

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

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 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	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	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
BAB V	8
KESIMPULAN.....	8
LAMPIRAN	9
1. Kuesioner.....	9
2. Hasil Pengolahan Data	10

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur 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 direkap melalui *google form* secara *online*. 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 2 (dua) kali dalam setahun. 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	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2024	15

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

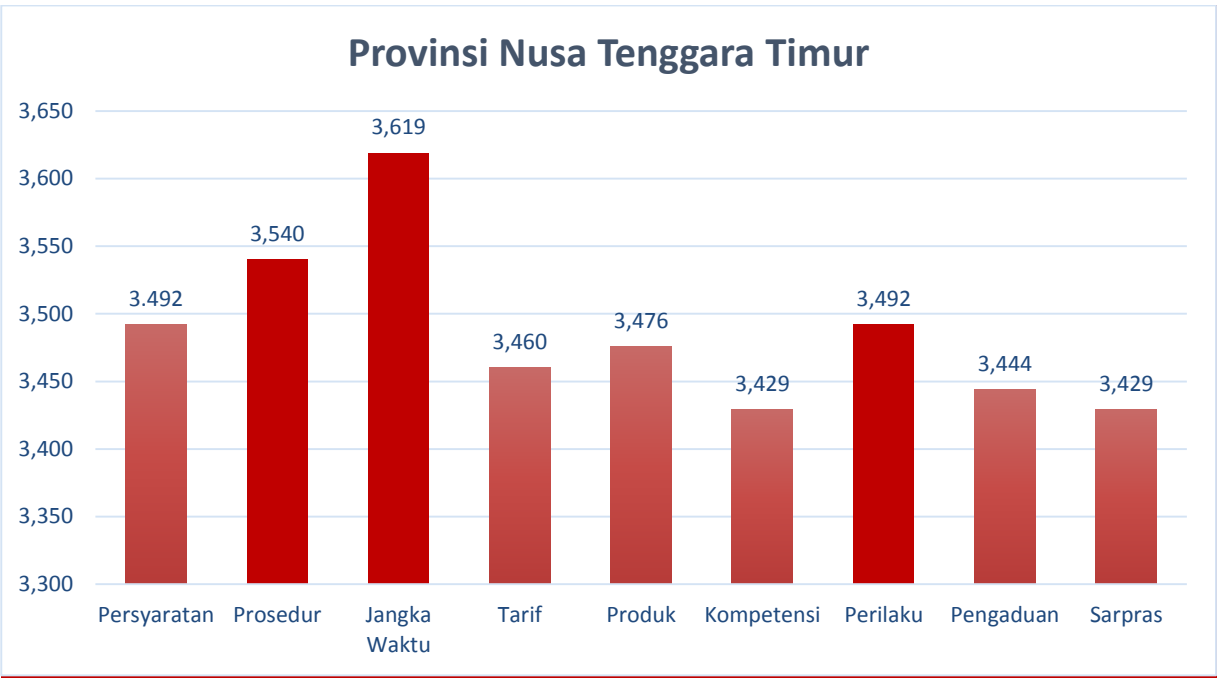
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	55,6%
		PEREMPUAN	28	44,4%
2	PENDIDIKAN	SD/SMP	0	0%
		SMA	13	20,6%
		DI/DII/DIII	8	12,7%
		DIV/S1	39	61,9%
		S2	3	4,8%
3	PEKERJAAN	PNS	23	36,5%
		TNI	1	1,6%
		POLRI	1	1,6%
		SWASTA	12	19,1%
		LAINNYA	26	41,2%
4	TUJUAN LAYANAN	Bidang KPPM	3	4,8%
		Bidang PPD	8	12,7%
		Bidang PUEM	7	11%
		Bidang BPD	21	33,4%
		Sekretariat	24	38,1%

3.2 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
IKM per unsur	3.492	3.540	3.619	3,460	3.476	3.492	3.492	3,444	3,429
Kategori	B	A	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87.35 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan Persyaratan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan pada Mutu Pelayanan Baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan Mutu Pelayanan Sangat Baik yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan diperoleh tingkat Kepuasan dengan hasil Baik. Oleh karena itu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan demi terwujudnya pelayanan yang prima.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum menunjukkan kualitas yang baik dengan nilai SKM 87.35.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Provinsi NTT,

