

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV TAHUN 2025



UPT PUSKESMAS SELOPURO

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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-LAKI	74	37%
		PEREMPUAN	126	63%
2	PENDIDIKAN	SD	17	8,5%
		SLTP	48	24%
		SLTA	96	48%
		DIII	26	13%
		SI	13	6,5%
3	PEKERJAAN	PNS	23	11,5%
		SWASTA	62	31%
		TANI	41	20,5%
		LAIN-LAIN	74	37%

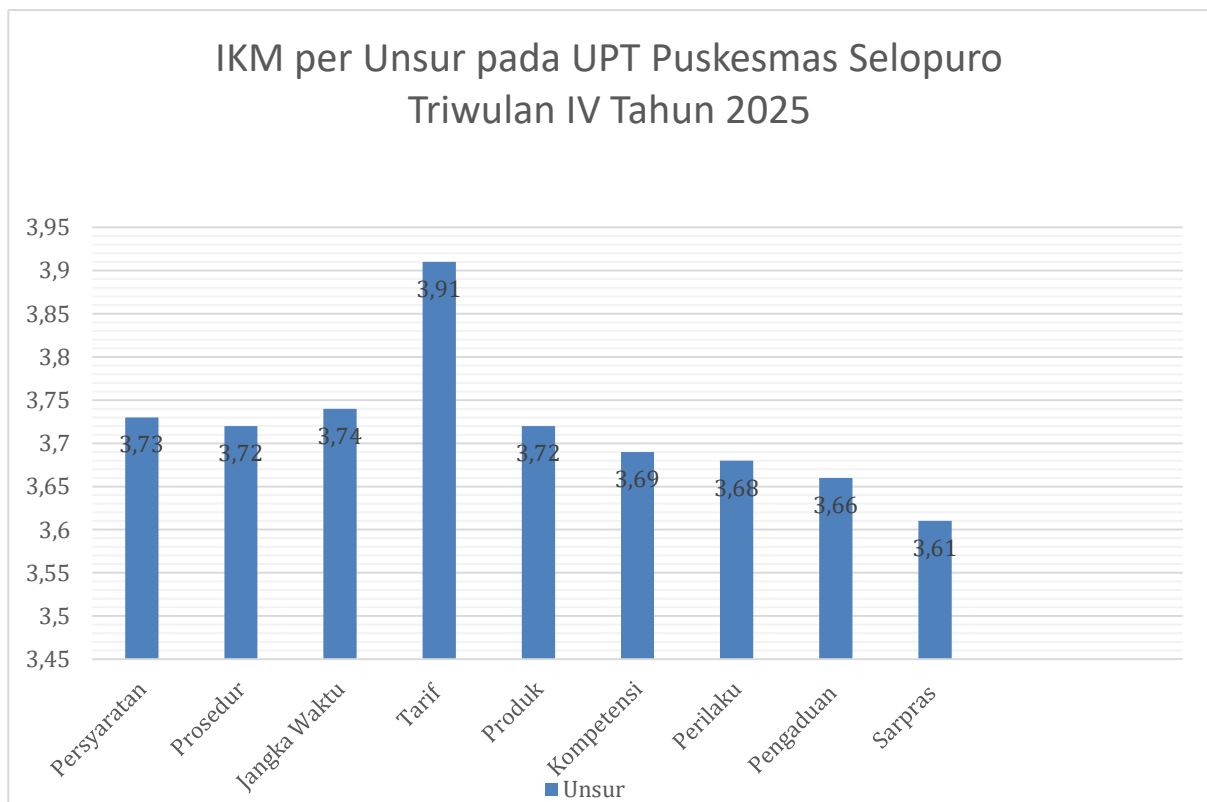
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

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	3,73	3,72	3,74	3,91	3,72	3,69	3,68	3,66	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,92 (A atau Sangat 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 3,61. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,66 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan, dan waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74. Selanjutnya persyaratan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,73.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dari 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:

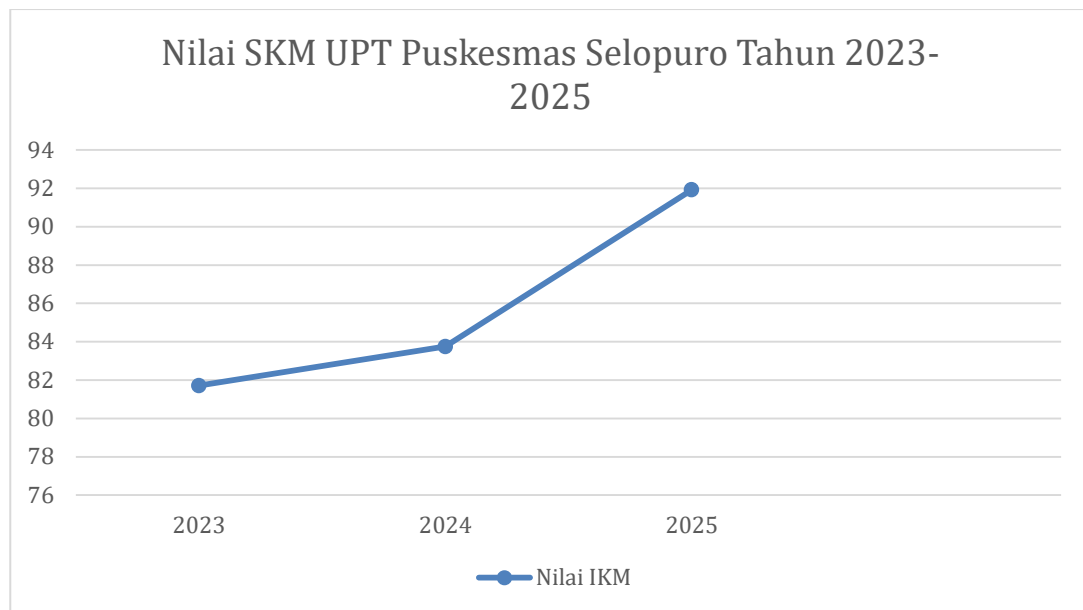
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut per Unsur

