

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN NGUNTORONADI
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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 Jenis 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.

Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan 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 Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada masyarakat . 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 Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 80 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

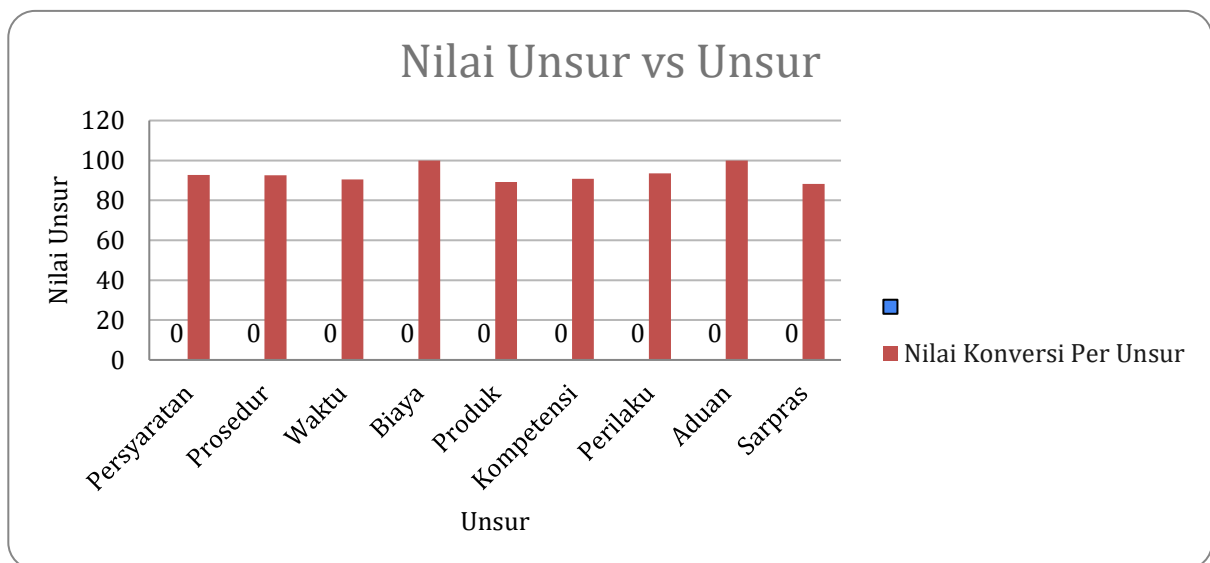
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 104 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	53	50,9%
		Perempuan	51	49,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	5	5,8%
		SMA/Sederajat	40	38,5%
		D1/D2/D3	12	11,5%
		D4/S1	46	44,2%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	11	10,6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	70	67,3%
		Lainnya	23	22,1%
4	Rentang Usia	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	49	47,2%
		31 s.d 40	25	24%
		41 s.d 50	20	19,2%
		51 s.d 60	10	9,6%
		60 keatas	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Kecamatan Nguntoronadi 2025	104	92,75	92,50	90,50	100,0	89,25	90,75	93,50	100,0	88,25	93,06
Rerata IKM Per Unsur			92,75	92,50	90,50	100,0	89,25	90,75	93,50	100,0	88,25	93,06
IKM Unit Layanan			93,06									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana dan produk layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 88,25. Selanjutnya perilaku Produk layanan yang mendapatkan nilai 89,25 adalah nilai terendah kedua.

