



LAPORAN PELAKSANAAN
**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**
SEMESTER I
TAHUN 2023



DP2KBP3A.PONTIANAK



DPPKBPPA.PONTIANAK.GO.ID

**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA PONTIANAK**

DAFTAR ISI

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.4 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuisisioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17

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 Undang-undang No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak. 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 Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dengan cara menginformasikan pengisian kuisisioner SKM secara online (barcode) dan hasil pengisian SKM akan diolah oleh admin sehingga menghasilkan laporan SKM pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diisi secara online oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dihimpun dan diolah oleh admin. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Juni 2023	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu Ke – 1 Juli 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu Ke – 2 Juli 2023	4

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 25 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 24 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

3.1 Jumlah Responden SKM

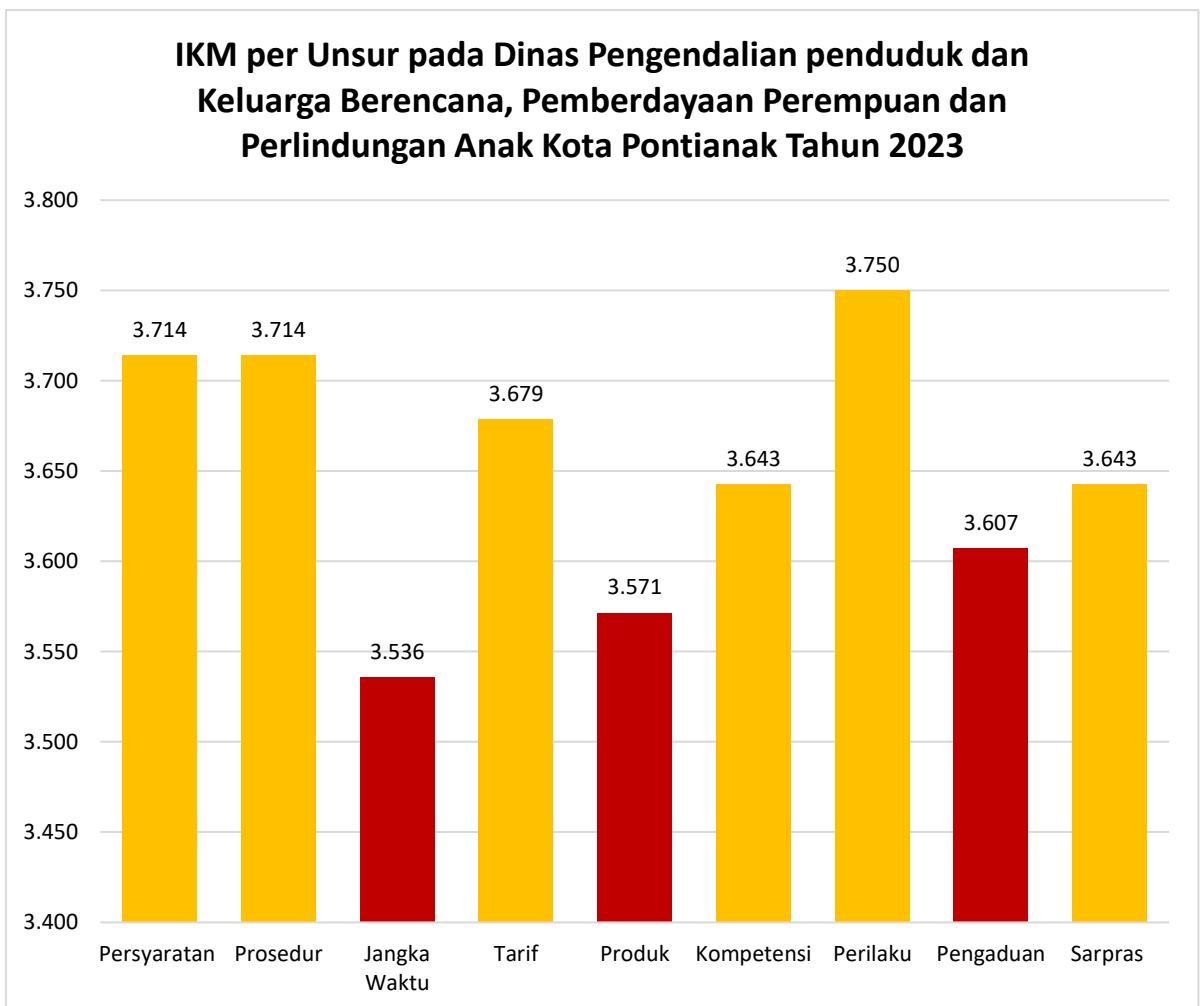
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	36%
		PEREMPUAN	18	64%
2	PENDIDIKAN	SLTP	0	0%
		SLTA	10	35%
		DIII	3	11%
		SI	14	50%
		S2	1	4%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	13	46%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	4%
		WIRUSAHA	1	4%
		LAINNYA	13	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGADUAN / PENANGANAN KASUS ANAK & PEREMPUAN	6	21%
		LAYANAN PERMINTAAN DATA / INFORMASI	2	7%
		LAINNYA	20	72%

3.2 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	3,714	3,714	3,536	3,679	3,571	3,643	3,750	3,607	3,643
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,36 (A Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,536. Selanjutnya Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,571. Begitu juga unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,607 ini termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana yaitu 3,750, unsur persyaratan pelayanan yaitu 3,714 dan unsur prosedur pelayanan yaitu 3,714.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Meningkatkan waktu penyelesaian pada semua jenis layanan”.
- “Meningkatkan Informasi mengenai produk pelayanan pada sosial media”.
- “Tidak ada karyawan khusus di bagian resepsionis”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Layanan pengaduan dapat dilakukan online atau media telepon namun belum banyak masyarakat yang melakukan.
- Dibutuhkan pembagian jadwal agar terdapat karyawan khusus di bagian resepsionis sehingga dapat memudahkan dan mempercepat dalam proses pelayanan pengaduan

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.

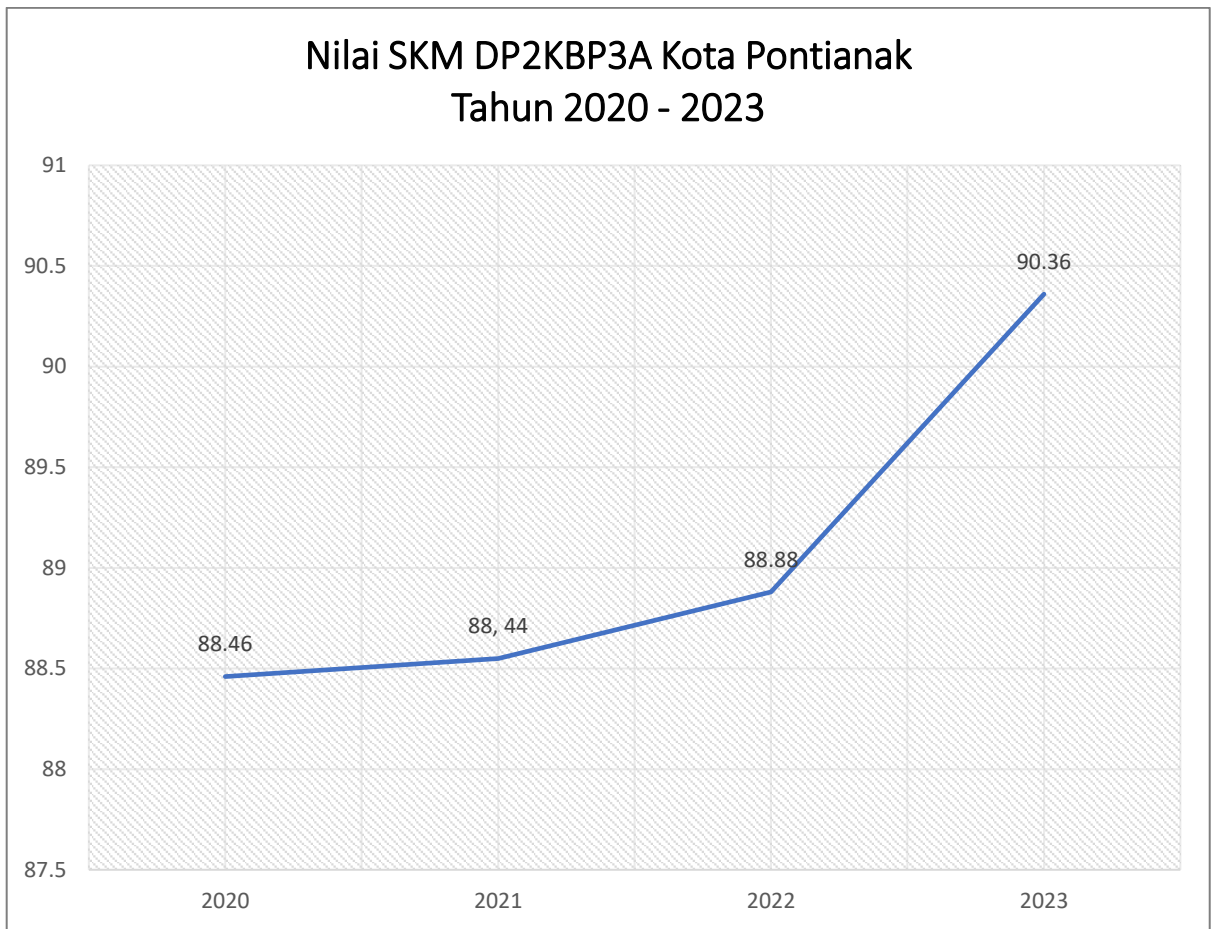
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24

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
			OKT	NOV	DES	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik dijenis layanan pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya			√	Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Meningkatkan informasi mengenai produk spesifikasi setiap jenis layanan yang ada	√			Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan		√		Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur

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 Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Januari hingga Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **90,36**. Meskipun demikian, Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, akan selalu melakukan konsistensi peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana yaitu 3,750, unsur persyaratan pelayanan yaitu 3,714 dan unsur prosedur pelayanan yaitu 3,714.

Kota Pontianak, 07 Agustus 2023

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan
Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kota Pontianak




drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19640114 198812 1 002


LAMPIRAN

1. Kuisisioner



**Survey Kepuasan Masyarakat Dinas
Pengendalian Penduduk dan Keluarga
Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Pontianak**

Jl. Rahadi Oesman No. 3 Lt. 4 | Telp. (0561) 8176776 | Email :
dppkbpppa@pontianakkota.go.id | instagram : dp2kbp3a.pontianak

novykurniasarii@gmail.com [Ganti akun](#) 

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Email *

Email Anda _____

Nama *

Jawaban Anda _____

No Handphone *

Jawaban Anda _____

Usia *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- SD
- SMP
- SLTA
- D1
- D2
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan Utama *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Yang lain: _____

Jenis Layanan Yang Diterima *

- Pengaduan
- Penanganan Kasus
- Tamu
- Yang lain: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan pelayanan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan *

- Selalu tidak tepat
- Kadang-kadang tepat
- Banyak tepatnya
- Selalu tepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan *

- Selalu tidak sesuai
- Kadang-kadang sesuai
- Banyak sesuainya
- Selalu sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diharapkan dengan yang didapat saudara *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan *

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam *
memberikan pelayanan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kesanggupan petugas dalam melakukan *
tanggungjawab pelayanannya

- Tidak sanggup
- Kurang sanggup
- Sanggup
- Sangat sanggup

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Rahadi Oesman No. 3 Lt. 4 Pontianak
Tlp/Fax. : 0561 8176776

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
22	3	3	2	4	3	3	4	3	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
25	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	104	104	99	103	100	102	105	101	102	
NRR / Unsur	3,714	3,714	3,536	3,679	3,571	3,643	3,750	3,607	3,643	
NRR tertbg/ unsur	0,409	0,409	0,389	0,405	0,393	0,401	0,413	0,397	0,401	
IKM Unit pelayanan										90,357

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
U1	1. Persyaratan Pelayanan
U2	2. Prosedur Pelayanan
U3	3. Waktu Pelayanan
U4	4. Biaya/ Tarif
U5	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	6. Kompetensi Pelaksana
U7	7. Perilaku Pelaksana
U8	8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
U9	9. Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN : 90,36

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

