

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2025



UPT PUSKESMAS SELOPURO

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 32.493 orang dan sampel sebanyak 200 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	31,50%
		PEREMPUAN	137	68,50%
2	PENDIDIKAN	SD	19	9,5%
		SLTP	46	23%
		SLTA	98	49%
		DIII	26	13%
		SI	11	5,5%
3	PEKERJAAN	PNS	17	8,5%
		SWASTA	61	30,5%
		TANI	33	16,5%
		LAIN-LAIN	89	44,5%

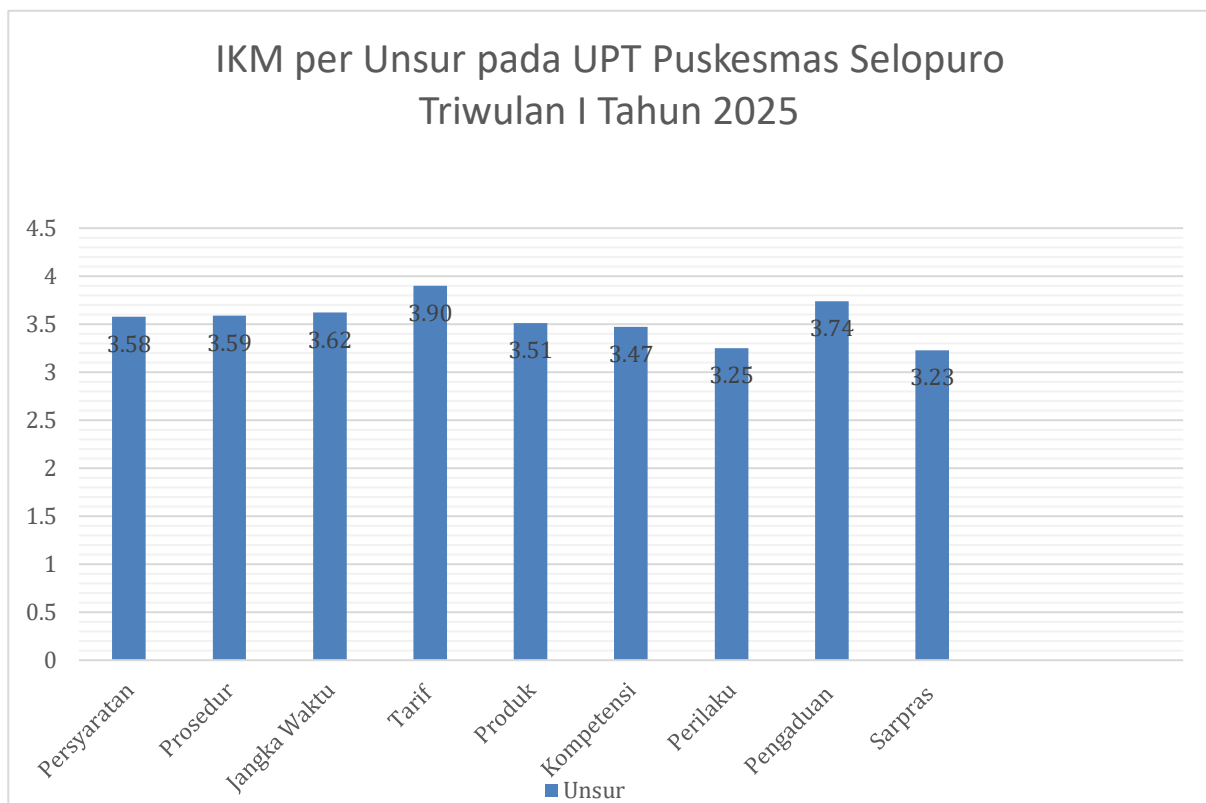
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

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	3,58	3,59	3,62	3,90	3,51	3,47	3,25	3,74	3,23
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,60 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,23. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

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 :

- “Jika masih ada antrian baru yg ingin berobat, terima dan layani”.
- “Tempat parkir yang kurang memadai, seharusnya diberikan tempat parkir yg aman nyaman juga. Karena beberapa hari yg lalu teman saya motornya terbaret dan tukang parkirnya tidak ada kejelasan?? terimakasih”.

