

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER I



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI
SULAWESI TENGAH

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... i

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 4

BAB III..... 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 5

3.1 Jumlah Responden SKM 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per Unsur Layanan)..... 5

BAB IV..... 8

ANALISIS HASIL SKM 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 8

BAB V 10

KESIMPULAN 10

LAMPIRAN..... 11

1. Kuesioner 11

2. Hasil Pengolahan Data 11

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 Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah. dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Sosial Provinsi Sulawesi Tengah 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, dilihat terlebih dahulu berapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah kepada penerima layanan. Dan dikarenakan dari jumlah dua belas (12) jenis pelayanan kepada masyarakat berjalan dan dimanfaatkan oleh penerima layanan pada semester I tahun 2024, maka penentuan jumlah responden dilihat dari seberapa banyak penerima layanan dari dua belas (12) jenis pelayanan yang berjalan pada semester I tahun 2024 Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	15%
		PEREMPUAN	15	15%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	-	
		SD	-	
		SLTP	-	
		SLTA	20	20%
		DIII	-	
		SI	10	10%
		S2	-	
3	PEKERJAAN	PNS	-	
		TNI	-	
		SWASTA	-	
		WIRUSAHA		
		LAINNYA	30	30%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK	1	1%
		PERMOHONAN FASILITASI ID ZOOM MEETING	2	2%
		PEMBUATAN SUB DOMAIN	2	2%
		PELAYANA SURAT ELEKTRONIK	4	4%
		PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI	2	2%
		PELAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH	1	1%
		PELAYANAN FASILITASI FIRTUAL PRIVAT SERVER (VPS)	2	2%
		SATU DATA INDONESIA (SDI)	2	2%

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,40. Selanjutnya jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,53. Kedua unsur layanan tersebut merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.93, dan pengaduan pelayanan mendapatkan nilai 3,43

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

1. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.
2. Jangka waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Penambahan jam pelayanan dari waktu yang sebelumnya dan juga penggunaan customer service (metode daring) untuk pelayanan diluar jam pelayanan sudah dilakukan pada awal tahun ini, tetapi masih banyak masyarakat belum mengetahui tentang informasi ini.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Penanggung Jawab		
			SEMESTER	SEMESTER	
			I	II	
1	Waktu Penyelesaian	• Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. • Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner.	√	√	
					...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan pelayanan sesuai prosedur	√	√	...
					...
3	Perilaku Petugas	Lebih meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.	√	√	...

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 Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,62. Hal ini juga didukung dengan nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari semua unsur layanan, dan penanganan pengaduan pelayanan mendapatkan nilai 3,43

Palu, Juni 2024

**An.KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
SEKRETARIS,**



Drs. ASWIN SAUDO .,M.Si
Pembina Tk.II/ IV b
NIP. 19730105 199203 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3			
Pekerjaan : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha			
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	P1	P2	P3	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
17	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Nilai /Unsur	100	100	100	105	106	118	106	102	103	103	115
NRR / pertanyaan	3.333	3.333	3.333	3.500	3.533	3.933	3.533	3.400	3.433	3.433	3.833
NRR tertbg/ pertanyaan	0.123	0.123	0.123	0.389	0.392	0.437	0.392	0.377	0.381	0.381	0.426
NRR tertbg/unsur	0.041										
											)
											)
											3.545
											88.615

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
-)
- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.333
U2	Prosedur Pelayanan	3.500
U3	Kecepatan Pelayanan	3.533
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.933
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.533
U6	Kompetensi Petugas	3.400
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.433
U8	Penanganan Pengaduan	3.433
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.833

IKM UNIT PELAYANAN :

88.62

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI
SULAWESI TENGAH
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data.....	11

