



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026** pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dapat diselesaikan dengan baik.

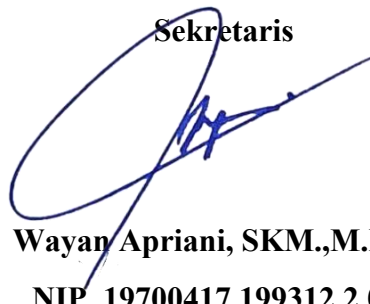
Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan amanat dari **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, serta **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022** mengenai pedoman penyusunan, pengukuran, dan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi **bahan evaluasi, perbaikan berkelanjutan, serta dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik** yang lebih baik dan lebih responsif. Laporan ini juga menggambarkan masukan dan apresiasi dari masyarakat, sebagai penggunaan layanan, yang sangat penting bagi peningkatan kinerja organisasi.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi, khususnya tim pelaksana SKM, responden survei, serta stakeholder internal dan eksternal yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga laporan yang dihasilkan dari survei IKM diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, serta menjadi acuan dalam pembangunan sistem pelayanan kesehatan.

**a.n Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Sulawesi Tengah**

Sekretaris



Wayan Apriani, SKM.,M.Epid

NIP. 19700417 199312 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI	7
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.2. Metode Pengumpulan Data	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL SKM	9
3.1. Jumlah Responden	9
3.2. Karakteristik Responden	9
3.3. Hasil Penilaian Per Unsur Pelayanan	11
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
3.5. Kategori Mutu Pelayanan	11
3.6. Interpretasi Hasil	12
3.7. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya	12
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	13
4.1. Analisis Per Unsur Pelayanan	13
4.2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	14
4.3. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya	15
4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat	15
4.5. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	15

BAB V PENUTUP	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik.

Sebagai bentuk implementasi dari regulasi tersebut, Kementerian PANRB telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini menjadi acuan bagi setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala.

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan SKM ini juga memperhatikan kebijakan terbaru Kementerian PANRB terkait pelaporan hasil survei per jenis layanan, sehingga hasil yang diperoleh lebih spesifik dan dapat ditindaklanjuti secara tepat sasaran.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Kebijakan Kementerian PANRB terbaru terkait pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah pada Triwulan I Tahun 2026.

Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.
3. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik.
4. Menjadi dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana SKM Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah yang dibentuk berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2026.

Tim pelaksana bertanggung jawab dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, hingga penyusunan laporan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kuesioner diisi secara mandiri oleh responden yang merupakan pengguna layanan. Penilaian dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan**, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Setiap unsur dinilai menggunakan skala 1 sampai dengan 4 sesuai persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan pada unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah selama jam operasional pelayanan.

Responden mengisi kuesioner secara mandiri di lokasi pelayanan sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi pelayanan secara objektif.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode:

Januari – Maret 2026 (Triwulan I)

Tahapan kegiatan meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penyusunan laporan.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan dengan mengacu pada metode sampling berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei, jumlah responden yang berhasil dihimpun adalah:

214 responden

Jumlah tersebut dinilai telah mewakili populasi pengguna layanan dan memenuhi ketentuan minimal dalam pelaksanaan SKM.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Maret 2026.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak:

214 responden

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan profil pengguna layanan yang berpartisipasi dalam survei.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	26	12,1%
Perempuan	188	87,9%
Total	214	100%

Mayoritas responden adalah perempuan.

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke bawah	0	0%
SLTP	0	0%
SLTA	157	73,4%
Diploma (DIII)	15	7,0%
Sarjana (S1)	42	19,6%

Mayoritas responden berpendidikan SLTA.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	6	2,8%
TNI/Polri	0	0%

