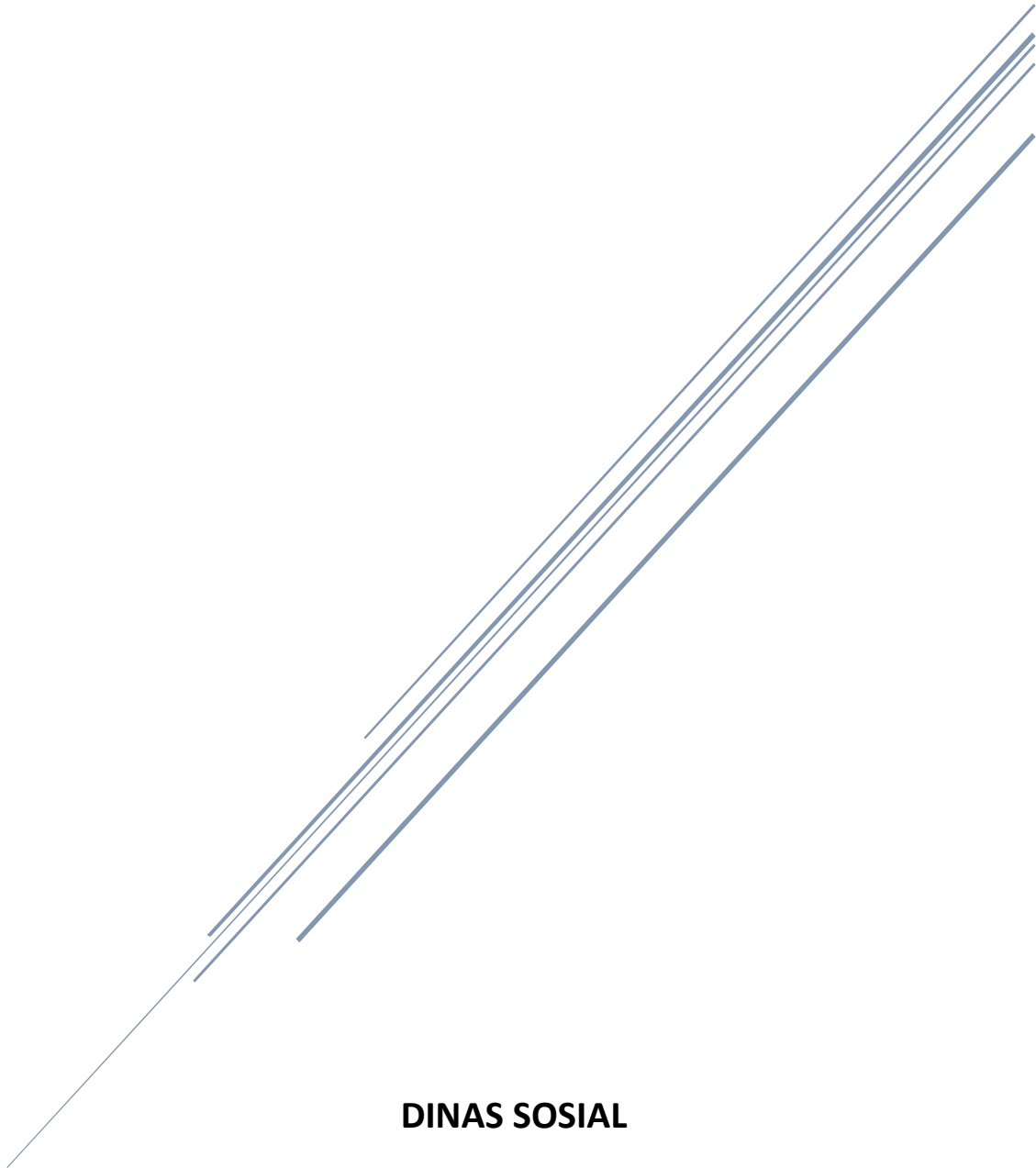


**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| LAPORAN .....  | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....                            | 1  |
| 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 .....   | 4  |
| PENGUMPULAN DATA SKM .....   | 4  |
| 2.1    Pelaksana SKM .....   | 4  |
| 2.2    Metode Pengumpulan Data .....   | 4  |
| 2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....   | 5  |
| 2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....  | 5  |
| 2.5    Penentuan Jumlah Responden.....                                       | 6  |
| BAB III .....  | 7  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....  | 7  |
| 1.1    Jumlah Responden SKM.....   | 7  |
| 1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7  |
| BAB IV .....   | 9  |
| ANALISIS HASIL SKM .....   | 9  |
| 4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9  |
| 4.2    Rencana Tindak Lanjut .....   | 9  |
| 4.3    Tren Nilai SKM.....   | 10 |
| BAB V .....  | 11 |
| KESIMPULAN.....  | 11 |
| LAMPIRAN.....  | 12 |
| 1.    Kuesioner .....  | 12 |
| 2.    Hasil Olah Data SKM.....   | 13 |
| 3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                      | 13 |

# **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 Sosial Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 Sosial Kabupaten Tulungagung.

