

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN
KOTA BATAM
TAHUN 2024

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 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	10
BAB V	11
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 13	
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. 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 Pendidikan Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Batam.

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 Pendidikan Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui link google form. 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 Pendidikan Kota Batam 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 melalui Share Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf4_ECfL57vLv1WHuv5qJ02aevDkLSbM9gx2ldzCxiSol2Rg/viewform Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap melalui fitur yang ada pada google form. 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 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15
----	--------------------------------	---------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Batam dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 1.500 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 306 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		
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 309 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	229	74.1%
		PEREMPUAN	80	25.8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	2.9%
		SLTP	17	5.5%
		SLTA	244	78.9%
		DI	1	0.3%
		DII	1	0.3%
		DIII	5	1.6%
		DIV	2	0.6%
		SI	28	9%
		S2	2	0.6%
		PNS	5	1.6%
		TNI	2	0.6%
3	PEKERJAAN	POLRI	7	2.2%
		SWASTA	57	18.4%
		WIRAUUSAHA	14	4.5%
		LAINNYA	224	72.7%
		LAYANAN Kehilangan/Kerusakan Ijazah/SKHUN	30	9.7%
		LAYANAN Legalisir Ijazah SD	181	58.5%

		dan SMP		
		LAYANAN Kesalahan		
		Penulisan Ijazah	24	7.7%
		LAYANAN Pindah Rayon	72	23.3%
		LAINNYA	2	0.6%

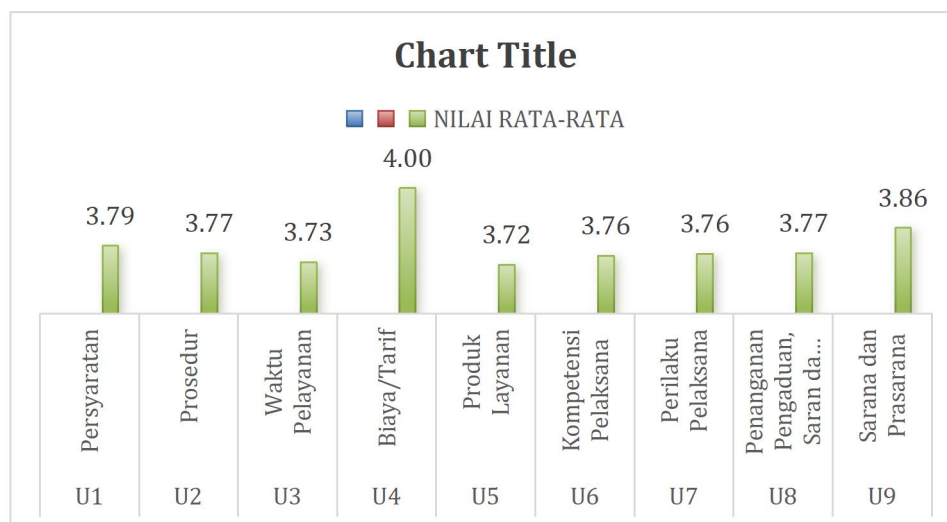
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,79	3,77	3,73	4	3,72	3,76	3.76	3,77	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,81 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,725. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,735 adalah nilai terendah kedua. Dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,757 sebagai nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00, selanjutnya Sarana Prasarana dengan nilai 3,858 sebagai nilai tertinggi kedua dan persyaratan dengan nilai 3,793 sebagai nilai tertinggi ketiga.

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”.

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 pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

