

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



**DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN BANTUL**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI .....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data 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 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 Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 dan perijinan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

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.
5. Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya.

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 Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online melalui 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 Kabupaten Bantul 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2023	181
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2023	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Jumlah populasi penerima layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul selama satu periode mulai Januari-Juni 2023 adalah sebanyak 3000 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 341 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

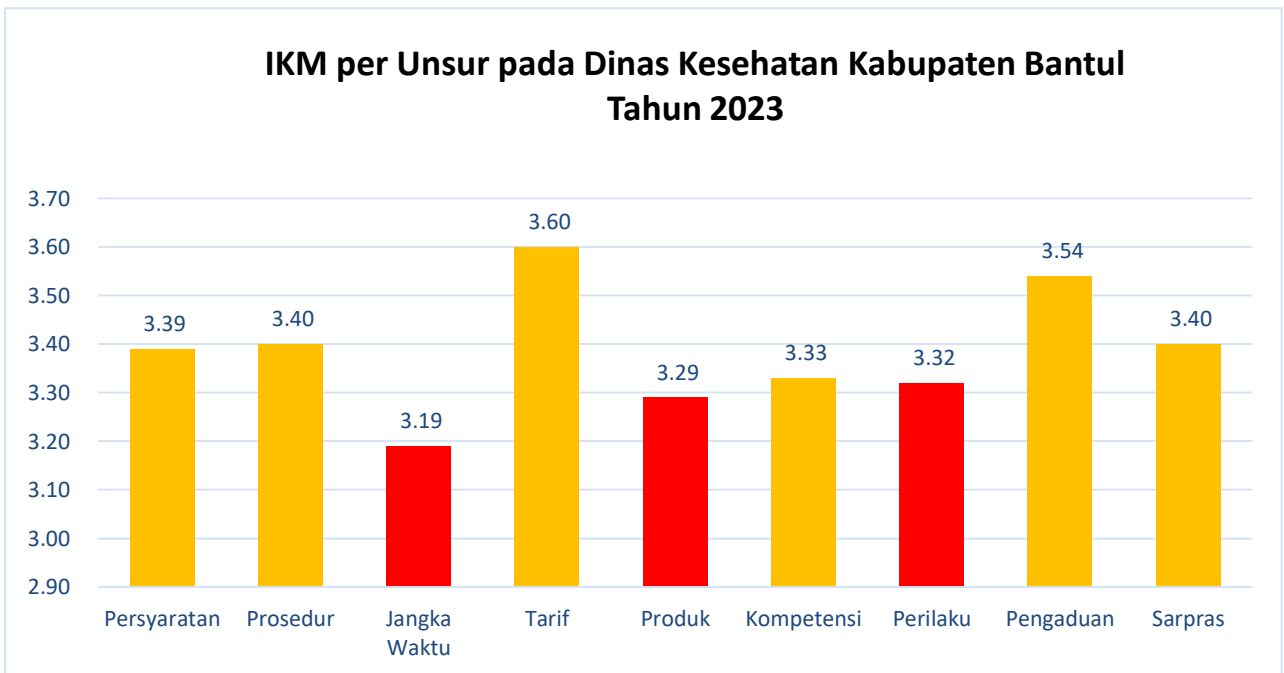
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	18,77%
		PEREMPUAN	277	81,23%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	21	13,82%
		DIII/S1	118	77,63%
		S-2	12	7,89%
		S-3	1	0,66%
3	PEKERJAAN	PNS	55	16,13%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		WIRASWASTA	7	2,05%
		SWASTA	123	36,07%
		LAINNYA	156	45,75%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIJINAN	216	63,34%
		LAYANAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DAN MITRA EKSTERNAL	15	4,40%
		LAYANAN STUDI PENDAHULUAN DAN PENELITIAN	110	32,26%

### 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
<b>IKM per unsur</b>	3,39	3,40	3,19	3,60	3,29	3,33	3,32	3,54	3,40
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,71 (BAIK)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,32 termasuk nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,60 dari unsur layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu prosedur pelayanan dengan nilai 3,40.

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 :

1. Efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Mempercepat proses perolehan informasi layanan di Dinas Kesehatan.
3. Memberikan informasi secara lengkap mengenai produk pelayanan yang tercantum di standar pelayanan pada masyarakat.

