LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA





DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN NATUNA

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 **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
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. kuisioner
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 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. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 Kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November – Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebanyak 100 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu satu semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	58%
		PEREMPUAN	42	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	71	71%
		DIII	0	0
		SI	29	29%
		S2		0%

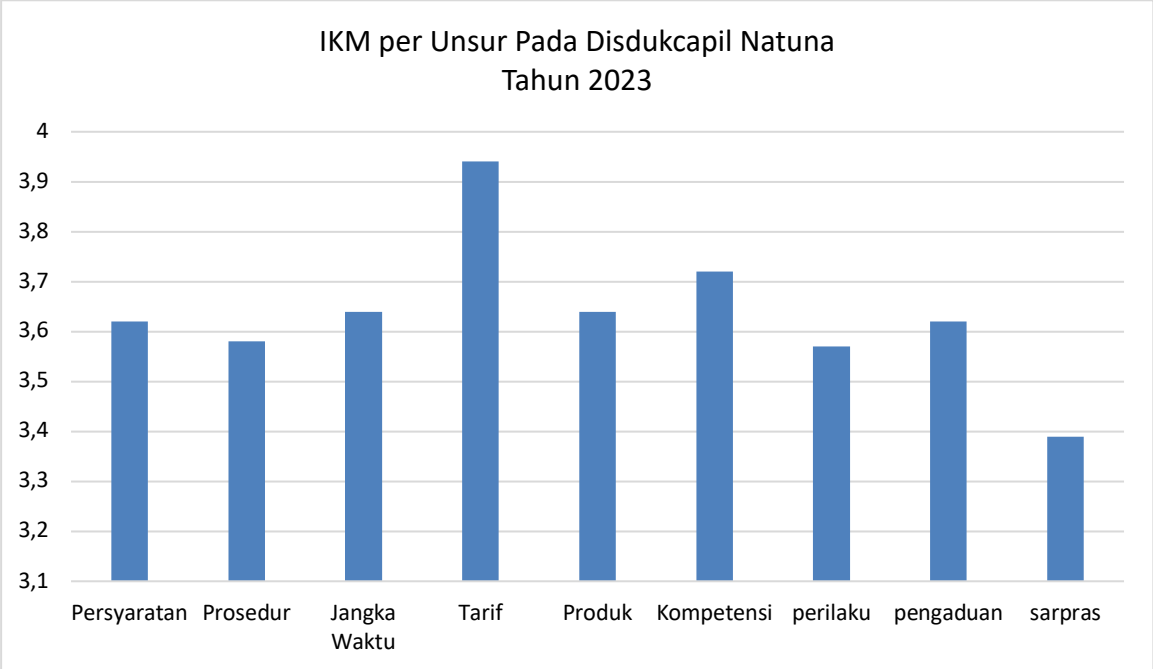
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,62	3,58	3,64	3,94	3,64	3,72	3,57	3,39	3,62
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**A**
IKM Unit Layanan	**89,98 (A atau Sangat 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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,57 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,58.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,94 dari unsur layanan, Kompetensi Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,72 dan Waktu pelayanan dan Produk Pelayanan mendapatkan nilai ke 3 yaitu 3,64.

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.