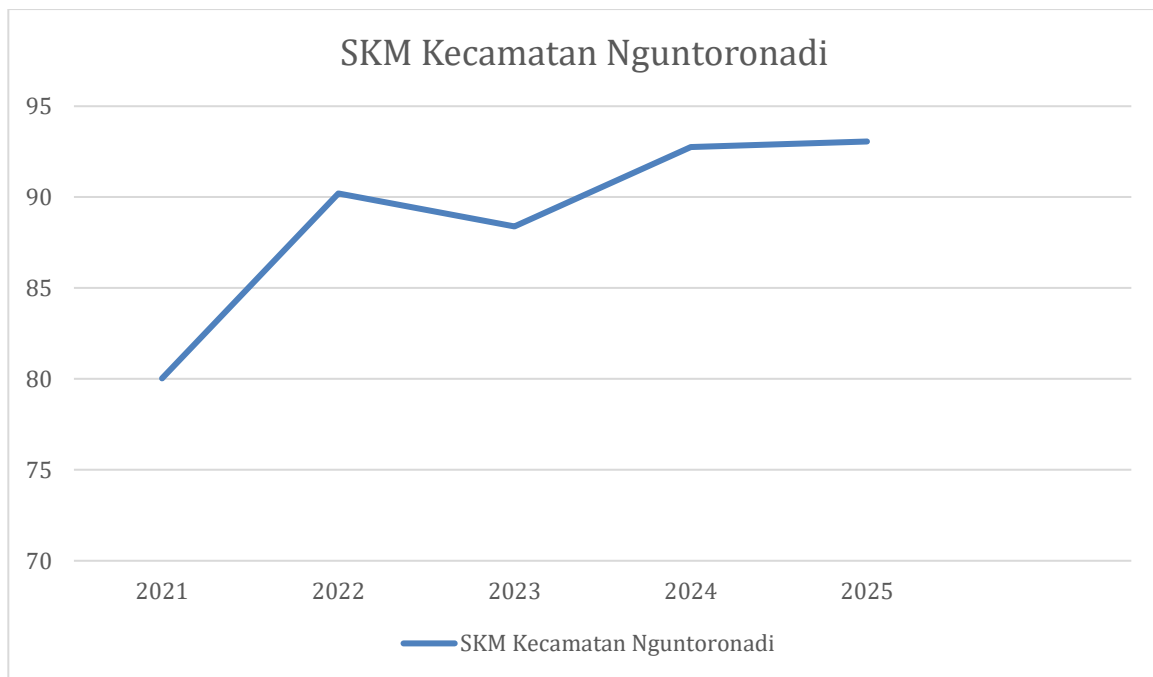
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa kurangnya sarana dan prasarana, khususnya pada ruang tunggu. Selain itu, terdapat keluhan serta produk layanan dirasa terlalu rumit yang sering kali menyulitkan bagi masyarakat.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna dan perbaikan pada sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	November 2025	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		Produk Layanan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketentuan Masyarakat di Kecamatan Nguntoronadi	November 2025	
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kepada masyarakat	November 2025	Sub Bagian PEP dan Keuangan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Nguntorondi Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,62
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68
3	Waktu Penyelesaian	3,65
4	Biaya/Tarif	3,95
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,6
6	Kompetensi Pelaksana	3,66
7	Perilaku Pelaksana	3,77
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98
9	Sarana dan Prasarana	3,48

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Pengadaan sarana bermain anak di ruang pelayanan	Sudah	Pengadaan sarana bermain bagi anak untuk mewujudkan ruang pelayanan yang ramah anak.	
	1.2 Perbaikan tempat parkir dengan menyediakan tempat parkir khusus disabilitas dan untuk kendaraan roda empat	Sudah	Perbaikan tempat parkir dengan menyediakan tempat parkir khusus disabilitas dan untuk kendaraan roda empat	 
2	2.1 Mengoptimalkan penerapan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Sudah	Mengoptimalkan berbagai inovasi untuk pelayanan kepada masyarakat, seperti: 1. SiMas Toro (Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat & Administrasi Perkantoran Kecamatan Nguntoronadi)	

			2. Satgas Burung Hantu (Satuan Tugas Jemput Bola Urusan Fasilitas Penanganan Permasalahan Ketelantaran Terpadu)	 <i>"Satgas Burung Hantu"</i> (Satuan Tugas Jemput Bola Urusan Fasilitas Penanganan Permasalahan Ketelantaran Terpadu) Kecamatan Nguntoronadi
3	3.1 Publikasi Pelayanan	Sudah	Publikasi persyaratan pelayanan di media sosial seperti instagram dan facebook, website, banner maupun brosur dan mensosialisasikan terkait persyaratan pelayanan administrasi kepada masyarakat lewat perangkat desa.	 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 104 orang mengisi SKM pada Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93,06. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Produk Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Magetan, November 2025

CAMAT NGUNTORONADI



FISCO YUDHA ARISTA, S.IP, MM

NIP 198801072007011001

LAMPIRAN

1. Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN NGUNTORONADI
PELAYANAN KECAMATAN NGUNTORONADI 2025**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
22	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
63	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	386	385	376	416	371	378	389	416	367	
NRR/Unsur	3.71	3.7	3.62	4	3.57	3.63	3.74	4	3.53	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NRR tertbg/Unsur	0.41	0.41	0.4	0.44	0.4	0.4	0.42	0.44	0.39	*)3.72
IKM Unit Pelayanan										**) 93.06

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.71
U2	Prosedur	3.7
U3	Waktu Pelayanan	3.62
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.57
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
U7	Perilaku Pelaksana	3.74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.53

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	49
31 s.d 40	25
41 s.d 50	20
51 s.d 60	10
61 Keatas	0
Jumlah	104

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	11
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	70
Lainnya	23

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	5
SMA	39
D3	12
D4/S1	46
S2	1
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	53
Perempuan	51
Jumlah	104

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.74
U1	Persyaratan	3.71
U2	Prosedur	3.7
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.62
U5	Produk Layanan	3.57
U9	Sarana dan Prasarana	3.53

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U7	Perilaku Pelaksana	3.74

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.53
U5	Produk Layanan	3.57
U3	Waktu Pelayanan	3.62

IKM Unit Pelayanan : 93.06

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

2. Dokumentasi





