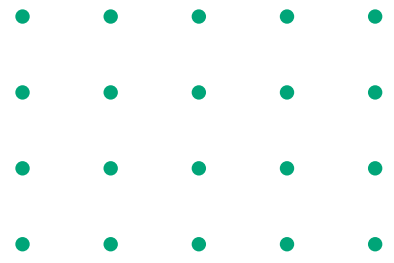




DINAS KESEHATAN
ꦢꦶꦤꦱ꧀ꦏꦺꦱꦺꦃꦠꦤ꧀



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul

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 | Juli 2023 | 6 |
| 2. | Pengumpulan Data | Juli-Desember 2023 | 184 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Januari 2023 | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Januari 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 Juli sampai Desember 2023 adalah sebanyak 1100 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 285 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

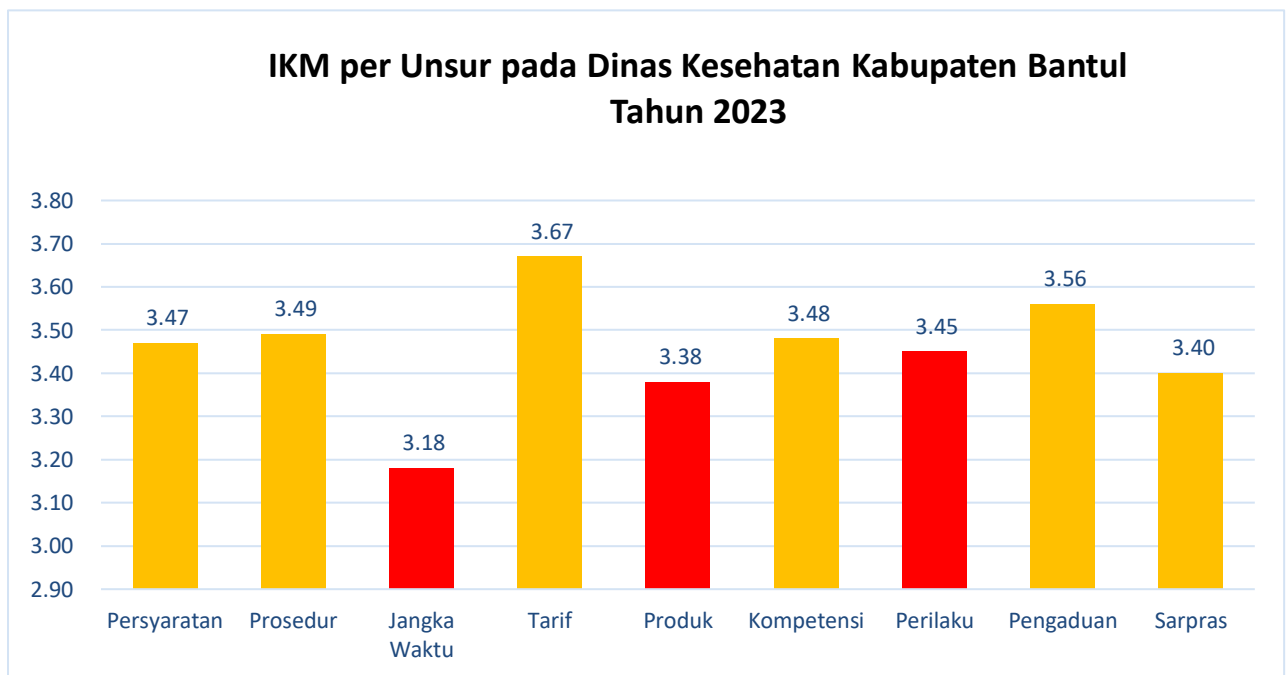
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 285 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 79 | 27,72% |
| | | PEREMPUAN | 206 | 72,28% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | 0 | 0% |
| | | SLTP | 1 | 0,65% |
| | | SLTA | 20 | 12,9% |
| | | DIII/S1 | 119 | 76,77% |
| | | S-2 | 14 | 9,03% |
| | | S-3 | 1 | 0,65% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 62 | 21,75% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 1 | 0,35% |
| | | WIRASWASTA | 11 | 3,86% |
| | | SWASTA | 88 | 30,88% |
| | | LAINNYA | 123 | 43,16% |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN PERIJINAN | 185 | 64,92% |
| | | LAYANAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DAN MITRA EKSTERNAL | 10 | 3,50% |
| | | LAYANAN STUDI PENDAHULUAN DAN PENELITIAN | 90 | 31,58% |

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 | 3,47 | 3,49 | 3,18 | 3,67 | 3,38 | 3,48 | 3,45 | 3,56 | 3,51 |
| Kategori | B | B | B | SB | B | B | B | SB | SB |
| IKM Unit Layanan | 86,76 (BAIK) | | | | | | | | |



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 3,18. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,45 termasuk nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,67 dari unsur layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu prosedur pelayanan dengan nilai 3,49.