Victorius Manek, S.Sos, M.Si
Pentolna Utama Madya (IV/d)
NIP. 196910081995031006

PARAF HIERARKI	
Sekretaris	
Kasubag Kepegawaian dan Umum	
Fungsional	

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (DINAS PMD PROV.NTT)

rathisula@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Asal Instansi/Lembaga *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ L

☐ P

Pendidikan *

☐ SD/SM

☐ SMA

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini ? *

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan ? *

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

Tujuan Layanan *

☐ Bidang KPPM

☐ Bidang PPD

☐ Bidang PUEM

☐ Bidang BPD

☐ Sekretariat

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat Saudara tentang *
Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana Pendapat Saudara tentang *
Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana Pendapat Saudara tentang *
Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan ?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat Saudara Mengenai *
Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan ?

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang *
Kualitas Sarana dan Prasarana?

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana Pendapat Saudara tentang *
Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan Baik

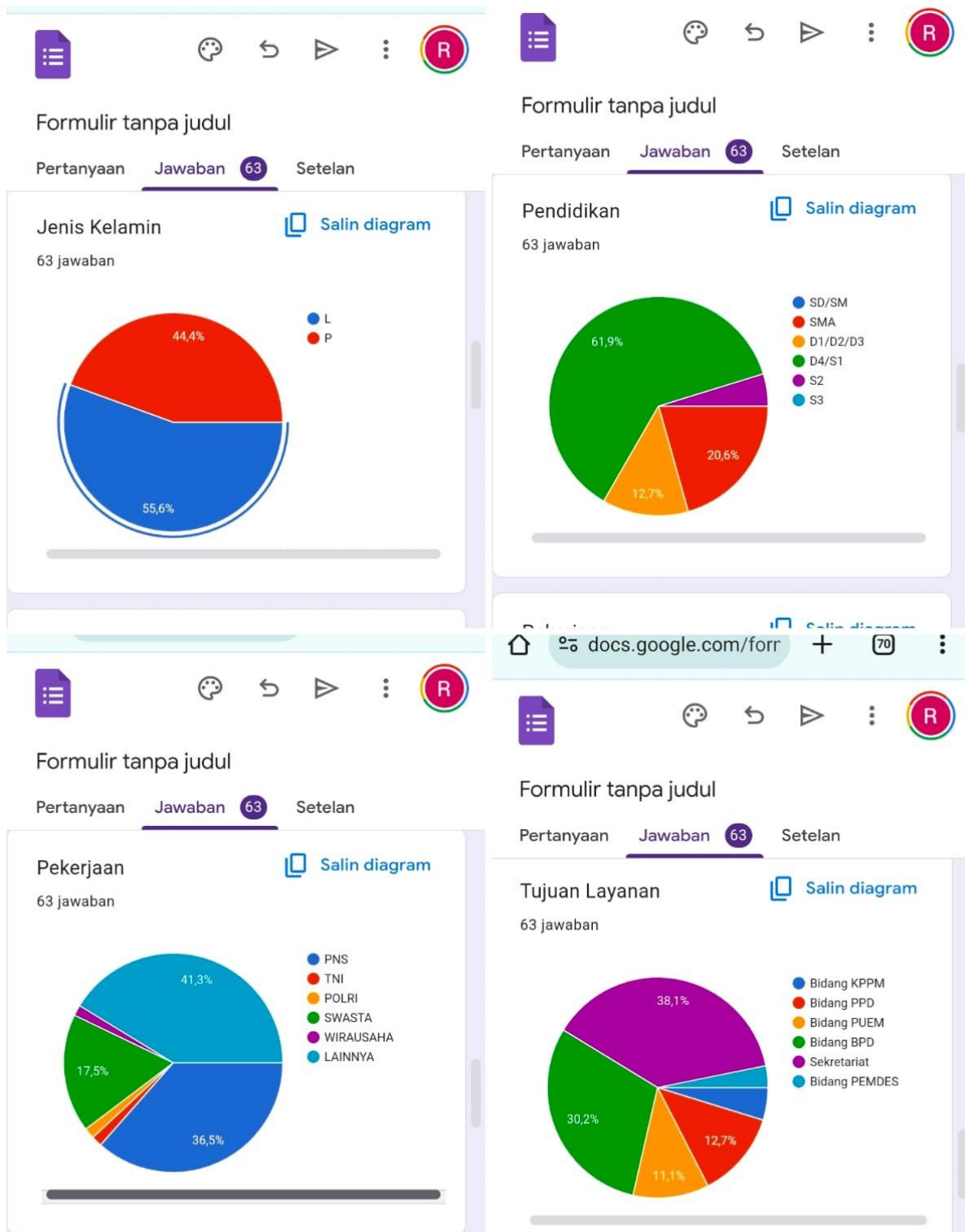
Kritik, Saran dan Masukan *

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan fo

2. Hasil Olah Data SKM



**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2024**

Jumlah Populasi : 63 ← Masukan Nilai Populasi (Jumlah penerima Layanan)

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR									Keluhan/Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	S2	TNI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	Perempuan	DI/DII/DIII	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
3	Perempuan	DIV/S1	PNS	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
4	Laki-Laki	S2	POLRI	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
6	Laki-Laki	SMA	LAINNYA	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
7	Laki-Laki	DIV/S1	SWASTA	3	2	4	3	4	3	4	3	3	
8	Perempuan	DI/DII/DIII	LAINNYA	4	2	4	3	4	3	4	3	3	
9	Perempuan	DIV/S1	SWASTA	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
11	Laki-Laki	S2	PNS	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
12	Perempuan	DIV/S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
13	Laki-Laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
14	Laki-Laki	DI/DII/DIII	LAINNYA	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
15	Perempuan	DIV/S1	PNS	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
16	Laki-Laki	DIV/S1	SWASTA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
17	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
18	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	Perempuan	DIV/S1	LAINNYA	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
20	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
21	Laki-Laki	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	DIV/S1	PNS	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
23	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
24	Perempuan	DIV/S1	PNS	3	4	4	4	4	3	3	4	3	

25	Laki-Laki	DI/DII/DIII	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
26	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
27	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
