

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN ELEKTRONIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(ESKM)**  
**PERIODE SEMESTER II TAHUN 2024**  
**UPT. PUSKESMAS JATEN II**



**DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN KARANGANYAR**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1    Latar Belakang .....	3
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3    Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>6</b>
2.1    Pelaksana SKM.....	6
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III.....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>9</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	9
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	10
<b>BAB IV.....</b>	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>11</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3    Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V.....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
1.    Kuesioner.....	16
2.    Hasil Olah Data .....	17

## 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 UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar.

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 UPT Puskesmas Jaten II dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (ESKM) UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan Link ESKM Puskesmas Jaten II <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/53/371> yang disebarluaskan 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 UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar 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 dengan membagikan dan mengisi link ESKM tersebut menggunakan handphone. Selain itu lokasi pengisian kuesioner berada di posyandu, acara pertemuan di desa, prolansis dan lain-lain, untuk pasien usia lanjut pengisian dipandu dari petugas. 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	Juli 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024	135
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan juli – desember tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 13.764 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 375 orang.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 143 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	26	17,5%
		PEREMPUAN	122	82,5%
2	PENDIDIKAN	SLTP	4	2,7%
		SLTA	43	29%
		DI	1	0,8%
		DII	1	0,8%
		DIII	63	43%
		DIV	4	3,2%
		SI	26	17,5%
		S2	6	4,8%
3	PEKERJAAN	PNS	68	45,9%
		SWASTA	18	12,1%
		WIRASWASTA	9	6%
		PELAJAR	1	0,8%
		LAINNYA	51	34,45%

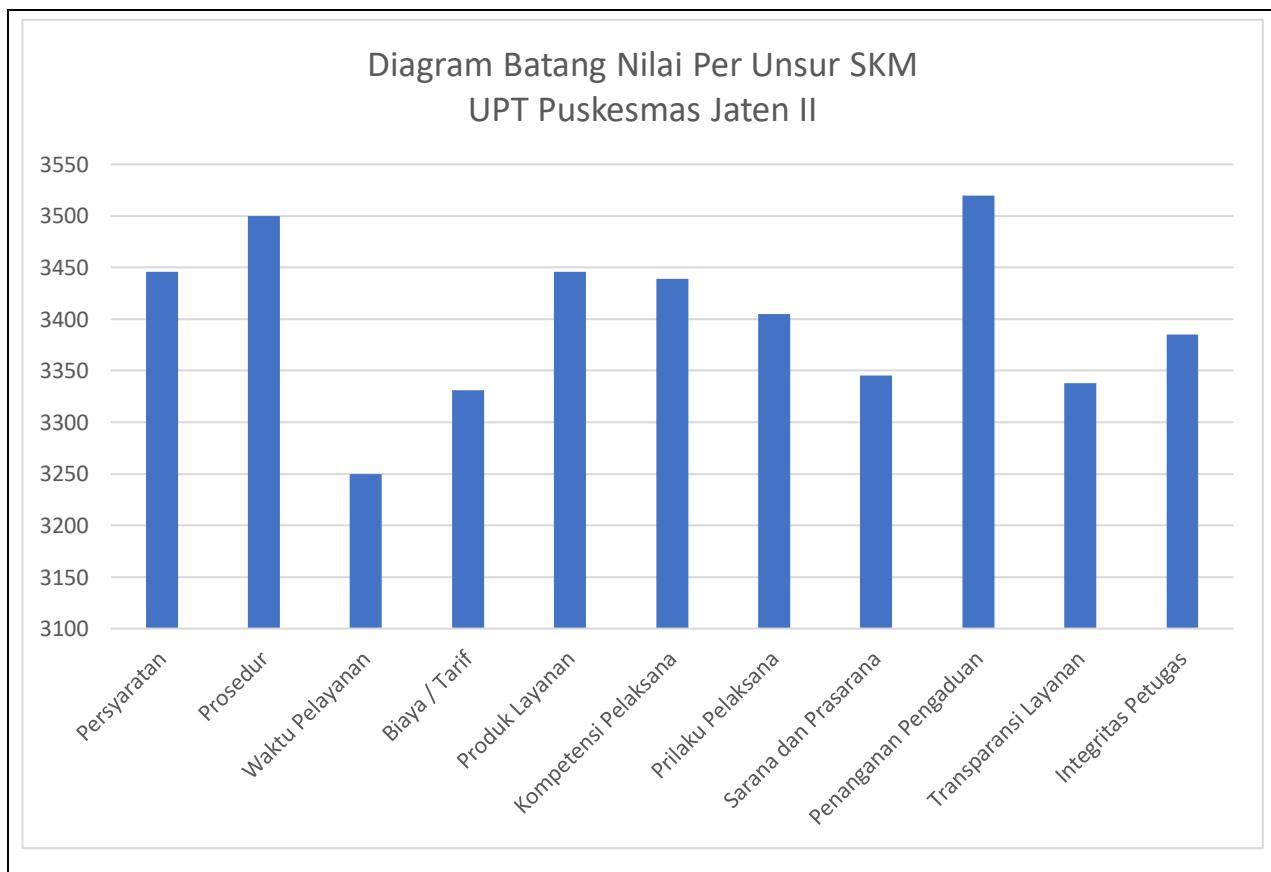
#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11
IKM per unsur		3.446	3.5	3.25	3.331	3.446	3.439	3.405	3.345	3.52	3,338	3,385
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85.2 (B atau 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. Unsur ketiga waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya unsur keempat biaya / tarif yang mendapatkan nilai 3,331 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,52 kemudian unsur prosedur dengan nilai 3,5.

