

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**  
**BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**  
**2023**

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) ..... 7

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..... 11

BAB V .....12

KESIMPULAN .....12

LAMPIRAN .....13

1. Kuisisioner

2. Hasil Pengolahan Data ..... 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 Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 pengujian yang telah diberikan oleh Balai Besar Veteriner Denpasar.

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 Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner 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 Balai Besar Veteriner Denpasar 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) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	15

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Veteriner Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan, maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu Juli hingga September 2023 adalah sebanyak 76 orang.



**BAB III**

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 76 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR		JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI		43	56.5%
		PEREMPUAN		33	43.4%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		0	0%
		SLTP		0	0%
		SLTA		14	18.4%
		DIII		19	25%
		SI		39	51.3%
		S2		10	13.1%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4	4	4	3,7	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.89 Skala Likert/97.25 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya Uji mendapatkan nilai terendah yaitu 3.7
2. Sedangkan delapan unsur layanan lainnya mendapatkan nilai tinggi yaitu 4.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh 0 pengaduan.

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.

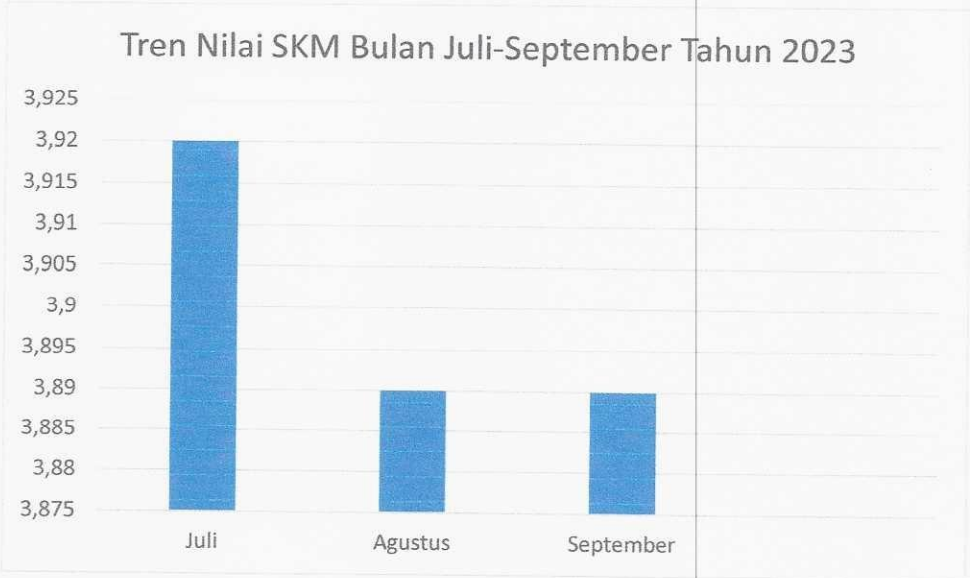
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui FGD (Fokus Group Discussion). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Biaya Uji	Peningkatan sosialisasi	√	√	√		Bagian Pelayanan Publik

4.2 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 Balai Besar Veteriner Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2. Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Juli hingga September 2023 pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Perilaku pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3.89 Skala Likert (97.25).
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya uji dengan nilai 3.7.
- Sedangkan unsur layanan lainnya mendapatkan nilai tinggi yaitu 4.

Denpasar, 4 Oktober 2023

Kepala Balai,



Dr.drh. I Ketut Wirata, M.Si  
NIP.197503232008011017

## LAMPIRAN

### 1. Kuisioner

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Balai Besar Veteriner Denpasar

Nama :  
Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan  
Pendidikan terakhir : 1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4.  
D1-D2-D3 5. S-1 6. S-1 Keatas  
Pekerjaan utama : 1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3.  
Wiraswasta/usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

#### Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1 | Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.<br>1. Tidak sesuai<br>2. Kurang sesuai<br>3. Sesuai<br>4. Sangat Sesuai   | 6 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.<br>1. Tidak kompeten<br>2. Kurang kompeten<br>3. Kompeten<br>4. Sangat kompeten   |
| 2 | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.<br>1. Tidak mudah<br>2. Kurang mudah<br>3. Mudah<br>4. Sangat mudah   | 7 | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.<br>1. Tidak sopan dan ramah<br>2. Kurang sopan dan ramah<br>3. Sopan dan ramah<br>4. Sangat sopan dan ramah |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.<br>1. Tidak cepat<br>2. Kurang cepat<br>3. Cepat<br>4. Sangat cepat  | 8 | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br>1. Tidak ada<br>2. Ada tetapi tidak berfungsi<br>3. Berfungsi kurang maksimal<br>4. Dikelola dengan baik                             |
| 4 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.<br>1. Sangat mahal<br>2. Cukup mahal<br>3. Murah<br>4. Gratis   | 9 | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana<br>1. Buruk<br>2. Cukup<br>3. Baik<br>4. Sangat baik  |
| 5 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>1. Tidak sesuai<br>2. Kurang sesuai<br>3. Sesuai<br>4. Sangat sesuai |   |  |

\*Lingkari/silang pilihan anda



2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR

Jenis Layanan : Pengujian Penyakit Hewan  
Jumlah Populasi : 76  
Jumlah Target Responden : 76

No Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	Perempuan	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

19	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Perempuan	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Perempuan	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Perempuan	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Laki-Laki	DIII	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Perempuan	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	Perempuan	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4



69	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
70	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
72	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
73	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	Laki-Laki	DIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Laki-Laki	DIII	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
76	Laki-Laki	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
			304	304	304	286	304	304	304	304	304	
			4	4	4	3.7	4	4	4	4	4	
			0,44	0,44	0.44	0.37	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	3.89
SKM Unit Pelayanan			**) 97.25									

NO	Unsur SKM	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan (U1)	100	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	A
3	Waktu Penyelesaian (U3)	100	A
4	Biaya/Tarif (U4)	92,5	A
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	100	A
6	Kompetensi pelaksana (U6)	100	A
7	Perilaku pelaksana (U7)	100	A
8	Sarana dan Prasarana (U8)	100	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	100	A

Nilai	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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 – 100,00	A	Sangat Baik