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

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan disusun berdasarkan peraturan daerah yang berlaku. Pelayanan rawat jalan di puskesmas memiliki jam operasional mulai pukul 07.30 – 11.30 WIB pada hari Senin-Kamis, pukul 07.30 – 10.00 WIB pada hari Jum’at, dan pukul 07.30 – 10.30 WIB pada Hari Sabtu. Apabila terdapat kegawatdaruratan diluar jam operasional rawat jalan maka pasien dapat diarahkan ke IGD/PONED puskesmas yang memberikan pelayanan 24 jam.
- Tempat parkir untuk pasien disediakan di seberang puskesmas dikarenakan lahan puskesmas tidak mencukupi untuk menampung kendaraan pasien dan digunakan untuk arus lalu lintas mobil *ambulance*.

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.

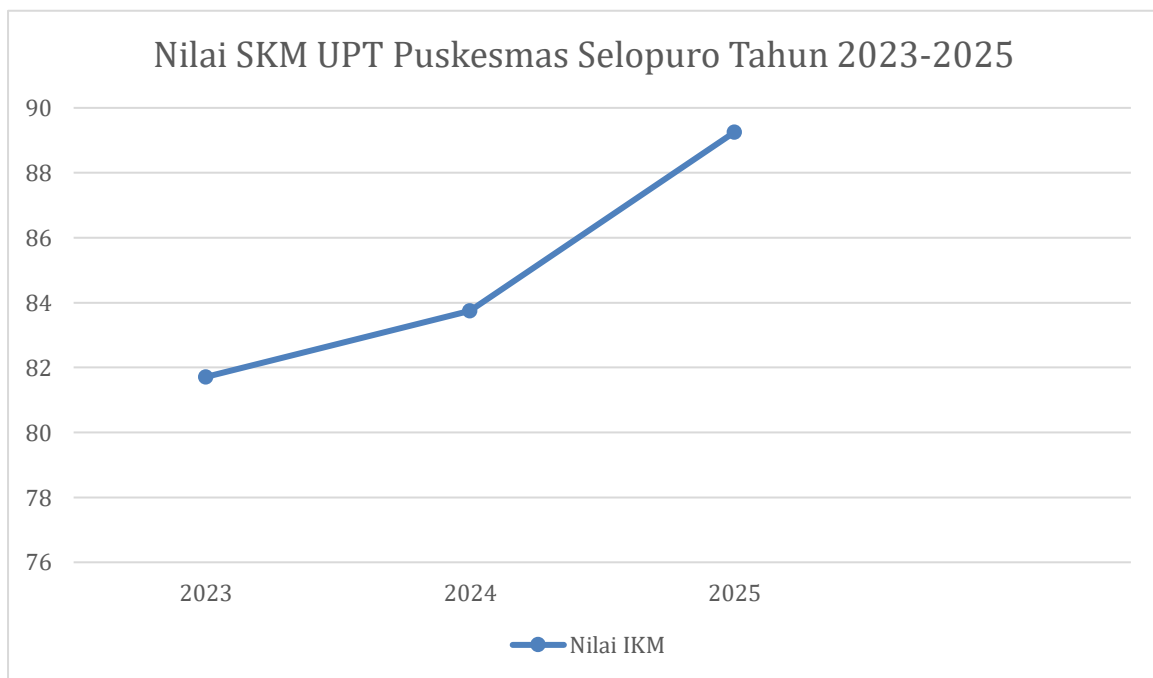
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pertemuan tim mutu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut per Unsur

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring, evaluasi, serta penambahan sarpras sesuai dengan kebutuhan	√	√	√	√	Bagian Keuangan
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan kegiatan pelatihan <i>soft skills</i> bagi seluruh staf puskesmas	√	√	√	√	Bagian Keuangan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mengikuti pelatihan profesi bagi tenaga fungsional yang ada di puskesmas 2. Mengikuti seminar/ <i>workshop</i> sesuai dengan kompetensi masing-masing petugas layanan	√	√	√	√	Bagian Keuangan, Bagian Kepegawaian