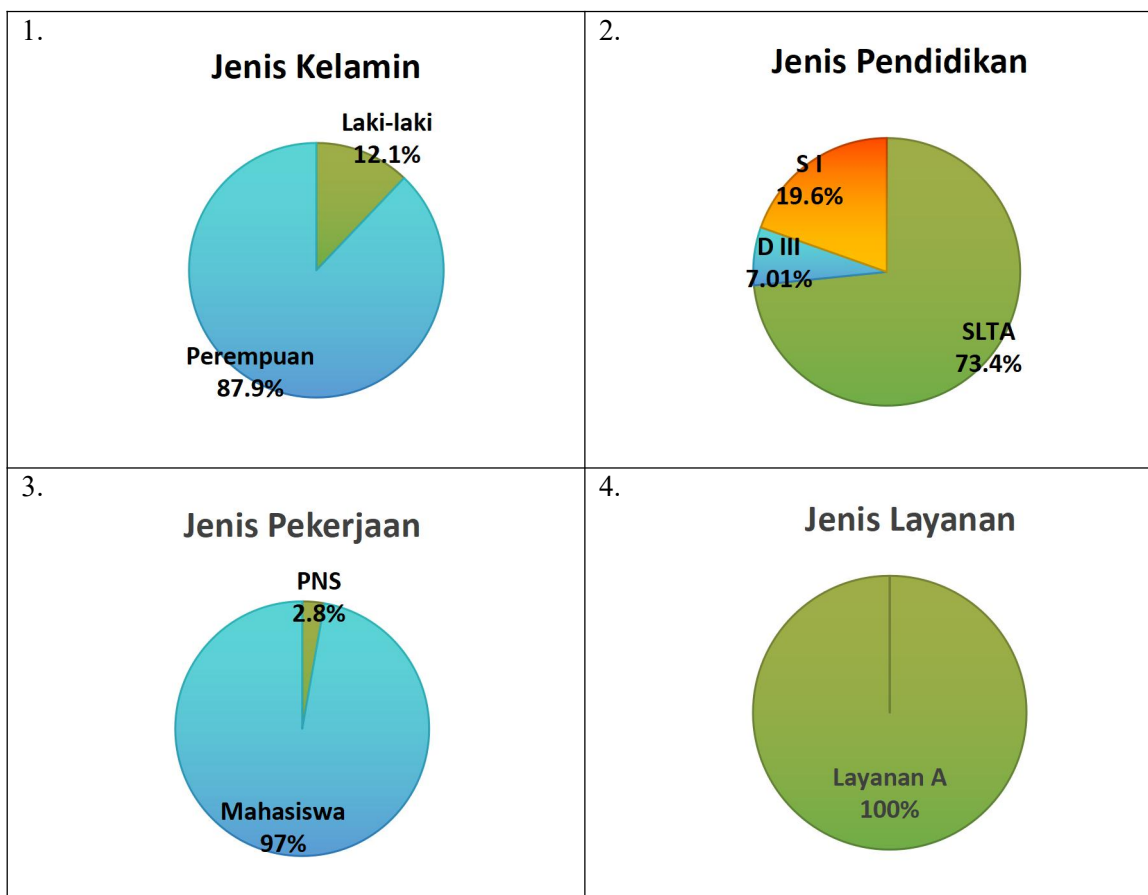
Swasta	0	0%
Wirausaha	0	0%
Mahasiswa	208	97,2%
Total	214	100%

Mayoritas responden adalah mahasiswa.

4. Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Layanan A	214	100%
Layanan B	0	0%
Layanan C	0	0%
Total	214	100%

Seluruh responden merupakan pengguna Layanan A.



3.3. Hasil Penilaian Per Unsur Pelayanan

Nilai yang disajikan merupakan hasil konversi dari nilai persepsi responden ke dalam skala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Persyaratan	41,00
2	Prosedur	40,06
3	Waktu Pelayanan	40,44
4	Biaya/Tarif	45,72
5	Produk Layanan	40,33
6	Kompetensi Pelaksana	39,83
7	Perilaku Pelaksana	41,94
8	Penanganan Pengaduan	41,17
9	Sarana dan Prasarana	45,33

