

LAPORAN PELAKSANAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT




PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
Alamat : Jalan Raya Tanjungpinang - Tanjung Uban Km.42
Provinsi Kepulauan Riau
Email : disdukcapilbintan@gmail.com
Bandar Seri Bentan

TAHUN
2022

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BINTAN**

DAFTAR ISI

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
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	26

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang 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 dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2022	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 19.047 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 377 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	175	46%
		PEREMPUAN	202	54%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	32	8%
		SLTP	28	7%
		SLTA	178	47%
		DIII	58	16%
		SI	70	19%
		S2	11	3%
3	PEKERJAAN	PNS	41	11%
		SWASTA	84	22%
		WIRAUSAHA	72	19%
		PELAJAR	95	25%
		LAINNYA	85	23%
4	JENIS LAYANAN	KTP	86	23%
		KK	91	24%
		PINDAH DATANG	53	14%
		KELAHIRAN	49	12%
		KEMATIAN	36	10%
		PERKAWINAN	41	11%
		PERCERAIAN	21	6%

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	3,159	3,127	3,101	3,642	3,117	3,151	3,122	3,159	2,997
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	C
IKM Unit Layana n	79,38 (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. Sarana & Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,997 Selanjutnya Jangka Waktu yang mendapatkan nilai 3,101 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,642 dari unsur layanan, dan Persyaratan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,159.

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 :

- “Kualitas sarana dan prasarana perlu di tingkatkan agar masyarakat bisa lebih nyaman ketika menerima pelayanan dari Disdukcapil Bintan ”.
- “Jangka waktu pelayanan harus di tingkatkan lagi, proses pengurusan dokumen sampai dengan selesai masih terlalu lama”.
- “Prosedur pelayanan kurang mudah dipahami dan tidak ada info yang jelas mengenai tata cara ataupun prosedur pelayanan di tiap jenis pelayanan baik secara offline maupun online”.

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

- Sarana prasarana merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah diantara unsur lainnya. Perlu dilakukan perbaikan atau penambahan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di kantor Disdukcapil Kabupaten Bintan baik fasilitas utama ataupun penunjang.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat mengetahui mengenai prosedur dalam mengakses layanan secara online sehingga banyak

masyarakat memilih langsung datang ke lokasi layanan ataupun melakukan pengurusan melalui orang lain. Hal ini lah yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terlambat.

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.

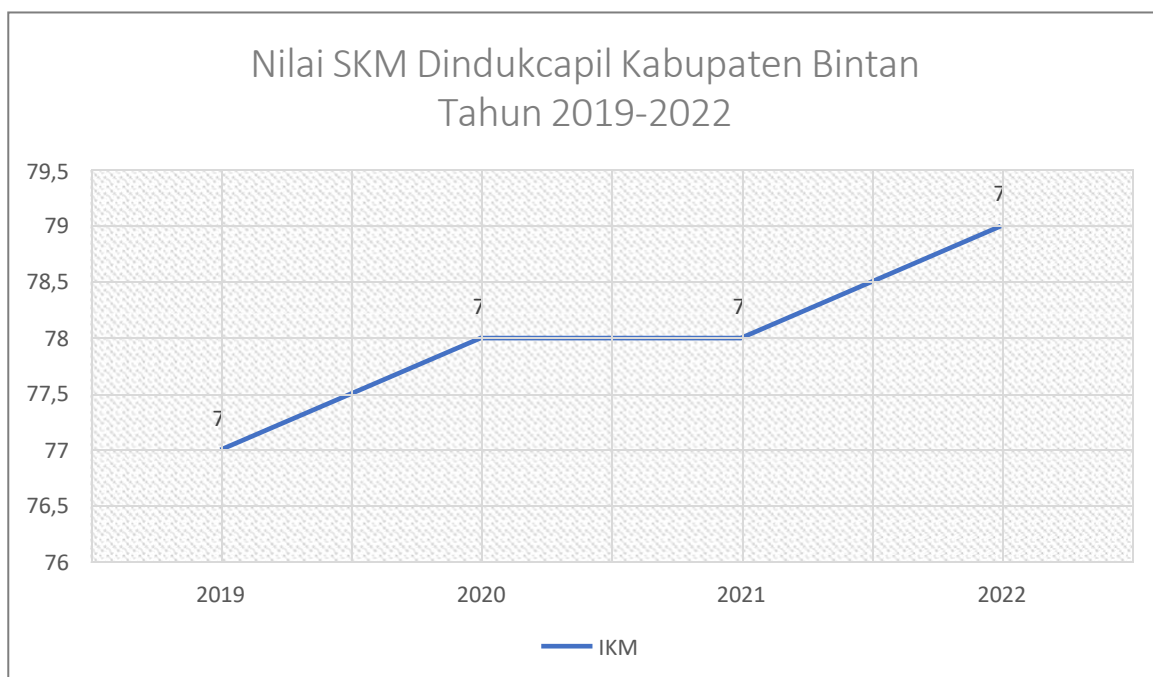
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana & Prasarana	Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil perlu melakukan pembangunan Toilet untuk kenyamanan masyarakat	√				Bagian Umum
		Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Perlu menambahkan beberapa fasilitas penunjang seperti bahan bacaan di ruang tunggu pelayanan	√				Bagian Umum

