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	4	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	2	3	4	1	4	4	4
43	3	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	4	4	3	4
45	4	4	3	3	3	4	3	4	4
46	4	3	3	3	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	161	157	147	150	163	172	171	160	184
NRR / pertanyaan	3.354	3.271	3.063	3.125	3.396	3.583	3.563	3.333	3.833
NRR tertbg/ pertanyaan	0.373	0.363	0.340	0.347	0.377	0.398	0.396	0.370	0.426
NRR tertbg/unsur	0.373	0.363	0.340	0.347	0.377	0.398	0.396	0.370	0.426
IKM Unit pelayanan								3.391	84.780

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.354
U2	Prosedur Pelayanan	3.271
U3	Kecepatan Pelayanan	3.063
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.125
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.396
U6	Kompetensi Petugas	3.583
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.563
U8	Penanganan Pengaduan	3.333
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.833

IKM UNIT PELAYANAN :	84.78
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	BAIK
-------------------------	-------------

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