3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

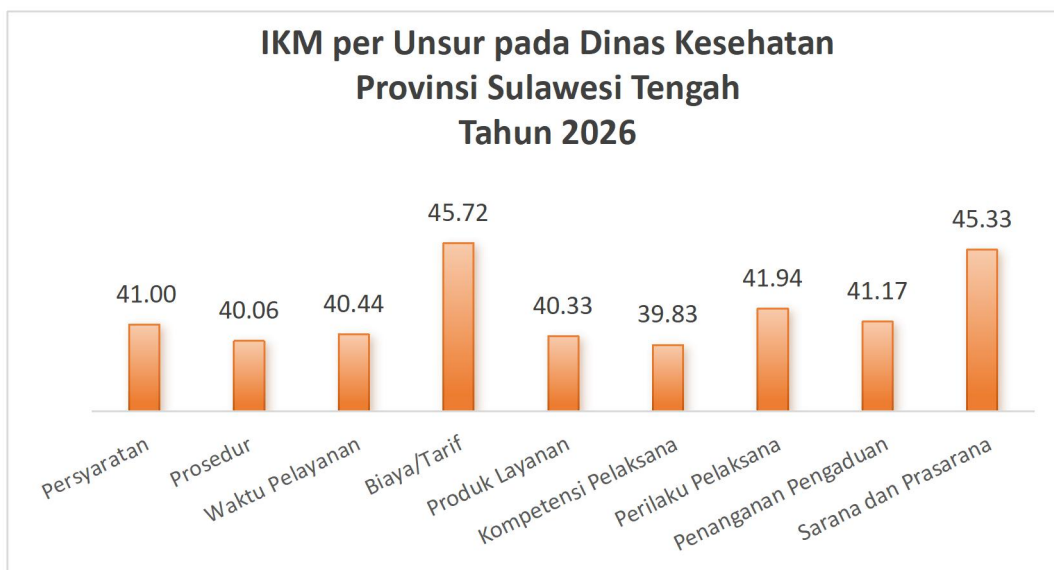
Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai 41.00:

IKM = 93,96

3.5. Kategori Mutu Pelayanan

Berdasarkan ketentuan PermenPANRB, nilai tersebut termasuk dalam kategori:

A (Sangat Baik)



3.6. Interpretasi Hasil

Hasil SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori sangat baik. Pelayanan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, didukung oleh kinerja petugas yang profesional, serta sarana dan prasarana yang memadai.

3.7. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya

Periode	Nilai IKM	Kategori
Semester II Tahun 2025	73,58	C (Cukup Baik)
Triwulan I Tahun 2026	93,96	A (Sangat Baik)

Terjadi peningkatan sebesar:

20,38 poin

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, seluruh unsur pelayanan menunjukkan nilai yang tinggi dan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat.

Berikut analisis masing-masing unsur pelayanan:

1. Persyaratan (Nilai: 41,00)

Unsur persyaratan menunjukkan bahwa ketentuan administrasi maupun teknis yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan telah disusun secara jelas dan mudah dipahami.

Masyarakat tidak mengalami kendala berarti dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai: 40,06)

Prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Alur pelayanan dinilai cukup sederhana dan mudah diikuti oleh masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyederhanaan prosedur yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap kemudahan akses layanan.

3. Waktu Penyelesaian (Nilai: 40,44)

Waktu penyelesaian pelayanan dinilai cepat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mampu diselesaikan dalam waktu yang efisien.

4. Biaya/Tarif (Nilai: 45,72)

Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan transparan, wajar, dan sesuai dengan ketentuan.

Hal ini juga mencerminkan tidak adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai: 40,33)

Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Masyarakat menerima hasil pelayanan yang jelas, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan.

6. Kompetensi Pelaksana (Nilai: 39,83)

Petugas pelayanan dinilai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Namun demikian, unsur ini memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga tetap perlu dilakukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi.

7. Perilaku Pelaksana (Nilai: 41,94)

Perilaku petugas pelayanan dinilai sangat baik, ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Nilai: 41,17)

Penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, dimana masyarakat merasa memiliki ruang untuk menyampaikan masukan dan keluhan.

Mekanisme pengaduan yang tersedia dinilai cukup efektif dalam menampung aspirasi masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana (Nilai: 45,33)

Sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai tinggi, menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah memadai, nyaman, dan mendukung proses pelayanan.

Kondisi lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata juga memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

4.2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar: **93,96 (Kategori A – Sangat Baik)**

Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah berada pada tingkat yang sangat memuaskan.

Capaian ini menunjukkan bahwa:

- Pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik.
- Kinerja aparatur pelayanan telah optimal dan profesional.
- Sistem pelayanan telah efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.3. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya

Jika dibandingkan dengan hasil SKM Semester II Tahun 2025, terjadi peningkatan yang sangat signifikan:

Periode	Nilai IKM	Kategori
Semester II 2025	73,58	C (Cukup Baik)
Triwulan I 2026	93,96	A (Sangat Baik)

Terjadi peningkatan sebesar:

20,38 poin

Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan dalam waktu relatif singkat.