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

- Pelatihan khusus terkait *service excellent* baru diberikan pada sebagian petugas.
- Belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Kurangnya sosialisasi tentang produk pelayanan yang tercantum di standar pelayanan kepada masyarakat.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

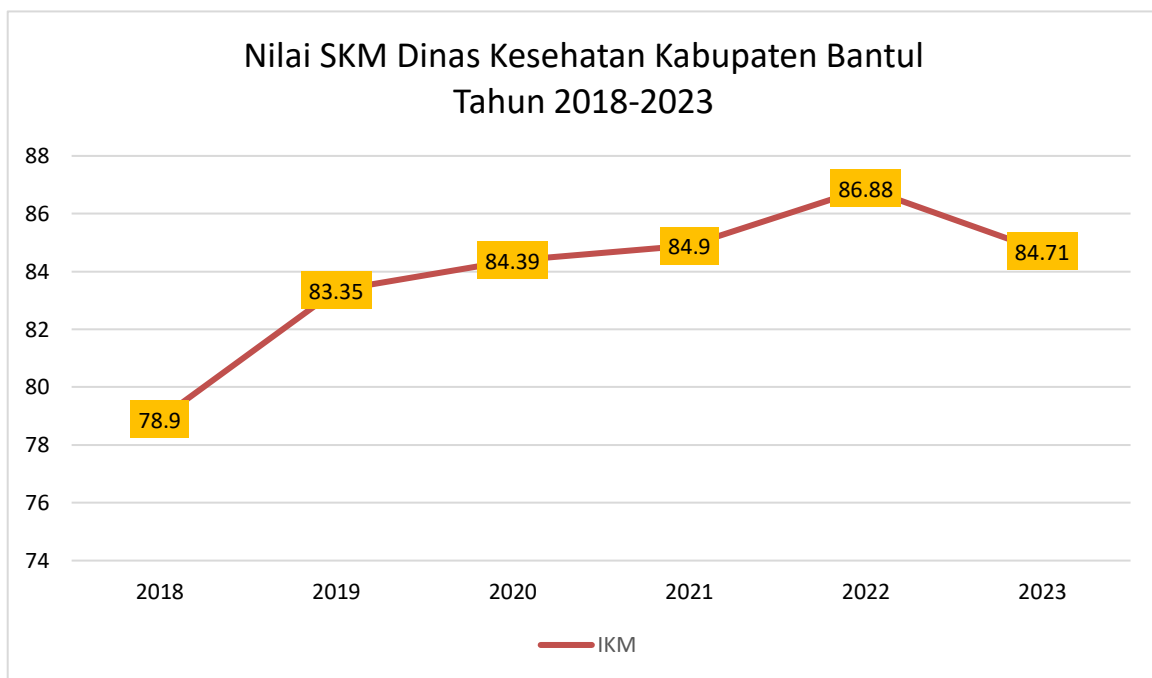
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat. 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.	Jangka waktu penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent			√	√	Sub. Bag Umum
2.	Produk spesifikasi jenis layanan	Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent dan pengembangan inovasi layanan			√	√	Sub. Bag Umum
3.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent			√	√	Sub. Bag Umum

### 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 Kesehatan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan di Semester I Tahun 2023, yaitu sebesar 2,17.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Juni 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang "Baik" dengan nilai SKM 84,71.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi prosedur biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta prosedur pelayanan.

Bantul, Juli 2023


Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul *ly*



dr. Agus Tri Widlyantara, MMR  
NIP. 197008312009121003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN  
LAYANAN PERIJINAN**

HOMEISI SKMSTANDAR LAYANAN PUBLIKADUAN MASYARAKATDATA SKM

### ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PERIJINAN  
DINAS KESEHATAN

Usia

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan  PNS  TNI  POLRI  WIRASWASTA  KARYAWAN SWASTA  BURUH HARIAN LEPAS  PELAJAR/MAHASISWA  IRT  Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  
 Tidak mudah  Kurang mudah  Mudah  Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  
 Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?  
 Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?  
 Tidak kompeten  Kurang kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  
 Tidak sopan dan tidak ramah  Kurang sopan dan tidak ramah  Sopan dan ramah  Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  
 Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  
 Tidak ada  Ada tetapi tidak berfungsi  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik

Kirim

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD	: Dinas Kesehatan
ALAMAT	: Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul
Tlp/Fax.	: (0274) 367531/368828

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
7	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
331	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
334	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
337	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
338	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
340	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
341	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
snilai / unsur	1159	1160	1089	1228	1122	1137	1134	1209	1161	
NRR / unsur	3.399	3.402	3.194	3.601	3.290	3.334	3.326	3.545	3.405	
NRR Tertbg /Unsur	0.378	0.378	0.355	0.400	0.366	0.370	0.370	0.394	0.378	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3.388</b>
										<b>84.710</b>

#### 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	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.399
U2	Prosedur	3.402
U3	Waktu pelayanan	3.194
U4	Biaya/tarif	3.601
U5	Produk layanan	3.290
U6	Kompetensi pelaksana	3.334
U7	Perilaku pelaksana	3.326
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masuka	3.545
U9	Sarana dan prasarana	3.405

**IKM UNIT PELAYANAN : 84.71**

#### 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