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 :

- Pelayanan Kurang cepat.. pengambilan antrian gk ada prioritas ibu hamil dbiarin nunggu lama berdiri.
- Pelayanan kurang baik, ditanya baik baik, resepsiionis yg di depan jawabnya ngegas.
- Kurang memuaskan, di tunggu sampai berjam-jam cuma periksa doang, lama nya, aku ikhlas in buat pembayaran pendaftaran doang.
- Pelayanan lama khusus di ruang pemeriksaan umum lama sekali 1 pasien harus nunggu15 menit tolong diperbaiki.cuma saran saja.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang tidak melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas kurang ramah dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien terutama jika kondisi pasien banyak.

#### 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

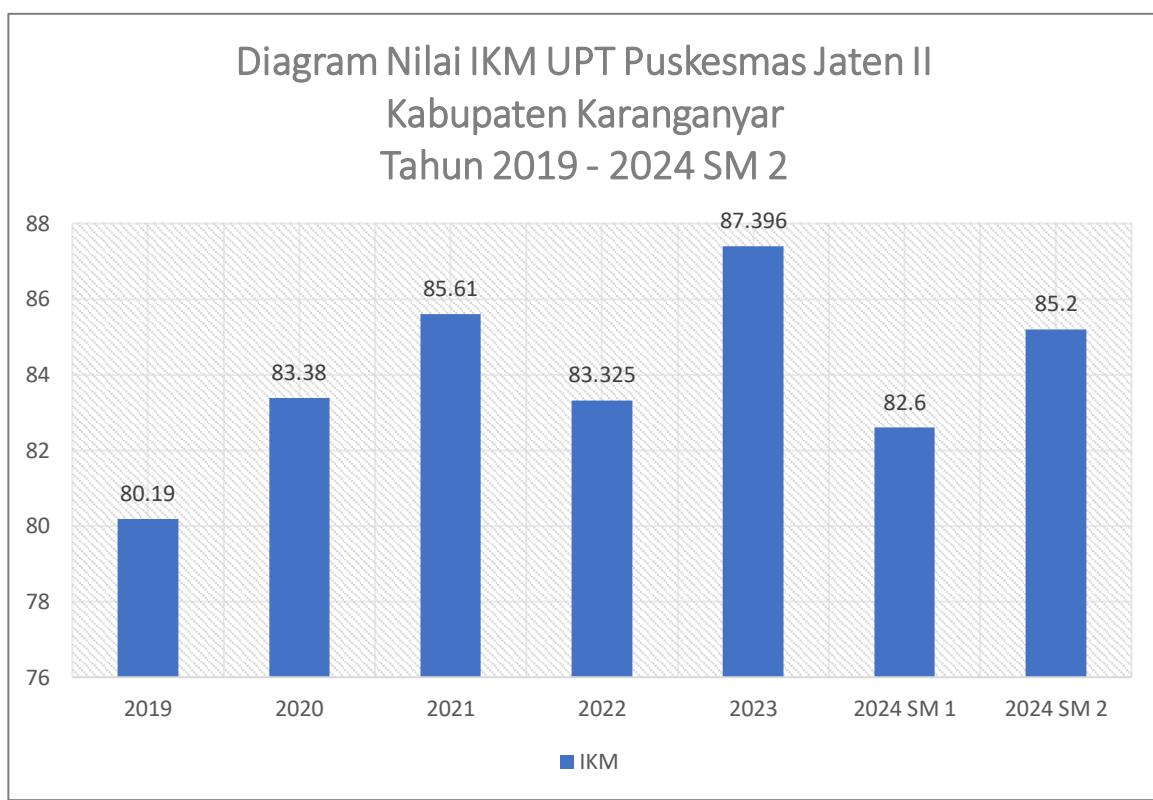
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Lokakarya Mini Puskesmas. 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	<b>Waktu Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap target waktu pelayanna di setiap unit layanan				V	<b>Tim Mutu</b>
		Menambah petugas dan jumlah loket pendaftaran pasien				V	<b>Bagian Kepegawaian/ TU</b>
2	<b>Biaya / Tarif</b>	Melakukan monev biaya dan tarif pelayanan puskesmas				V	<b>Tim Mutu</b>
		Melakukan konsultasi kedinasan tentang tarif restribusi puskesmas				V	<b>Bagian Perencanaan</b>