2	Prosedur Pelayanan	Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Perlu membuat standar pelayanan untuk setiap jenis layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil baik secara online ataupun datang langsung	√	√			BIDANG INOVASI
		Dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus melakukan sosialisasi mengenai prosedur layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lebih gencar lagi	√	√	√	√	BIDANG INOVASI
3	Waktu pelayanan	Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat agar melakukan pengurusan dokumen secara mandiri (tidak melalui orang lain) Serta sosialisasi layanan secara online via Sipanducapil sehingga masyarakat lebih mudah dan menghemat waktu dalam pengurusan Dokumen				√	BIDANG INOVASI

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga Oktober 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,38. Nilai SKM Dindikcapil Kabupaten Bintan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,642 dari unsur layanan, dan persyaratan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,159.

<p>2. Prosedur Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada ?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang dalam memberikan layanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Biaya atau Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Perilaku Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan terhadap pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bintang?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

ALAMAT : Jl.Raya Tanjungpinang - Tanjung Uban KM 42, Bandar Seri Bentan

Nomor Urut Responden	NILAI PER 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	4	4	3	4	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
5	2	1	3	4	3	3	2	1	4
6	2	3	4	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	4	4	3	4	3	4	4
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	2	3	1	2	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	2	4	4	3	3	4	3	4	3
32	4	3	4	3	4	4	3	4	4
33	3	3	3	3	4	4	3	4	4

34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	3	3	4	3	4	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	4	3	4	3	3	3	4
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	4	3	4	4	4	4	3	3	4
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	2	2	4	3	2	2	3	3
47	4	4	3	3	3	3	4	4	2
48	3	3	3	4	3	3	3	4	2
49	3	3	2	3	3	2	2	3	2
50	3	4	3	4	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	2	1	3	4	3	1	2	1	2
56	2	3	4	4	4	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	3	4	4	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	3	4	3	4	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3
67	3	3	4	4	4	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	2	3	1	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	4	4	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	3	3	2
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3

79	3	3	3	3	3	2	3	3	3
80	3	3	3	3	3	2	3	3	3
81	2	4	4	3	3	4	3	3	2
82	4	3	4	3	4	4	3	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	4	3
84	3	3	3	4	4	3	3	3	3
85	3	3	3	3	4	4	3	4	4
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3
87	3	3	4	3	4	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	4	3	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	3	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	3	2	2	3	3
94	3	3	4	4	4	3	3	3	3
95	2	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	4	4	3	3
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	4	4	3	3
101	3	4	3	4	4	2	3	3	2
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2
104	3	3	3	4	3	4	3	4	3
105	2	1	3	4	3	2	2	2	2
106	2	3	4	4	3	3	3	3	2
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	2	2	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	4	4	3	4	3	3	3
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3
117	3	3	4	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	2	3	2	2	2	2	2
121	3	3	3	3	3	4	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	3	4	3	3	4

124	3	3	2	4	3	2	3	2	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	4	4	4	3	3	3	3	3
128	3	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	2	3	3	3
130	3	3	2	3	3	2	3	3	2
131	2	4	4	3	3	3	3	3	3
132	4	3	4	3	4	4	3	3	4
133	3	3	3	3	4	4	3	4	3
134	3	3	3	4	4	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	4	3	4	4
136	2	3	2	4	3	2	2	3	3
137	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	4	3	4	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	4	3	4	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	2	2	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	2	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	4	3	4	3	4	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	2	2	2	3
151	4	3	3	4	3	3	3	3	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	4	3	4	3	3	3	3	4
154	3	4	3	4	3	3	3	3	3
155	4	4	3	4	3	3	3	3	3
156	3	4	3	4	3	3	4	3	3
157	2	3	3	4	3	3	3	2	3
158	3	3	3	4	3	3	4	3	3
159	3	4	3	4	4	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	3	3	2	4	2	2	2	3	2
162	4	4	4	4	3	3	3	3	3
163	3	3	4	4	3	3	3	3	3
164	2	4	2	4	2	3	3	3	2
165	3	4	4	4	3	3	3	3	3
166	3	3	4	4	2	3	3	3	3
167	3	4	3	3	4	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	2