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 Sosial Kabupaten Tulungagung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Link 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 Kabupaten Tulungagung 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 akan terekap oleh sistem. 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 (Semester) tertentu dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2023        | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari – Juni 2023 | 120               |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2023           | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2023           | 10                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2000 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 148 orang.

| <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 10                  | 10                | 220                 | 140               | 1200                | 291               |
| 15                  | 14                | 230                 | 144               | 1300                | 297               |
| 20                  | 19                | 240                 | 148               | 1400                | 302               |
| 25                  | 24                | 250                 | 152               | 1500                | 306               |
| 30                  | 28                | 260                 | 155               | 1600                | 310               |
| 35                  | 32                | 270                 | 159               | 1700                | 313               |
| 40                  | 36                | 280                 | 162               | 1800                | 317               |
| 45                  | 40                | 290                 | 165               | 1900                | 320               |
| 50                  | 44                | 300                 | 169               | 2000                | 322               |
| 55                  | 48                | 320                 | 175               | 2200                | 327               |
| 60                  | 52                | 340                 | 181               | 2400                | 331               |
| 65                  | 56                | 360                 | 186               | 2600                | 335               |
| 70                  | 59                | 380                 | 191               | 2800                | 338               |
| 75                  | 63                | 400                 | 196               | 3000                | 341               |
| 80                  | 66                | 420                 | 201               | 3500                | 346               |
| 85                  | 70                | 440                 | 205               | 4000                | 351               |
| 90                  | 73                | 460                 | 210               | 4500                | 354               |
| 95                  | 76                | 480                 | 214               | 5000                | 357               |
| 100                 | 80                | 500                 | 217               | 6000                | 361               |
| 110                 | 86                | 550                 | 226               | 7000                | 364               |
| 120                 | 92                | 600                 | 234               | 8000                | 367               |
| 130                 | 97                | 650                 | 242               | 9000                | 368               |



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

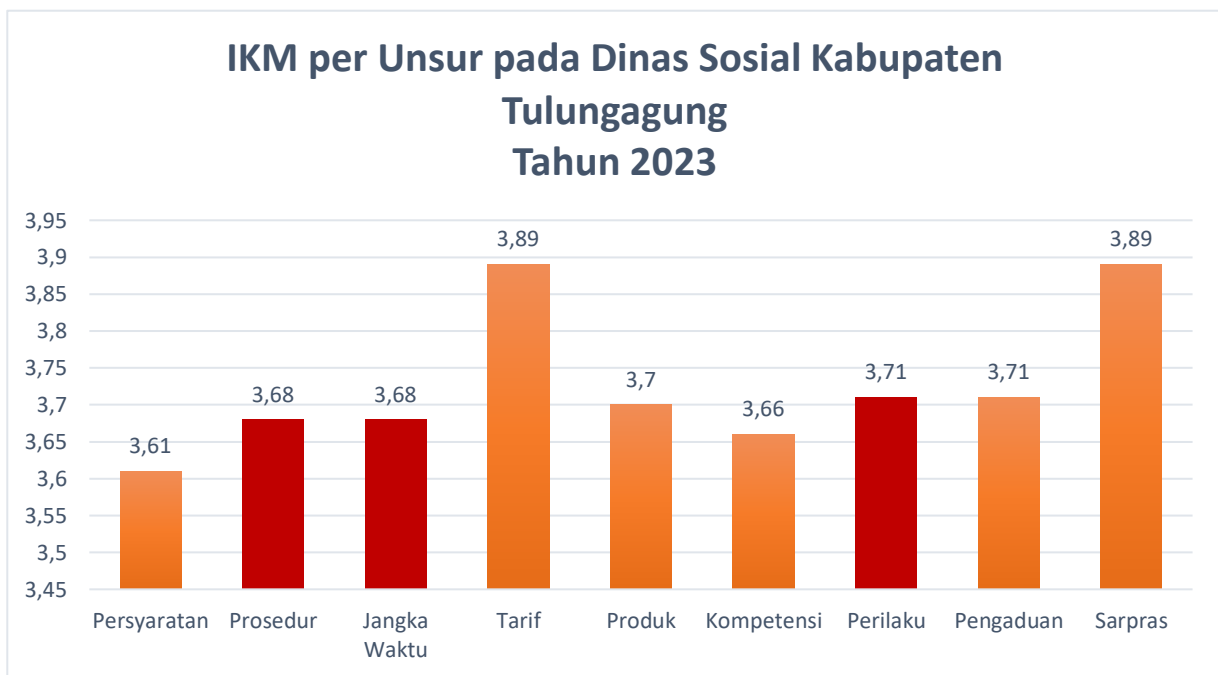
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 81     | 0          |
|    |               | PEREMPUAN   | 67     | 0          |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 0      | 0          |
|    |               | SLTP        | 0      | 0          |
|    |               | SLTA        | 0      | 0          |
|    |               | DIII        | 0      | 0          |
|    |               | SI          | 0      | 0          |
|    |               | S2          | 0      | 0          |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | 0      | 0          |
|    |               | TNI         | 0      | 0          |
|    |               | SWASTA      | 0      | 0          |
|    |               | WIRUSAHA    | 0      | 0          |
|    |               | LAINNYA     | 0      | 0          |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN A   | 0      | 0          |
|    |               | LAYANAN B   | 0      | 0          |
|    |               | LAINNYA     | 0      | 0          |
|    |               |             |        |            |