#### 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 UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kondisi fluktuatif kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 semester 2 pada UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar. Pada laporan SKM ini adalah laporan semester 2 tahun 2024 terjadi peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Jaten II sebesar 2.6.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,2. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2024 semester 2.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,25 dan biaya / tarif dengan nilai 3,331.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,52 dan berikutnya Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,5.

Karanganyar, 28 November 2024

Kepala UPT Puskesmas Jaten II



Sri Lestari, SKM., M.Kes

NIP 196907231994032004

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner ESKM

### SURVEI KEPUASAN PELANGGAN UPT PUSKESMAS JATEN 2 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2024

PUSKESJATEN2

#### I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )

Umur

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan

Pekerjaan Utama

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <sup>(U1)</sup>

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <sup>(U2)</sup>

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <sup>(U3)</sup>

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? <sup>(U4)</sup>

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <sup>(U5)</sup>

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? <sup>(U6)</sup>

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <sup>(U7)</sup>

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? <sup>(U8)</sup>

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? <sup>(U9)</sup>

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

## 2. Hasil Olah Data ESKM

Total Responden 143												
$\Sigma$ Nilai / Unsur	471	481	453	488	478	468	460	462	495	54	54	
NRR / Unsur	3.294	3.364	3.168	3.413	3.343	3.273	3.217	3.231	3.462	3.177	3.177	
NRR tertbg / Unsur	0.366	0.373	0.352	0.379	0.371	0.363	0.357	0.359	0.384	0.353	0.353	*) 3.304
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>												**) 82.6
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Penanggulangan Korupsi</b>												**) 79.45
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait 11 Unsur</b>												**) 81.3

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.294
U2	Prosedur	3.364
U3	Waktu pelayanan	3.168
U4	Biaya/tarif	3.413
U5	Produk layanan	3.343
U6	Kompetensi pelaksana	3.273
U7	Perilaku pelaksana	3.217
U8	Sarana dan Prasarana	3.231
U9	Penanganan Pengaduan	3.462
U10	Transparansi Layanan	3.177
U11	Integritas Petugas	3.177

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM PELAYANAN (hasil konversi) : 82.6 = B**

**IKM PENANGGULANGAN KORUPSI (hasil konversi) : 79.45 = B**

**Mutu Pelayanan :**  
 A (Sangat Baik):88,31 - 100,00  
 B (Baik) :76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik):65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) :25,00 - 64,99