169	3	4	3	4	4	2	4	2	3
170	3	4	3	4	3	3	3	4	3
171	3	4	3	4	3	4	4	3	3
172	3	4	3	4	3	4	3	3	3
173	3	4	3	4	2	2	2	3	3
174	3	4	3	4	3	4	3	3	3
175	4	4	4	4	3	4	3	3	3
176	3	4	4	4	3	3	3	3	3
177	3	4	3	4	3	4	4	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	2	4	2	2	3	2	4
180	3	3	3	4	3	4	3	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	4	4	3	4	3	3	3	3	3
183	3	4	3	4	4	4	3	3	3
184	3	4	3	4	3	3	4	3	3
185	4	4	3	4	3	3	4	3	3
186	3	4	3	3	3	4	4	4	3
187	3	4	3	3	3	3	4	4	3
188	3	4	3	4	3	3	4	3	3
189	3	3	3	4	3	3	4	4	3
190	4	3	3	4	3	3	4	3	3
191	3	3	2	4	3	2	2	3	2
192	4	4	2	3	4	2	3	3	3
193	3	3	4	3	3	3	3	3	3
194	3	3	4	4	3	3	3	3	3
195	3	4	4	4	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	3	3	3	4	3
197	3	4	4	4	2	3	3	3	3
198	3	4	4	4	3	4	3	4	3
199	4	4	4	4	2	2	3	4	2
200	3	4	2	3	3	2	3	3	2
201	4	4	3	3	3	4	3	4	3
202	3	4	3	4	3	4	3	3	3
203	3	4	3	4	3	4	3	3	3
204	4	4	3	4	3	4	3	3	4
205	3	3	3	4	3	4	4	3	2
206	3	3	3	3	2	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	2	2	2	3
208	3	3	3	3	3	3	2	3	2
209	4	3	3	3	4	3	3	3	3
210	3	3	3	4	3	4	3	3	3
211	4	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	2	4	2	3	3	2	3

214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	3	3	4	4	3	4	3	3	4
218	3	4	3	4	3	3	3	4	3
219	4	4	3	4	4	4	3	3	3
220	3	4	3	4	3	4	3	3	3
221	3	4	3	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	4	3	4	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	3	3	4	3	3	3	3	3	3
226	3	3	4	4	3	4	4	3	3
227	3	4	4	4	2	2	2	3	2
228	2	2	3	4	3	2	3	3	3
229	3	4	3	4	2	3	3	2	3
230	3	3	3	3	3	4	3	3	3
231	4	3	3	4	3	4	3	3	3
232	4	4	3	4	4	3	3	3	3
233	3	2	2	4	2	3	2	3	3
234	3	3	3	3	4	3	3	4	3
235	4	4	3	4	3	3	4	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3
237	3	3	2	4	2	3	3	4	3
238	4	3	3	4	3	4	3	3	3
239	4	3	4	3	4	4	3	4	3
240	4	3	4	4	3	3	4	3	3
241	4	3	3	4	3	4	4	4	3
242	4	3	3	4	3	4	4	3	3
243	3	3	3	4	3	3	4	4	3
244	3	3	3	3	3	3	4	3	3
245	3	3	3	4	3	3	4	4	3
246	4	3	3	4	3	3	4	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	4	2	3	3	3	3	3	4	3
250	4	3	3	4	3	3	3	3	3
251	4	3	3	4	3	3	3	4	3
252	4	3	3	4	3	3	3	4	3
253	4	1	2	4	2	2	3	3	2
254	3	4	3	4	3	4	3	4	3
255	4	3	3	4	3	3	3	3	3
256	4	3	3	4	3	4	3	3	3
257	4	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	3	4	3	4	3	3	3

