

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN
PROVINSI SULAWESI 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	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM..	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 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 Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, 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 Kesehatan Provinsi Sulawesi 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 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada 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 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi 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 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 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 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2024	128
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. 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 331 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 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

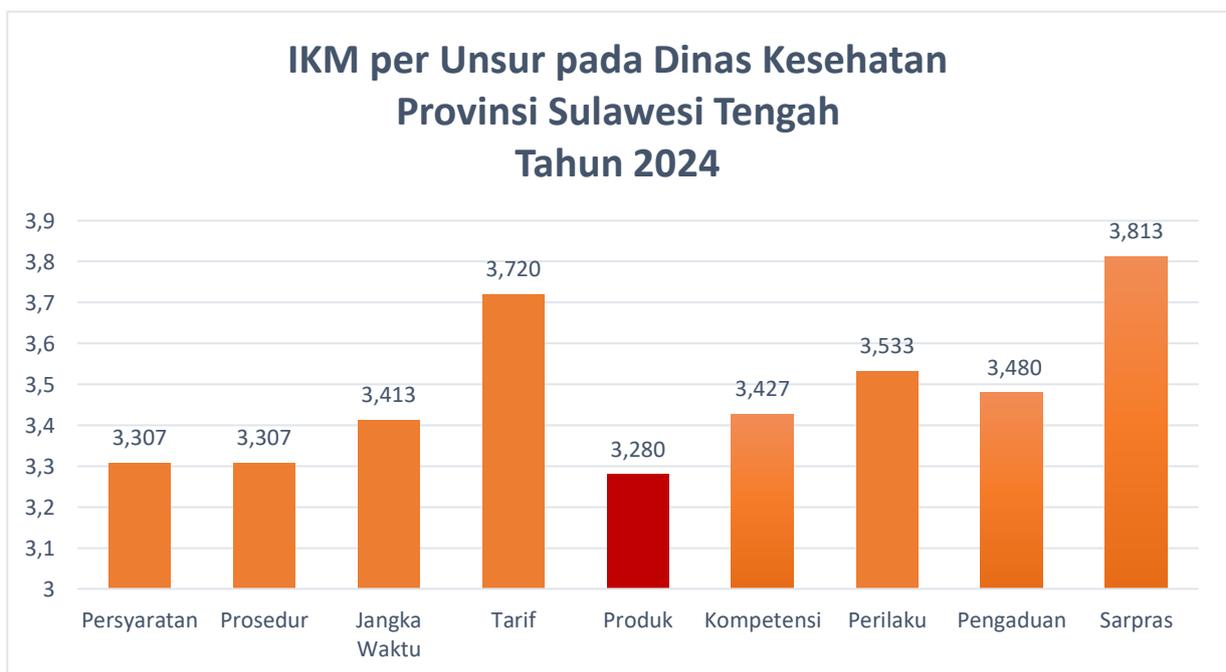
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	14,7%
		PEREMPUAN	29	85,3%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	30	88,2%
		DIII	0	0
		SI	4	11,8%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	2,9%
		TNI	0	0%
		SWASTA	3	8,8%
		WIRUSAHA	0	0%
		MAHASISWA	30	88,2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	34	100%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,307	3,307	3,413	3,720	3,280	3,427	3,533	3,480	3,813
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	86,89 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Produk layanan mengacu pada hasil akhir yang diterima oleh pengguna termasuk kualitas, keandalan, dan kesesuaian dengan harapan. Rendahnya nilai pada unsur ini bisa disebabkan oleh :

1. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,280 Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,307 adalah nilai terendah kedua dan nilai terendah ketiga adalah Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,307.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 3,813 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,720.

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 :

- **Komentar dari responden:** Mencari tahu umpan balik spesifik tentang produk layanan.
- **Observasi langsung:** Mengamati proses layanan dan hasil akhir yang diberikan.
- **Diskusi dengan petugas:** Dapatkan pandangan tentang kendala yang dihadapi saat memberikan layanan.

Identifikasi Akar permasalahan

Beberapa penyebab umum rendahnya nilai produk layanan:

1. **Standar Produk Tidak Jelas:** Tidak ada standar hasil yang disepakati, sehingga kualitas layanan bervariasi.
2. **Kurangnya Sumber Daya:** Alat, bahan, atau fasilitas yang digunakan tidak mendukung tercapainya produk berkualitas tinggi.

3. **Proses yang Tidak Efektif:** Proses pelayanan terlalu panjang atau tidak efisien, sehingga memengaruhi hasil akhir.
4. **Kompetensi SDM:** Petugas tidak memiliki keterampilan atau pelatihan yang cukup untuk menghasilkan layanan berkualitas.
5. **Kurangnya Pemahaman Pengguna:** Masyarakat tidak memahami atau salah menginterpretasikan produk layanan yang diterima.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan temuan, berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaiki unsur produk Layanan :

a. Standarisasi Produk Layanan

Menetapkan standar kualitas untuk setiap produk layanan yang dihasilkan, termasuk waktu, keakuratan, dan bentuk hasil.

Menggunakan indikator kinerja untuk memastikan produk layanan memenuhi ekspektasi.

b. Peningkatan Proses Pelayanan

Evaluasi SOP: Pastikan prosedur yang digunakan mendukung tercapainya hasil layanan yang optimal.