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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menambah media pengaduan kritik & saran di puskesmas baik secara online maupun offline (langsung)	√	√	√	√	Bagian Keluhan Pelanggan
3	Perilaku Pelaksana	Melakukan kegiatan pelatihan <i>soft skills</i> bagi seluruh staf puskesmas	√	√	√	√	Bagian Keuangan

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 Tri Wulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Periode Tri Wulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,00 (A)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,75 (A)
3	Waktu Penyelesaian	92,38 (A)
4	Biaya/Tarif	98,88 (A)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,63 (A)
6	Kompetensi Pelaksana	92,25 (A)
7	Perilaku Pelaksana	91,50 (A)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,75 (A)
9	Sarana dan Prasarana	88,13 (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 Tri Wulan III Tahun 2025. 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 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 E-PUSKESMAS sehingga dibutuhkan sarana dengan jumlah yang memadai.		Proses pengadaan barang tidak bisa dilakukan mendadak. Harus melalui beberapa proses, sedangkan terkadang kebutuhan untuk pemeliharaan sarana & prasarana tidak bisa diprediksi.

2	2.1 Menambah media pengaduan kritik & saran di puskesmas baik secara online maupun offline (langsung)	Sudah	Guna mempermudah pasien/masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan mengenai kinerja serta pelayanan di puskesmas maka perlu disediakan beberapa media yang mudah untuk dijangkau. Pasien/masyarakat dapat menyampaikan melalui kotak saran dan buku keluhan pelanggan yang ada di Loker Pendaftaran. Selain itu, apabila pasien/masyarakat ingin menyampaikan melalui akun media sosial, juga sudah tersedia akun resmi	  	Masih banyak pasien/masyarakat yang belum mengoptimalkan penggunaan media penyampaian kritik, saran, dan masukan yang ada di puskesmas. Seringkali kritik dan saran disampaikan tanpa melampirkan keterangan yang jelas, sehingga terkadang petugas keluhan pelanggan mengalami kesulitan untuk menentukan tindak lanjut.
---	---	-------	--	---	--

			Instagram puskesmas serta nomor WhatsApp yang dapat dihubungi 24 jam.		
3	3.1 Mengadakan kegiatan pelatihan <i>soft skills</i> bagi staf puskesmas	Belum	-	-	Pelaksanaan kegiatan belum bisa dilakukan karena pendanaan masuk di dalam perencanaan kegiatan akhir tahun.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada bulan November 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 Sangat Baik dengan nilai SKM 91,92.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan, dan waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74. Selanjutnya persyaratan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,73.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,7%. Pelaksanaan kegiatan yang belum bisa dilakukan adalah mengadakan kegiatan pelatihan *soft skills* bagi staf puskesmas karena pendanaan masuk di dalam perencanaan kegiatan akhir tahun.

Blitar, November 2025

Kepala UPT Puskesmas Selopuro Kabupaten Blitar



(drg. Dewi Widyawati Adiputri)

NIP. 19740305 200212 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a survey form with a teal header. On the left is the Kabupaten Blitar logo. In the center are two police officer icons and the 'CEPTAR' logo with the tagline 'CEPAT, EFEKTIF & EPISSEN, TANGGAP, TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF'. On the right is the 'OPTIMIS JATIM BANGKIT' logo. The main text reads: 'Selamat Datang', 'Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan', 'UPT PUSKESMAS SELOPURO', 'KABUPATEN BLITAR'. Below this is an illustration of people at a service counter. To the right of the illustration is the title 'Form pengisian profil responded' and four input fields: 'Nama', 'Umur', 'Nomor Hp', and 'Laki-Laki' (with a dropdown arrow). At the bottom right, it says 'Activate Windows. Go to PC settings to activate Windows.'

The screenshot shows a survey question with a teal header, identical to the one above. Below the header is an illustration of a woman and a man sitting on a balance scale, with a female symbol (♀) on the left and a male symbol (♂) on the right. To the right of the illustration is the question: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' Below the question are four radio button options: 'Tidak sesuai.', 'Kurang sesuai.', 'Sesuai.', and 'Sangat sesuai.'. At the bottom right, it says 'Activate Windows. Go to PC settings to activate Windows.'




CEITAR
CEPAT • EFEKTIF & EPISIM • 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.




CEITAR
CEPAT • EFEKTIF & EPISIM • 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.




CEITAR
CEPAT • EFEKTIF & EPISIM • 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.




CEFAR
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.




CEFAR
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.




CEFAR
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

198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	745	743	748	781	743	737	735	731	722
NRR/Unsur	3.73	3.72	3.74	3.91	3.72	3.69	3.68	3.66	3.61
NRR/Unsur X 25	93.13	92.88	93.50	97.63	92.88	92.13	91.88	91.38	90.25
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.41	0.43	0.41	0.41	0.40	0.40	0.40
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.68								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91.92								

No	Unsur Pelayanan	2025	
		Nilai IKM	Mutu
1	Persyaratan	93,13	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,88	A
3	Waktu Penyelesaian	93,50	A
4	Biaya/Tarif	97,63	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,88	A
6	Kompetensi Pelaksana	92,13	A
7	Perilaku Pelaksana	91,88	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,38	A
9	Sarana dan Prasarana	90,25	A
		91,92	A

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)