259	3	3	3	4	3	4	3	4	3
260	4	3	3	4	3	4	3	4	3
261	4	3	3	3	3	4	4	3	3
262	4	3	3	4	4	4	4	4	3
263	3	3	4	3	4	3	4	4	3
264	3	3	3	4	3	3	4	3	3
265	3	2	2	4	2	2	3	3	2
266	3	3	3	4	3	3	4	3	3
267	4	4	3	3	3	3	3	4	3
268	3	3	3	4	2	3	3	3	3
269	4	4	3	4	3	3	3	2	3
270	3	3	3	4	3	3	4	3	3
271	3	3	3	3	3	4	3	3	3
272	4	4	4	4	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	4	3	4	4	3	3	3	4	3
275	2	2	2	3	2	2	3	3	2
276	3	3	3	4	3	4	3	3	3
277	3	3	3	4	3	3	3	4	3
278	3	3	4	4	3	3	3	3	3
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	4	3	3	3	3	3	3	4	3
281	3	2	2	4	2	3	3	3	2
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	3	4	3	3	3
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	2	3	2	3	2	3	3	3	3
286	3	3	3	4	4	3	3	2	2
287	2	3	4	4	2	3	3	3	3
288	4	4	3	3	3	3	3	4	3
289	3	3	3	4	3	3	4	3	3
290	3	3	3	4	3	3	3	3	2
291	3	2	4	4	3	2	3	2	2
292	3	3	3	4	3	3	4	3	3
293	4	3	4	4	3	3	3	4	3
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3
295	4	3	3	3	3	4	3	3	3
296	4	3	3	4	4	4	3	3	3
297	4	3	3	4	3	3	3	4	4
298	3	2	2	3	2	3	3	3	2
299	4	3	3	4	3	3	3	3	3
300	4	3	3	4	3	4	4	3	3
301	3	3	3	4	3	3	4	4	3
302	3	3	3	4	3	4	3	3	2
303	3	3	2	4	2	2	3	2	2

304	3	2	2	4	2	3	4	3	2
305	3	3	2	4	3	3	3	3	2
306	3	3	3	4	3	3	3	3	3
307	4	3	3	3	3	3	4	4	3
308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	2	2	3	4	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	3	2	2	3	2	2	2	2	2
312	2	2	2	4	2	3	4	3	2
313	3	3	2	4	4	2	3	3	2
314	3	3	3	3	4	4	4	3	3
315	3	3	3	4	4	3	4	3	3
316	3	2	2	4	2	2	3	2	2
317	4	3	3	4	4	4	4	3	3
318	4	3	3	4	4	3	4	3	3
319	4	3	4	4	4	4	4	3	3
320	3	3	3	4	4	3	4	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	4	4	3	4	4	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	4	3	3	3
325	3	2	2	4	3	3	3	3	2
326	3	4	3	4	3	3	3	4	3
327	4	3	3	4	3	4	3	3	3
328	3	4	3	4	3	3	3	4	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	3	3	3	4	3	4	3	3	3
332	3	4	2	4	2	3	3	3	3
333	3	4	4	3	3	3	4	4	4
334	3	3	4	4	3	3	3	3	3
335	4	3	3	4	3	3	4	3	3
336	3	3	3	4	3	3	4	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3
338	4	3	3	4	3	4	4	3	2
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	4	3	3	3	3	4	4	3	3
341	4	3	3	4	3	4	4	4	4
342	2	2	2	4	3	2	2	2	2
343	3	3	3	4	3	4	3	3	2
344	2	2	3	4	3	3	4	3	2
345	3	2	3	4	3	3	2	2	2
346	3	3	3	4	3	3	3	3	2
347	3	3	3	4	3	3	3	4	3
348	3	3	3	4	3	2	2	3	2

349	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
350	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
351	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
352	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
353	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
355	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
356	3	2	2	4	3	4	3	2	2	
357	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
358	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
359	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
360	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
361	4	3	2	4	2	3	2	3	2	
362	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
363	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
364	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
365	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
366	4	3	4	4	3	3	4	3	2	
367	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
368	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
369	3	4	3	4	2	3	3	2	2	
370	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
371	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
373	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
375	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
376	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
377	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	1191	1179	1169	1373	1175	1188	1177	1191	1130	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3,159	3,127	3,101	3,642	3,117	3,151	3,122	3,159	2,997	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x (1/9)	0,351	0,347	0,345	0,405	0,346	0,350	0,347	0,351	0,333	3,175
IKM Unit Pelayanan	3,175 x 25									79,38

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	78,98	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	78,18	B
U3	Waktu Penyelesaian	77,52	B
U4	Biaya/ Tarif	91,05	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,92	B
U6	Kompetensi Pelaksana	78,78	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,05	B
U8	Sarana & Prasarana	78,98	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	74,93	C

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25-64,99	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 Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



FASILITAS PARKIR RODA 4



FASILITAS PARKIR RODA 2



FASILITAS RUANG TUNGGU



RUANG PELAYANAN



KURSI RODA UNTUK KELOMPOK RENTAN



RUANG BERMAIN ANAK