4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung

1. Komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Kinerja petugas yang profesional dan responsif.
3. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
4. Sistem pelayanan yang semakin sederhana dan efisien.

Faktor Penghambat

1. Kompetensi petugas masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.
2. Tingginya dominasi responden dari kalangan mahasiswa yang cenderung lebih kritis dalam menilai pelayanan.

4.5. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

1. **Meningkatkan kompetensi pelaksana** melalui pelatihan pelayanan prima dan penguatan kapasitas teknis.

2. **Mempertahankan kualitas sarana dan prasarana** agar tetap optimal dan nyaman bagi pengguna layanan.
3. **Mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis digital** untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.
4. **Memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat** agar lebih responsif dan mudah diakses.
5. **Melakukan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan** guna menjaga konsistensi kualitas layanan.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar:

93,96 dengan kategori A (Sangat Baik)

Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Seluruh unsur pelayanan berada pada kategori sangat baik, yang mencerminkan kinerja aparatur pelayanan yang profesional, responsif, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Peningkatan signifikan dibandingkan periode sebelumnya menjadi indikator bahwa berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sekaligus menjadi bukti komitmen Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel.

Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam penguatan kompetensi pelaksana dan optimalisasi sistem pelayanan agar tetap adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun. Besar harapan kami agar hasil survei ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BRIDA PROV SULTENG	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	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 : □□ 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 <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Burak 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

AKUMULASI PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PER UNSUR PELAYANAN JANUARI S/D MARET 2026																																									
DINKES PROV SULTENG																																									
BULAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN																																							
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																															
JANUARI	36	128	128	125	137	127	124	127	126	132																															
FEBRUARI	150	515	497	509	574	506	500	521	511	572																															
MARET	28	95	96	94	112	93	93	107	104	112																															
Nilai/Unsur	214	738	721	728	823	726	717	755	741	816																															
NRR / Unsur	107,00	369,00	360,50	364,00	411,50	363,00	358,50	377,50	370,50	408,00																															
NRR Tertimbang / Unsur	11,89	41,00	40,06	40,44	45,72	40,33	39,83	41,94	41,17	45,33	3,76																														
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan										93,96																															
<p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 																																									
<p>IKM UNIT PELAYANAN</p> <p>Mutu Pelayanan</p> <p>A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00</p> <p>B (Baik) : 76,61 - 88,30</p> <p>C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60</p> <p>D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99</p>																																									
<p>Page 1</p>																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Unsur Pelayanan</th> <th>Nilai Rata Rata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>U1</td> <td>Persyaratan</td> <td>41,000</td> </tr> <tr> <td>U2</td> <td>Prosedur</td> <td>40,056</td> </tr> <tr> <td>U3</td> <td>Waktu Pelayanan</td> <td>40,444</td> </tr> <tr> <td>U4</td> <td>Biaya Tarif</td> <td>45,722</td> </tr> <tr> <td>U5</td> <td>Produk Layanan</td> <td>40,333</td> </tr> <tr> <td>U6</td> <td>Kompetensi Pelaksana</td> <td>39,833</td> </tr> <tr> <td>U7</td> <td>Perilaku Pelaksana</td> <td>41,944</td> </tr> <tr> <td>U8</td> <td>Penanganan Pengaduan,</td> <td>41,167</td> </tr> <tr> <td>U9</td> <td>Sarana dan Prasarana</td> <td>45,333</td> </tr> </tbody> </table>												No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata	U1	Persyaratan	41,000	U2	Prosedur	40,056	U3	Waktu Pelayanan	40,444	U4	Biaya Tarif	45,722	U5	Produk Layanan	40,333	U6	Kompetensi Pelaksana	39,833	U7	Perilaku Pelaksana	41,944	U8	Penanganan Pengaduan,	41,167	U9	Sarana dan Prasarana	45,333
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata																																							
U1	Persyaratan	41,000																																							
U2	Prosedur	40,056																																							
U3	Waktu Pelayanan	40,444																																							
U4	Biaya Tarif	45,722																																							
U5	Produk Layanan	40,333																																							
U6	Kompetensi Pelaksana	39,833																																							
U7	Perilaku Pelaksana	41,944																																							
U8	Penanganan Pengaduan,	41,167																																							
U9	Sarana dan Prasarana	45,333																																							

3. Dokumentasi Linnya Terkait Pelaksanaan SKM

