

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I**



**DINAS SOSIAL PROVINSI GORONTALO  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	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 mengamankan 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 Sosil Provinsi Gorontalo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Gorontalo, maka perlu diselenggarakan survei atau jejak 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 kelaborasi 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 Sosia Provinsi Gorontalo.

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 oleh Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

#### 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 Sosia Provinsi Gorontalo 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 dan juga secara mobile dengan sasaran penerima manfaat. 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 semesteran total pelaksanaan 2 (dua) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Juni 2024	89
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni-Juli 2024	9

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosia Provinsi Gorontalo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosia Provinsi Gorontalo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 500 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 217 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 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	26.46%
		PEREMPUAN	71	69.58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	11	10.78%
		SLTP	35	34.3%
		SLTA	32	31.36%
		DIII	5	4.9%
		SI	15	14.7%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	9	8.82%
		TNI	1	0,98%
		SWASTA	3	2.94%
		WIRAUSAHA	57	55.86%
		LAINNYA	28	29,75%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	16	15.68%
		LAYANAN B	6	5.88%
		LAINNYA	76	74.48%

## 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
<b>IKM per unsur</b>	3.653	3.602	3.541	3.959	3.582	3.480	3.510	3.418	3.776
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	B	A	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	90.334 (A atau Sangat Baik)								

### IKM per Unsur pada DINAS SOSIAL PROVINSI GORONTALO SEMESTER I Tahun 2024



## 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 3.418 dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3.480 selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapat nilai 3.512 adalah termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3.959 dari unsur layanan, menyusul Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.776, dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.653.

#### 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 rapat internal Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. 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	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Perbaikan secara bertahap terhadap fasilitas pendukung layanan	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian

		Khusus untuk Keluarga Rentan diperbaharui mulai dari Toilet Khusus, Guiding Bloc, Pegangan Rambat, Ruang Laktasi dan Ruang Bermain Anak		Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Rehabilitasi Sosial
2	Perilaku	Melaksanakan Bimbingan Teknik dan Konseling kepada Petugas Pelayanan	√	Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Teknis
3	Kompetensi	Melaksanakan Bimbingan Teknik dan Sosialisasi kepada Petugas Pelayanan	√	Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Teknis

#### 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 Provinsi Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 Semester I pada Dinas Sosial Provinsi Gorontalo.

## 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 Dinas Sosial Provinsi Gorontalo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.334. SKM Dinas Sosial Provinsi Gorontalo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022, 2023 hingga Semester I Tahun 2024
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksanan serta Kompetensi.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,959 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,776 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,653.

Gorontalo, 05 Juli 2024

Kepala Dinas



**SAGITA WARTABONE, ST. MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197112302002122006



2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDE DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
22	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	

Click to add footer

K	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
61	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
72	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4		
73	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
75	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
83	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
85	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
86	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
87	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
88	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
92	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4		
93	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
94	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
95	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
96	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4		
97	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
98	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4		

Nilai /Unsur	358	353	347	338	351	341	344	335	370	
NRR/ unsur	3.653	3.602	3.541	3.959	3.582	3.480	3.510	3.418	3.776	
NRR tertimbang unsur	0.406	0.400	0.393	0.440	0.398	0.387	0.390	0.380	0.420	3.633
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										<b>90.334</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U8 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- (∑) = Jumlah NRR IKM terimbang
- (n) = Jumlah NRR Terimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR terimbang = NRR per unsur x 0,111  
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-
U1	Persyaratan	3.653
U2	Prosedur	3.602
U3	Waktu pelayanan	3.541
U4	Biaya tarif	3.959
U5	Produk layanan	3.582
U6	Kompetensi pelaksana	3.480
U7	Perilaku pelaksana	3.510
U8	Sarana dan Prasarana	3.418
U9	Penanganan Pengaduan	3.776

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 90.334 = Sangat Baik**

**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