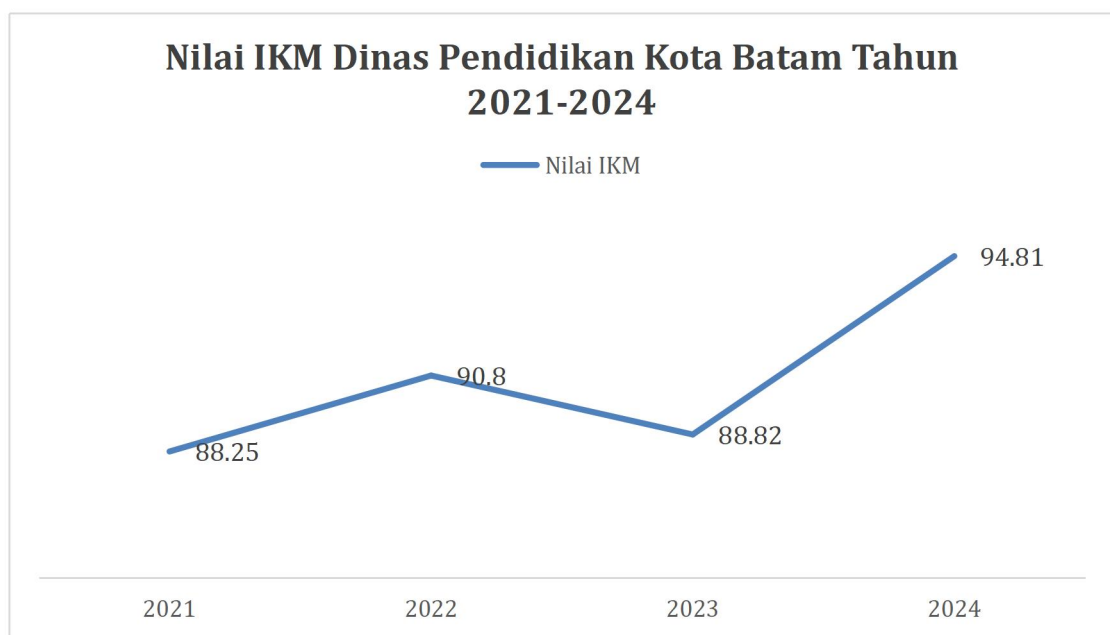
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi <i>"online"</i>			√		Kasubbag Umpeg
		Penambahan loket layanan				√	Kasubbag Umpeg
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Kasubbag Umpeg
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kasubbag Umpeg
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kasubbag Umpeg

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 Pendidikan Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan Kota Batam.

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 Pendidikan Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,81. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Layanan 93,12, waktu pelayanan 93,36, prosedur layanan, Kompetensi Pelaksana 93,93 .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan Biaya/Tarif yaitu 100, selanjutnya tertinggi ke-2 adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 96,44 dan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu Persyaratan dengan Nilai 94,82.

Batam, 16 Juli 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kota Batam



Tri Wahyu Rubianto, S.T., M.Si.
Pembina Tingkat I – IV/b
NIP. 19760820 200212 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Batam

Dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, Dinas Pendidikan Kota Batam melakukan e-survei terhadap pelayanan yang diberikan. Bapak/Ibu dipercaya menjadi responden untuk menilai pelayanan Dinas Pendidikan

Kota Batam. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner elektronik berikut.
Terima kasih.

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

 Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D1

☐ D2

☐ D3

☐ D4

☐ S1

☐ S2

☐ S4

2. Hasil Olah Data SKM

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

43	3	4	4	4	3	4	4	3	3
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3
45	4	4	3	4	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3
47	4	4	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	2	2	4	2	2	3	2	2
53	4	3	4	4	3	4	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	3	4
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	2	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	3	4	4
113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	3	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	3	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4

139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	3	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	3	4	4	3	4	4	4
153	4	1	2	4	2	3	3	4	3
154	1	1	1	4	1	1	1	2	1
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	3	4	4	4	4
170	4	3	3	4	3	4	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	3	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	4	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	3	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	2	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4

187	4	4	3	4	3	3	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	4	3	3	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	3	3	4	3	3	4	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	3	4	4	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	4	4	4	3	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	2	4	3	3	3	4	1
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	4	3	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	3	4	4	4	4	4	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4

235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	4	3	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	3	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	4	3	4	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	3	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	4	3	4	3	3	3	3	4
268	4	4	3	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	2	2	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	3	3	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	4	4	4	4	4	4	4	4

283	3	3	4	4	3	4	4	4	4
284	3	3	4	4	3	4	4	4	4
285	4	4	3	4	3	3	3	4	4
286	4	3	3	4	3	3	3	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	3	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	3	3	4	4	4	3	3	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	4	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	1172	1164	1154	1236	1151	1161	1163	1164	1192
NRR / Unsur	3,79	3,77	3,73	4,00	3,72	3,76	3,76	3,77	3,86
NRR tertbg/ unsur	0,42	0,42	0,41	0,44	0,41	0,42	0,42	0,42	0,43

*)

3,792

**)

94,808

IKM Unit pelayanan

				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
Keterangan :				U1	Persyaratan	3,79	94,82 A
- U1 - U9	=	Unsur-Unsur pelayanan		U2	Prosedur	3,77	94,17 A
- NRR	=	Nilai rata-rata		U3	Waktu Pelayanan	3,73	93,37 A
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat		U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00 A
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang		U5	Produk Layanan	3,72	93,12 A
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25		U6	Kompetensi Pelaksana	3,76	93,93 A
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi		U7	Perilaku Pelaksana	3,76	94,09 A
		Jumlah kuesioner yang terisi		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77	94,17 A
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111		U9	Sarana dan Prasarana	3,86	96,44 A
IKM UNIT PELAYANAN :				94,81			
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 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