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 pada masyarakat.
2. Mempercepat proses perolehan informasi layanan di Dinas Kesehatan.
3. Memberikan informasi secara lengkap dan jelas mengenai produk 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 sehingga masyarakat kurang paham dengan produk pelayanan di Dinas Kesehatan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

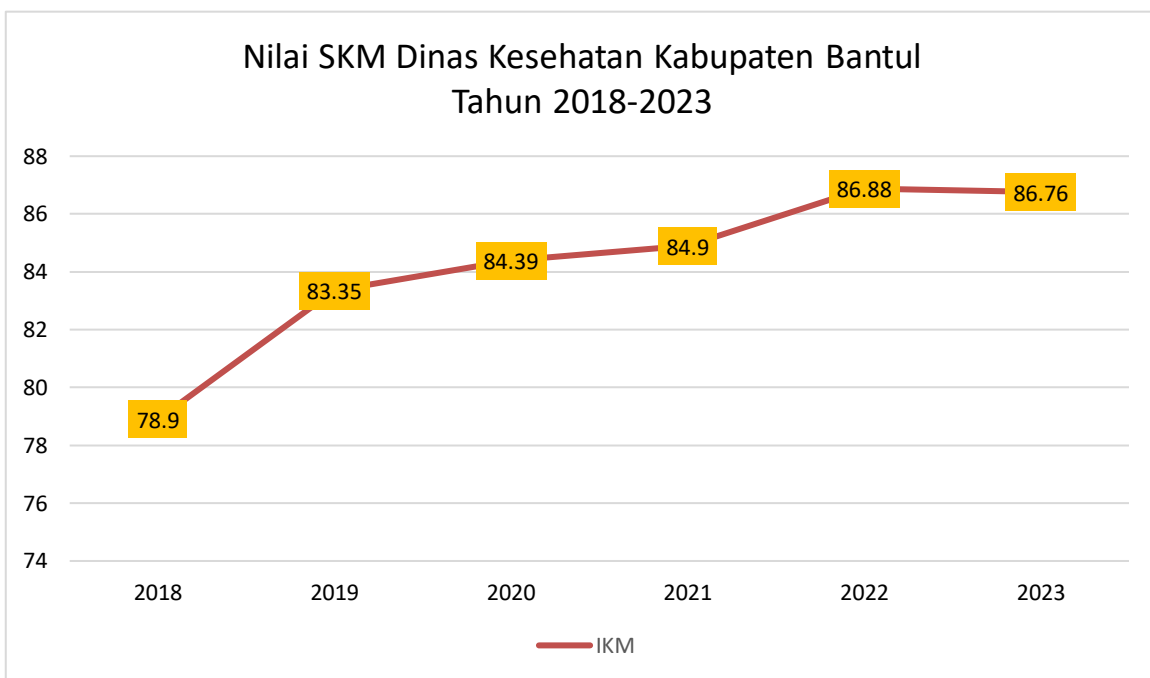
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 pada petugas | | | √ | √ | 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 II Tahun 2023, yaitu sebesar 86,76.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang "Baik" dengan nilai SKM 86,76.
- 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, Januari 2024


Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul



dr. Agus Tri Widiyantara, MMR
NIP. 197008312002121003

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, Yogyakarta |
| Tlp/Fax. | : 0274367531 |

| 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | |
| 6 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 277 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 278 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 279 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 280 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 281 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 282 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | |
| 283 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 284 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 285 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| Snilai / unsur | 990 | 997 | 908 | 1048 | 966 | 992 | 984 | 1016 | 1001 | |
| NRR / unsur | 3.474 | 3.498 | 3.186 | 3.677 | 3.389 | 3.481 | 3.453 | 3.565 | 3.512 | |
| NRR Tertbg /Unsur | 0.386 | 0.389 | 0.354 | 0.409 | 0.377 | 0.387 | 0.384 | 0.396 | 0.390 | *) |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | | 3.471 |
| | | | | | | | | | | 86.764 |

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 | 3.474 |
| U2 | Prosedur | 3.498 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3.186 |
| U4 | Biaya/tarif | 3.677 |
| U5 | Produk layanan | 3.389 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.481 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.453 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3.565 |
| U9 | Sarana dan prasarana | 3.512 |

IKM UNIT PELAYANAN : 86.76

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 |