2.4 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 UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82,44 (B)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,06 (B)
3	Waktu Penyelesaian	79,13 (B)
4	Biaya/Tarif	88,5 (A)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,13 (B)
6	Kompetensi Pelaksana	84,69 (B)
7	Perilaku Pelaksana	85,69 (B)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,06 (A)
9	Sarana dan Prasarana	80,88 (B)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 4 : Tindak Lanjut Perbaikan Unsur SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melakukan OJT SIMPUSTRONIK	Sudah	Kegiatan sosialisasi penggunaan SIMPUSTRONIK dalam penerapan rekam medis berbasis elektronik dilakukan terhadap seluruh petugas yang melakukan pelayanan di unit/poli. Termasuk kepada petugas baru yang melakukan orientasi di puskesmas.		Masih ada petugas yang belum bisa maksimal dalam penggunaan aplikasi SIMPUSTRONIK
2	2.1 Membuat media edukasi berupa <i>leaflet/banner</i> mengenai jenis layanan di	Sudah	Pembuatan <i>leaflet/banner</i> dimulai dari pemilahan konteks dan desain melalui petugas promkes.		-

	puskesmas		Kemudian diajukan untuk cetak melalui bendahara puskesmas. Media informasi yang sudah jadi dipasang di beberapa tempat strategis seperti loket pendaftaran.		
3	3.1 Melengkapi sarana & prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan di puskesmas	Sudah	Dalam penerapan rekam medis berbasis elektronik, salah satu sarana yang dibutuhkan oleh petugas adalah PC/Laptop. Setiap petugas yang ada di unit/poli melakukan pemeriksaan sekaligus entri data pada aplikasi SIMPUSTRONIK sehingga dibutuhkan sarana dengan jumlah		Proses pengadaan barang tidak bisa dilakukan mendadak. Harus melalui beberapa proses, sedangkan terkadang kebutuhan untuk pemeliharaan sarana & prasarana tidak bisa diprediksi.

			yang memadai.		
--	--	--	---------------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada bulan Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 200 orang mengisi SKM pada UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar di tahun 2025
2. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,60.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, perilaku pelaksana serta kompetensi pelaksana.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74 serta waktu penyelesaian mendapat nilai 3,62.
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Blitar, April 2025

Kepala UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar



(drg. Dewi Widyawati Adiputri)

NIP. 19740305 200212 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR

Form pengisian profil responded

Nama:

Alamat:

Nomor Hp:

Laki-Laki ☐ Perempuan ☐

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai. ☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai. ☐ Sangat sesuai.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEPTAR
CEPAT • EFEKTIF & EFISIEN • TANGGAP
TRANSPARAN • AKUNTABEL • RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.
 ☐ Kurang mudah.

☐ Mudah.
 ☐ Sangat mudah.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEPTAR
CEPAT • EFEKTIF & EFISIEN • TANGGAP
TRANSPARAN • AKUNTABEL • RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.
 ☐ Kurang cepat.

☐ Cepat.
 ☐ Sangat cepat.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEPTAR
CEPAT • EFEKTIF & EFISIEN • TANGGAP
TRANSPARAN • AKUNTABEL • RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
 ☐ Cukup mahal

☐ Murah
 ☐ Gratis

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai
 ☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai
 ☐ Sangat sesuai

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten
 ☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten
 ☐ Sangat kompeten

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah
 ☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah
 ☐ Sangat sopan dan ramah

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & ESIEN, TANGGAP
TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & ESIEN, TANGGAP
TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk
 ☐ Cukup

☐ Baik
 ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

2. Hasil Olah Data SKM

193	4	4	4	4	3	4	3	3	3
194	4	3	4	4	4	4	3	4	3
195	3	3	4	4	3	3	3	4	3
196	4	4	4	4	3	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	3	3	3
198	4	4	4	4	4	3	3	3	3
199	4	4	4	4	3	3	3	3	3
200	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Nilai/Unsur	715	717	723	780	701	693	649	747	646
NRR/Unsur	3.58	3.59	3.62	3.90	3.51	3.47	3.25	3.74	3.23
NRR/Unsur X 25	89.38	89.63	90.38	97.50	87.63	86.63	81.13	93.38	80.75
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.39	0.40	0.43	0.39	0.38	0.36	0.41	0.36
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.50								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87.60								

No	Unsur Pelayanan	2025	
		Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	89,38	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,63	A
3	Waktu Penyelesaian	90,38	A
4	Biaya/Tarif	97,50	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,63	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,63	B
7	Perilaku Pelaksana	81,13	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,38	A
9	Sarana dan Prasarana	80,75	B
		87,60	B

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

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