Sederhanakan alur kerja: Kurangi langkah-langkah yang tidak relevan untuk mempercepat proses tanpa mengorbankan kualitas.

c. Peningkatan Kualitas SDM

Mengadakan pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas yang menghasilkan produk layanan.

Memberikan panduan kerja yang jelas kepada petugas untuk menjaga konsistensi kualitas produk.

d. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Memastikan alat, bahan, atau fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan selalu dalam kondisi baik.

Melakukan pengadaan atau pembaruan peralatan jika diperlukan.

e. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang spesifikasi produk layanan yang akan mereka terima.

Menggunakan media seperti brosur, infografis, atau video untuk menjelaskan standar layanan.

BAB V

KESIMPULAN

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

Rendahnya nilai **produk layanan** dalam SKM menunjukkan perlunya perbaikan kualitas hasil akhir yang diterima masyarakat. Dengan standarisasi, peningkatan SDM, efisiensi proses, dan komunikasi yang baik, nilai produk layanan dapat ditingkatkan, sehingga memenuhi harapan masyarakat dan mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik.

Palu, 25 November 2024

**Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Sulawesi Tengah**



dr. I Komang Adi Sujendra, Sp. PD

NIP. 19650325 199003 1 014

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

DINKES PROV SUL TENG											
TGL	RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
10-Jul-24	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11-Jul-24	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
11-Jul-24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11-Jul-24	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11-Jul-24	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
12-Jul-24	6	2	2	2	3	3	2	3	3	3	
12-Jul-24	7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
12-Jul-24	8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
12-Jul-24	9	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
12-Jul-24	10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12-Jul-24	11	3	2	2	3	3	2	3	3	4	
16-Jul-24	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16-Jul-24	13	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
16-Jul-24	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19-Jul-24	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19-Jul-24	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19-Jul-24	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22-Jul-24	18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
22-Jul-24	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22-Jul-24	20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
22-Jul-24	21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29-Jul-24	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29-Jul-24	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22-Jul-24	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22-Jul-24	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22-Jul-24	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22-Jul-24	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
24-Jul-24	29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24-Jul-24	30	1	3	3	4	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
24-Jul-24	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24-Jul-24	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24-Jul-24	37	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
25-Jul-24	38	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
24-Jul-24	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

25-Jul-24	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25-Jul-24	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25-Jul-24	42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29-Jul-24	43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29-Jul-24	44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25-Jul-24	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30-Jul-24	46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30-Jul-24	47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30-Jul-24	48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30-Jul-24	49	3	3	4	3	3	3	3	3	4
31-Jul-24	50	3	3	3	3	3	4	4	4	4
31-Jul-24	51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1-Aug-24	52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2-Aug-24	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9-Aug-24	54	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12-Aug-24	55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13-Aug-24	56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13-Aug-24	57	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13-Aug-24	58	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13-Aug-24	59	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13-Aug-24	60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13-Aug-24	61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13-Aug-24	62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13-Aug-24	63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14-Aug-24	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14-Aug-24	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14-Aug-24	66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14-Aug-24	67	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14-Aug-24	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15-Aug-24	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15-Aug-24	70	3	3	4	4	3	4	4	3	4
15-Aug-24	71	3	3	4	4	3	4	4	3	4
19-Aug-24	72	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20-Aug-24	73	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20-Aug-24	74	4	3	3	4	3	3	3	3	4
23-Aug-24	75	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29-Aug-24	76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2-Sep-24	77	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3-Sep-24	78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3-Sep-24	79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3-Sep-24	80	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5-Sep-24	81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5-Sep-24	82	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5-Sep-24	83	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9-Sep-24	84	3	3	4	4	3	3	4	3	4

25-Sep-24	85	4	4	4	3	3	3	4	3	4
25-Sep-24	86	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25-Sep-24	87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9-Oct-24	88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10-Oct-24	89	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14-Oct-24	90	3	3	4	3	3	4	4	4	4
15-Oct-24	91	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17-Oct-24	92	3	4	4	4	4	4	3	3	4
17-Oct-24	93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18-Oct-24	94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18-Oct-24	95	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21-Oct-24	96	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22-Oct-24	97	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22-Oct-24	98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25-Oct-24	99	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28-Oct-24	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28-Oct-24	101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29-Oct-24	102	3	3	4	4	3	3	4	3	4
29-Oct-24	103	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30-Oct-24	104	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Enilai/Unsur	252	252	259	283	250	261	268	264	290	
NRR / Unsur	3,307	3,307	3,413	3,720	3,280	3,427	3,533	3,480	3,813	
NRR Tertimbang / Unsur	0,367	0,367	0,379	0,413	0,364	0,381	0,393	0,387	0,424	3,476
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan										86,89

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR / Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang / Unsur = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Persyaratan	3,307
U2	Prosedur	3,307
U3	Waktu Pelayanan	3,413
U4	Biaya Tarif	3,720
U5	Produk Layanan	3,280
U6	Kompetensi Pelaksana	3,427
U7	Perilaku Pelaksana	3,533
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,480
U9	Sarana dan Prasarana	3,813

IKM UNIT PELAYANAN

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 Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