28	Perempuan	DIV/S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
29	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
30	Perempuan	DIV/S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
31	Laki-Laki	SMA	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
32	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
33	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
34	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
35	Perempuan	DI/DII/DIII	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
36	Laki-Laki	SMA	SWASTA	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
37	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
38	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
39	Perempuan	DIV/S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
40	Perempuan	DIV/S1	PNS	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
41	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
42	Laki-Laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
43	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
44	Perempuan	DIV/S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
45	Laki-Laki	DI/DII/DIII	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
46	Perempuan	DIV/S1	SWASTA	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
47	Perempuan	DIV/S1	LAINNYA	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
48	Laki-Laki	DIV/S1	SWASTA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	Perempuan	DIV/S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
50	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
51	Perempuan	SMA	PNS	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
52	Perempuan	DIV/S1	SWASTA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
53	Perempuan	DIV/S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
54	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
55	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
56	Perempuan	DIV/S1	PNS	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
57	Laki-Laki	DI/DII/DIII	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	3	3	

58	Perempuan	DIV/S1	SWASTA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
59	Laki-Laki	DIV/S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
60	Perempuan	SMA	SWASTA	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
61	Laki-Laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
62	Laki-Laki	DIV/S1	PNS	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
63	Perempuan	DI/DII/DIII	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
Σ Nilai				220	223	228	218	219	220	220	217	216	
Nilai Rata-Rata				3.492	3.540	3.619	3.460	3.476	3.492	3.492	3.444	3.429	
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0.388	0.393	0.402	0.384	0.386	0.388	0.388	0.383	0.381	3.494
SKM Unit Pelayanan				87.35				BAIK					

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	87.30	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.49	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	90.48	A	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	86.51	B	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.38	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	87.30	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	87.30	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	86.11	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	85.71	B	BAIK

Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK