

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Dengan Menggunakan Mesin SKM



2. Pengisian Online dengan Perangkat Penguji



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS SIMOLAWANG

**KOTA SURABAYA
TAHUN 2025**

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	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	20

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 mengamalkan 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 Puskesmas Simolawang sebagai salah satu penyedia layanan publik di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 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 yang telah diberikan oleh Puskesmas Simolawang.

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/swakelola pada Puskesmas Simolawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang dapat diakses melalui link <http://skm.surabaya.go.id>. 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 Puskesmas Simolawang Kota Surabaya 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, keterampilan 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 Puskesmas Simolawang pada waktu jam layanan. Setiap pengguna layanan selesai diberikan layanan oleh unit layanan, petugas layanan meminta kepada pengguna layanan sebagai responden untuk melakukan pengisian melalui scan barcode SKM yang telah disediakan di ruang layanan pada gawai masing-masing responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 setiap bulan. Namun untuk pelaporan hasil survei dilaporkan setiap tahun. Pelaksanaan SKM Tahun 2025 dilakukan selama bulan Januari-Oktober. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2025	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

atau dihitung dengan rumus

dimana:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

= Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

N = Jumlah populasi.

P = Proporsi Populasi.

Q = $1-P$

d =Tingkat akurasi

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1745 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	528	30,26
		PEREMPUAN	1217	69,74
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	7	0,40
		SLTP/Sederajat	348	19,94
		SLTA/Sederajat	610	34,96
		Diploma	16	0,92
		Sarjana	762	43,67
		Magister	2	0,11
		Doktor	0	0,00
3	PEKERJAAN	PNS	9	0,52
		TNI	2	0,11
		GURU	8	0,46
		SWASTA	354	20,29
		WIRASWASTA	137	7,85
		LAINNYA	1235	70,77

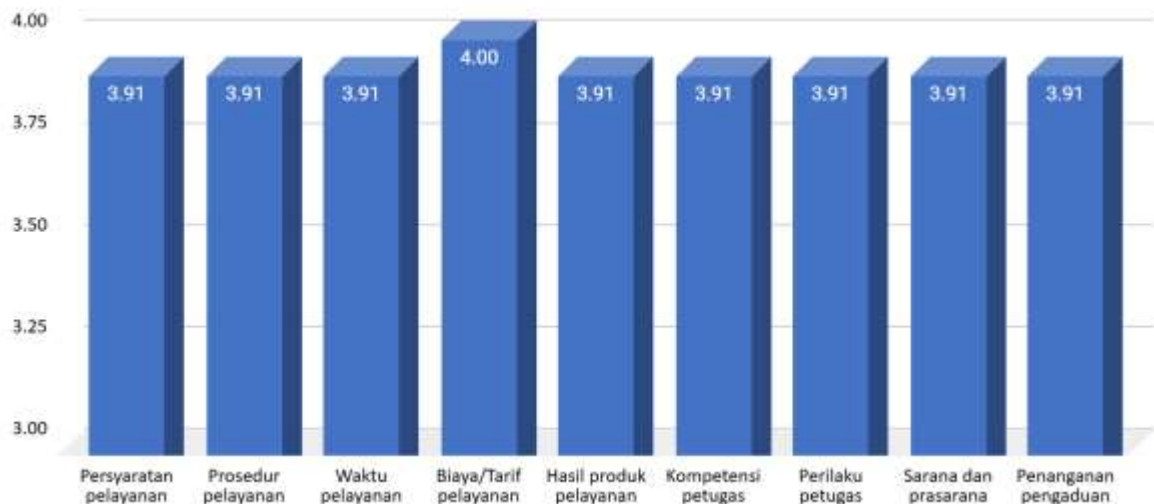
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,91	3,91	3,91	4,00	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	98,00 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jml Responden	% Responden	Nilai SKM
1	Poli Lansia	336	19.26	98.35
2	Poli Gigi	236	13.52	97.67
3	Poli Umum	654	37.48	97.99
4	Poli KIA	243	13.93	97.90
5	Pelayanan Lainnya	103	5.90	98.71
6	Poli Batra	65	3.72	99.32
7	Poli Psikologi	81	4.64	98.35
8	Poli Gizi	26	1.49	100.00
9	Poli Sanitasi	1	0.06	100.00

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,91. Selanjutnya Kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 3,91 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,91.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 3,91, serta Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 koordinasi/diskusi internal/forum konsultasi publik. 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu pelayanan	1. Menetapkan standar waktu layanan yang jelas. 2. Menggunakan sistem antrean digital untuk mempercepat proses. 3. Mengevaluasi hambatan pelayanan secara berkala untuk menghemat waktu.	√	√	√		Semua Bagian

2	Kompetensi petugas	1. Melaksanakan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala. 2. Melakukan Uji kemampuan petugas untuk memastikan kompetensi. 3. Memberikan pedoman kerja yang mudah diakses oleh petugas.	√	√	Semua Bagian
3	Waktu pelayanan	1. Menetapkan standar waktu layanan yang jelas. 2. Menggunakan sistem antrean digital untuk mempercepat proses. 3. Mengevaluasi hambatan pelayanan secara berkala untuk menghemat waktu.		√	Semua Bagian

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 Puskesmas Simolawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Puskesmas Simolawang Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Puskesmas Simolawang Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 98,00. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Simolawang Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan, Kompetensi petugas, serta Waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 3,91 serta Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,91.

Kota Surabaya, 1 Desember 2025

KEPALA PUSKESMAS SIMOLAWANG



dr ALI HUSNI, M.Kes

Pembina / IV a

NIP. 196905202002121008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PROFIL RESPONDEN

Apakah anda ber-KTP Surabaya?

☒ KTP Surabaya

☐ KTP Non Surabaya

NIK

Nama Lengkap

Pendidikan Pekerjaan Jenis Kelamin Usia

Alamat RT RW

Kecamatan Kelurahan Nomor Telepon

Unit Layanan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Apakah **persyaratan pelayanan** sesuai dengan jenis pelayanannya?

☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai

Apakah **prosedur pelayanan** mudah?

☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Tidak Mudah

Apakah **waktu** pelayanan cepat?

☐ Sangat Cepat ☐ Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Tidak Cepat

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?

☐ Gratis ☐ Bertindak

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?

☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi/kemampuan**?

☐ Sangat Kompeten ☐ Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☐ Tidak Kompeten

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sopan dan ramah**?

☐ Sangat Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?

☐ Ada dan Sesuai Dengan Baku ☐ Ada dan Mengikuti Standar Internasional ☐ Ada tetapi Tidak Bertindak ☐ Tidak ada

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sepatan dan ramah**?



Sebagai Sopan Dan Ramah



Sopan Dan Ramah



Kurang Sopan Dan Ramah



Tidak Sopan Dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



Baik



Cukup



Jelek

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada dan direspon dengan baik



Ada dan merespon dengan maksimal



Ada tetapi tidak merespon



Tidak ada

Berikan Kritik dan Saran!


Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(NAMA UNIT LAYANAN/PERANGKAT DAERAH)
KOTA SURABAYA

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan					**)		85.10							

NRR Per Unsur				
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
U1	Persyaratan	75.00	C	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A	
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C	
U4	Biaya / Tarif	75.00	C	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C	
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A	
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