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 Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah. dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Sosial Provinsi Sulawesi Tengah 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Sepetember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, dilihat terlebih dahulu berapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah kepada penerima layanan. Dan dikarenakan dari jumlah dua belas (12) jenis pelayanan kepada masyarakat berjalan dan dimanfaatkan oleh penerima layanan pada semester II tahun 2024, maka penentuan jumlah responden dilihat dari seberapa banyak penerima layanan dari dua belas (12) jenis pelayanan yang berjalan pada semester II tahun 2024 Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	12	12%
		PEREMPUAN	18	18%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	-	
		SD	-	
		SLTP	-	
		SLTA	16	16%
		DIII	-	
		SI	14	14%
		S2	-	
3	PEKERJAAN	PNS	-	
		TNI	-	
		SWASTA	-	
		WIRAUUSAHA	2	2%
		LAINNYA	28	28%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK	2	2%
		PERMOHONAN FASILITASI ID ZOOM MEETING	4	4%
		PEMBUATAN SUB DOMAIN	2	2%
		PELAYANA SURAT ELEKTRONIK	4	4%
		PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI	2	2%
		PELAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH	1	1%
		PELAYANAN FASILITASI FIRTUAL PRIVAT SERVER (VPS)	2	2 %
		SATU DATA INDONESIA (SDI)	2	2%
		TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)	5	5%

	PENANGANAN PENGADUAN SIBER	3	3 %
	PENILAIAN KEAMANAN SISTEM INFORMASI IT SECURITY ASSESMENT (ITSA)	1	1%
	PELAYANAN PENGGUNAAN JAMMER	2	2%

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

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

MO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	P1	P2	P3	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai /Unsur	111	111	111	112	110	117	113	112	110	113	118
NRR / pertanyaan	3.700	3.700	3.700	3.733	3.667	3.900	3.767	3.733	3.667	3.767	3.933
NRR tertbg/ pertanyaan	0.137	0.137	0.137	0.414	0.407	0.433	0.418	0.414	0.407	0.418	0.437
NRR tertbg/unsur	0.046										

IKM Unit pelayanan

3.753 93.980

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- ")

- ")

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.700
U2	Prosedur Pelayanan	3.733
U3	Kecepatan Pelayanan	3.667
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.900
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.767
U6	Kompetensi Petugas	3.733
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.667
U8	Penanganan Pengaduan	3.767
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.933

IKM UNIT PELAYANAN :

93.98

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,73. Selanjutnya jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,67. Kedua unsur layanan tersebut merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90, dan pengaduan pelayanan mendapatkan nilai 3,76

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

1. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.
2. Jangka waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Penambahan jam pelayanan dari waktu yang sebelumnya dan juga penggunaan customer service (metode daring) untuk pelayanan diluar jam pelayanan sudah dilakukan pada awal tahun ini, tetapi masih banyak masyarakat belum mengetahui tentang informasi ini.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Penanggung Jawab		
			SEMESTER	SEMESTER	
			I	II	
1	Waktu Penyelesaian	- Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. - Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner.	√	√	
					...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan pelayanan sesuai prosedur	√	√	...
					...
3	Perilaku Petugas	Lebih meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.	√	√	...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93,98. Hal ini juga didukung dengan nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90 dari semua unsur layanan, dan penanganan pengaduan pelayanan mendapatkan nilai 3,76

Palu, Desember 2024

**An.KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
SEKRETARIS,**



Drs. ASWIN SAUDO .,M.Si
Pembina Tk.I/ IV b
NIP. 19730105 199203 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal :
 / /

Waktu :
 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

Jenis Kelamin :

L

P

Usia : Tahun

Pendidikan

 :

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan

 :

PNS

TNI

Polri

Swasta

Wirausaha

Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	P1	P2	P3	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai /Unsur	111	111	111	112	110	117	113	112	110	113	118
NRR / pertanyaan	3.700	3.700	3.700	3.733	3.667	3.900	3.767	3.733	3.667	3.767	3.933
NRR tertbg/ pertanyaan	0.137	0.137	0.137	0.414	0.407	0.433	0.418	0.414	0.407	0.418	0.437
NRR tertbg/unsur	0.046										

IKM Unit pelayanan *) 3.759 **) 33.980

Keterangan : - U1 s.d. U14 - NRR - IKM - *) - **) NRR Per Unsur NRR tertimbang	No. Unsur Pelayanan Rate-rate U1 Kecepatan Persyaratan 3.700 U2 Prosedur Pelayanan 3.733 U3 Kecepatan Pelayanan 3.667 U4 Kecepatan/ Kewajaran Biaya 3.900 U5 Kecepatan Pelayanan 3.767 U6 Kompetensi Petugas 3.733 U7 Perilaku Petugas Pelayanan 3.667 U8 Penanganan Pengaduan 3.767 U9 Kualitas Sarana dan Prasarana 3.933
--	--

IKM UNIT PELAYANAN : 93.98

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99