

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**  
**KOTA SURAKARTA**  
**TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 mengamankan 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 RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO 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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. 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 RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO .

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.
5. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
7. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
10. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
11. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) 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 RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO 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).

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 2023

### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh Unit Kerja sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 30 responden.

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

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 312 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	113	36.22%
2	Pendidikan	SMP/ sederajat	80	25.64%
3	Pendidikan	SD/ sederajat	37	11.86%
4	Pendidikan	S1	33	10.58%
5	Pendidikan	SMK/ sederajat	32	10.26%
6	Pendidikan	D3	11	3.53%
7	Pendidikan	Tidak bersekolah	5	1.6%
8	Pendidikan	D2	1	0.32%
9	Pekerjaan	Lainnya	162	51.92%
10	Pekerjaan	Swasta	81	25.96%
11	Pekerjaan	Wirasaha	68	21.79%
12	Pekerjaan	PNS	1	0.32%
13	Jenis Kelamin	P	177	56.73%
14	Jenis Kelamin	L	135	43.27%
15	Jenis Layanan	POLI DALAM	32	10.26%
16	Jenis Layanan	BANGSAL ANGGREK	22	7.05%
17	Jenis Layanan	BANGSAL DAHLIA	20	6.41%
18	Jenis Layanan	RAWAT DARURAT LAINNYA	18	5.77%
19	Jenis Layanan	POLI SYARAF	18	5.77%
20	Jenis Layanan	RADIOLOGI	18	5.77%
21	Jenis Layanan	LABORATORIUM	16	5.13%
22	Jenis Layanan	BANGSAL BOUGENVIL	15	4.81%



23	Jenis Layanan	REHAB MEDIS	14	4.49%
24	Jenis Layanan	BANGSAL MAWAR	13	4.17%
25	Jenis Layanan	POLI BEDAH UROLOGI	13	4.17%
26	Jenis Layanan	POLI BEDAH	11	3.53%
27	Jenis Layanan	POLI ANAK	11	3.53%
28	Jenis Layanan	HAEMODIALISA	10	3.21%
29	Jenis Layanan	POLI UMUM	9	2.88%
30	Jenis Layanan	PARU	6	1.92%
31	Jenis Layanan	POLI JIWA	6	1.92%
32	Jenis Layanan	POLI KANDUNGAN	6	1.92%
33	Jenis Layanan	RAWAT DARURAT ANAK	6	1.92%
34	Jenis Layanan	POLI THT	6	1.92%
35	Jenis Layanan	POLI KULIT KELAMIN	6	1.92%
36	Jenis Layanan	KONSERVASI GIGI	6	1.92%
37	Jenis Layanan	JANTUNG DAN PEMBULU DARAH	5	1.6%
38	Jenis Layanan	Farmasi	5	1.6%
39	Jenis Layanan	POLI MATA	4	1.28%
40	Jenis Layanan	POLI BEDAH ORTHOPEDI	4	1.28%
41	Jenis Layanan	PERINATOLOGI	4	1.28%
42	Jenis Layanan	ICU	2	0.64%
43	Jenis Layanan	RAWAT DARURAT KANDUNGAN	2	0.64%
44	Jenis Layanan	NICU	1	0.32%
45	Jenis Layanan	PSIKOLOGI	1	0.32%
46	Jenis Layanan	RAWAT DARURAT BEDAH	1	0.32%
47	Jenis Layanan	POLI GIGI	1	0.32%

#### **B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.33	3.35	3.45	3.76	3.38	3.37	3.46	3.69	3.44
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86.73 (Baik)</b>								

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Biaya/Tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah dikelola dengan baik. Setiap pengaduan, saran dan masukan akan segera ditindaklanjuti melalui rapat internal dan hasil dari tindak lanjut akan dipublikasikan melalui media informasi RSUD Fatmawati Soekarno.
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B  
Dengan kekuatan SDM RSUD Fatmawati Soekarno telah melakukan service excellent dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Tidak semua masyarakat melakukan up date informasi terkait persyaratan pelayanan yang terdapat pada RSUD Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki terkait persyaratan pelayanan yang terdapat pada RSUD. Fatmawati Soekarno secara berkala.
2. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Tidak semua masyarakat melakukan up date informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang terdapat pada RSUD Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan

melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki mekanisme dan prosedur pelayanan yang terdapat pada RSUD. secara berkala.

Penyusunan dan pelaksanaan dengan mutu pelayanan B. Pelatihan untuk peningkatan kompetensi tidak selalu ada sehingga peningkatan kompetensi, harus menunggu jadwal pelatihan dari luar daerah. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa pemenuhan kebutuhan kompetensi secara berkala dan membuat jadwal pelatihan sesuai kebutuhan.

**4. Kesimpulan**  
 Kesimpulan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dilanjutkan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan ini dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada RSUD IBU FATMAWATI terdapat dalam tabel berikut:

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

No.	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki		

terkait persyaratan pelayanan yang terdapat pada RSUD. Fatmawati Soekarno secara berkala.

sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki mekanisme dan prosedur pelayanan yang terdapat pada RSUD. secara berkala.