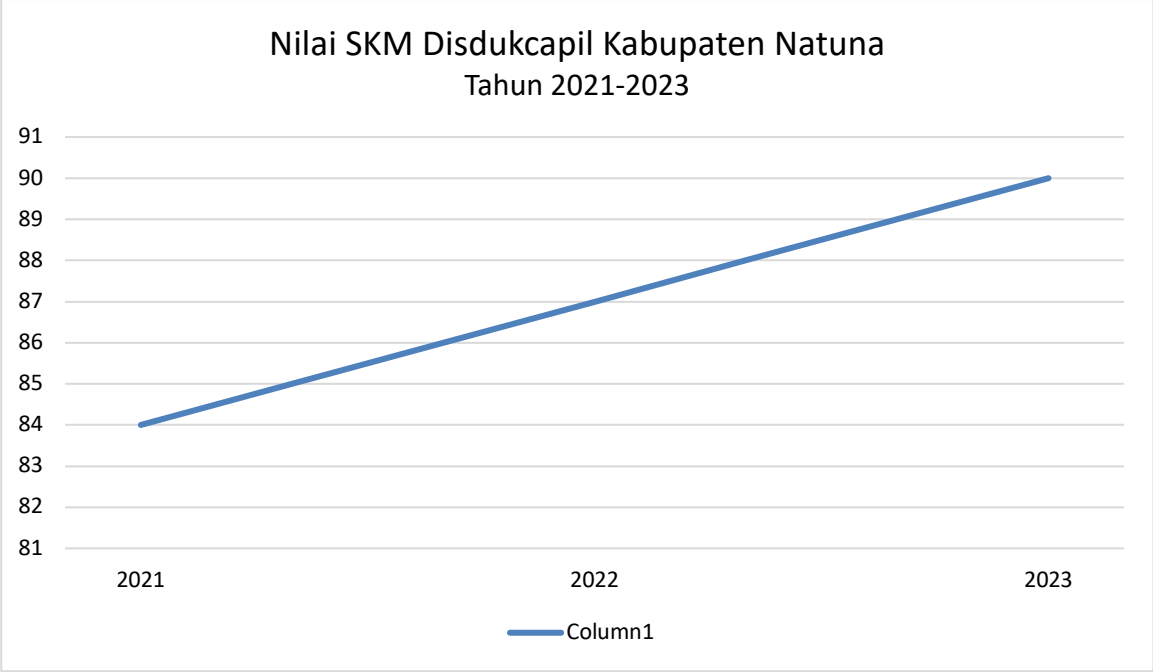
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Sarana dan Prasarana**	Mengintegrasikan dengan BP3D dan BPKPD berkenaan dengan anggaran Disdukcapil Natuna serta mengimplementasikannya	√				

2	**Perilaku Petugas Pelayanan**	Review atas pengelolaan pelayanan pada internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	**√**	**√**	**√**		
3	**Prosedur Pelayanan**	Sosialisasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil	**√**	**√**	**√**	**√**	

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,98. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyaarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan, serta prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif layanan, kompetensi petugas pelayanan, Produk Pelayanan dan Waktu Pelayanan.

Natuna, 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA



H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196912121990031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA

NAMA RESPONDEN :
TANGGAL SURVEY :
NO. HP / WA :

JAM SURVEY : ☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

I. PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN : ☐ L ☐ P

PENDIDIKAN : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐ LAINNYA

PEKERJAAN :

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : ☐ KK ☐ KTP ☐ AKTA CAPIL ☐ KIA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara apakah sudah sesuai persyaratan yang harus di penuhi dengan jenis pelayanannya ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana menurut saudara prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara apakah ada biaya/tarif yang ditetapkan dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaiman pendapat Saudara 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

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan ?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang perilaku dan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana (Peralatan) yang ada ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

TANDA TANGAN RESPONDEN

CS Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2023

Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna
Alamat : Jln. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng Ranai
Tlp/Fax. : 0773-31490 / 0773-31351

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	3	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	3	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	3	3	3	4	4	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	4	3	3	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	4	4	4	4	3	3
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4

46	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
47	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
49	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
51	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
52	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
54	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
55	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
58	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
59	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
61	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
62	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
63	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
65	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
66	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
67	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
68	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
69	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
70	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
71	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
72	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
73	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
75	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
76	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
77	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
78	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
80	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
81	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
85	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
86	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
87	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
88	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
90	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
91	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
92	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
97	3	3	3	4	3	3	4	3	3	

98	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
99	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	362	358	364	394	364	372	357	339	362	
NRR / Unsur	3,620	3,580	3,640	3,940	3,640	3,720	3,570	3,390	3,620	
NRR tertbg/ unsur	0,398	0,394	0,400	0,433	0,400	0,409	0,393	0,373	0,398	*) 3,599

) **IKM Unit Pelayanan 89,980

Keterangan :

- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- 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 per unsur	=	NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,620
U2	Prosedur pelayanan	3,580
U3	Waktu pelayanan	3,640
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,940
U5	Produk Pelayanan	3,640
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,720
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,570
U8	Sarana dan prasarana	3,390
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,620

IKM UNIT PELAYANAN : 89,98

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

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