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

hasil sebagai berikut :

| Nilai Unsur Pelayanan   |                                   |            |            |            |            |            |            |            |            |
|-------------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                         | U1                                | U2         | U3         | U4         | U5         | U6         | U7         | U8         | U9         |
| <b>IKM per unsur</b>    | <b>3,6</b>                        | <b>3,6</b> | <b>3,6</b> | <b>3,8</b> | <b>3,7</b> | <b>3,6</b> | <b>3,7</b> | <b>3,7</b> | <b>3,8</b> |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                          | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   | <b>A</b>   |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>92,20 (A atau Sangat Baik)</b> |            |            |            |            |            |            |            |            |



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai rendah dari unsur lainnya yaitu persyaratan dan kompetensi.
2. Sedangkan dua unsur tertinggi yaitu Tarif (Gratis) dan Saprass.

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 :

- “Terkadang harus menunggu tanda tangan lama”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

#### **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.

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   | Persyaratan     | Peningkatan Persyaratan                             | √     | √     | √      |       | Bagian Pelayanan |
| 2   | Kompetensi      | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Kompetensi | √     | √     |        |       | ...              |

### 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 Sosial Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari 2023 hingga bulan Juni 2023 pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan public di Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,20.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perubahan yaitu Persyaratan dan Kompetensi
- Sedangkan dua unsur tertinggi yaitu Tarif (Gratis) dan Saprass.

Tulungagung, 30 Juni 2023

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



WAHIYD MASRUR, S.Sos, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730712 199302 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

| <b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK</b><br>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden) |   | P <sup>*)</sup>  |
|---|---|------------------|
| 1.  | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 2.  | Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di unit ini?<br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat Mudah   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 3.  | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?<br>a. Selalu tidak tepat<br>b. Kadang-kadang tepat<br>c. Banyak tepatnya<br>d. Selalu tepat                                       | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 4.  | Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan gratis (tidak dipungut biaya) yang diberikan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai  | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 5.  | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 6.  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?<br>a. Tidak mampu<br>b. Kurang mampu<br>c. Mampu<br>d. Sangat mampu   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 7.  | Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?<br>a. Tidak baik<br>b. Kurang baik<br>c. Baik<br>d. Sangat baik  | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 8.  | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna pelayanan ?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 9.  | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?<br>a. Tidak baik<br>b. Kurang baik<br>c. Baik<br>d. Sangat baik   | 1<br>2<br>3<br>4 |

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (dilai oleh petugas)

## 2. Hasil Olah Data SKM

| TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT |               |      |            |           |  |      |      |      |      |      |      |      |      |   |
|-------------------------------------|---------------|------|------------|-----------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| NO URUT                             | JENIS KELAMIN | USIA | PENDIDIKAN | PEKERJAAN | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |   |
|                                     |               |      |            |           | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |   |
| 1                                   |               |      |            |           | 3  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4 |
| 2                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 3                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 4                                   |               |      |            |           | 3  | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4 |
| 5                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 6                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 7                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 8                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 9                                   |               |      |            |           | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |
| 10                                  |               |      |            |           | 3  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4 |
| 11                                  |               |      |            |           | 3  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4 |
| NILAI RATA - RATA                   |               |      |            |           | 3,61   | 3,68 | 3,68 | 3,89 | 3,7  | 3,66 | 3,71 | 3,71 | 3,89 |   |
| NILAI RATA - RATA TERTIMBANG        |               |      |            |           | 0,4  | 0,41 | 0,41 | 0,43 | 0,41 | 0,4  | 0,41 | 0,41 | 0,43 |   |
| SKM UNIT PELAYANAN                  |               |      |            |           |  |      | 92,2 |      |      |      |      |      |      |   |

### NRR PER UNSUR

| NO | UNSUR PELAYANAN                    | ACTUAL MASYARAKAT |      |
|----|------------------------------------|-------------------|------|
|    |                                    | INDEKS KONVERSI   | MUTU |
| U1 | PERSYARATAN                        | 3,61              | A    |
| U2 | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR    | 3,68              | A    |
| U3 | WAKTU PENYELESAIAN                 | 3,68              | A    |
| U4 | BIAYA/TARIF                        | 3,89              | A    |
| U5 | PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN | 3,7               | A    |
| U6 | KOMPETENSI PELAKSANAAN             | 3,66              | A    |
| U7 | PERILAKU PELAKSANA                 | 3,71              | A    |
| U8 | SARANA & PRASARANA                 | 3,71              | A    |
| U9 | PENANGANAN PENGADUAN               | 3,89              | A    |

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

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