3. U6. Kompetensi  
 Dengan kelemahan apabila diperlukan pihak penyelenggara melakukan analisis peningkatan kompetensi

**B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa terdapat dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dilanjutkan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan ini dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada RSUD IBU FATMAWATI terdapat dalam tabel berikut:

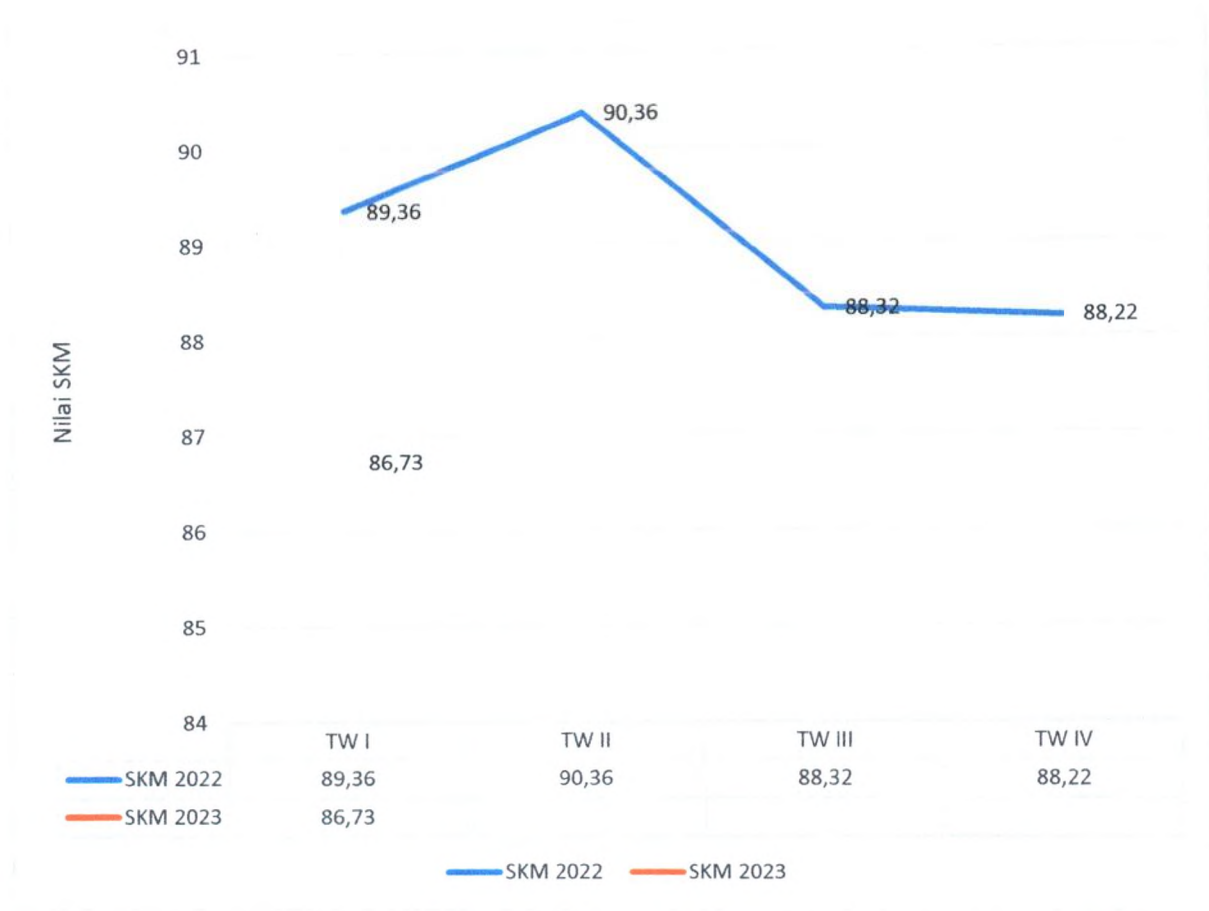
TABEL

No.	Prioritas Unsur
1	U1. Persyaratan

2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang terdapat pada RSUD. Fatmawati Soekarno secara berkala.		
3	U6. Kompetensi pelaksana	Melakukan analisa kebutuhan kompetensi secara berkala dan membuat jadwal peningkatan kompetensi sesuai kebutuhan.		

### C. 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 RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan I pada RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.73.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U1 Persyaratan, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur, U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana.

Kota Surakarta, 31 Maret 2023

**a.n. DIREKTUR RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

**KEPALA BAGIAN TATA USAHA**




AGUS SUBAGYO, S.SiT., M.Gizi

Pembina - IV a

NIP 19700425 199203 1 008

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
PERIODE SKM - Trwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITENYAI -- Pilih Jenis Layanan --	TANGGAL BERKES 2023-01-11 10:14:28	NOMOR RESPONDEN 2			
<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>					
NAMA (PERSONAL) Nama	USIA Usia	JENIS KELAMIN -- Pilih Jenis Kelamin --			
PENDIDIKAN Pilih Pendidikan --	PEKERJAAN -- Pilih Pekerjaan --	NO WHATSAPP AKTIF 08*****			
<b>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan kudo pelayanan jenis_layanan	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Sangat baik sesuai ketentuan	3 Baik	2 Tidak baik	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang direkomendasikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Tidak sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Sangat penanganan terbaik dengan baik	3 Penanganan dengan baik	2 Ada sarana pengaduan tapi tidak tertanggapi	1 Tidak ada sarana pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Peralatan ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk
<b>SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERMUKHAAN PELAYANAN</b> Masukkan saran dan masukan					
<b>SIMPAN</b>					



## 2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.33	3.35	3.45	3.76	3.38	3.37	3.46	3.69	3.44
<b>Mutu Kinerja</b>	B	B	B	A	B	B	B	A	B
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	1	2	6	9	4	3	7	8	5

<b>Skor KM Total :</b>		<b>86.73</b>			<b>Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
Nilai Persepsi	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	