

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I



DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------|----|
| DAFTAR ISI..... | 2 |
| BAB I..... | 3 |
| BAB II..... | 6 |
| BAB III..... | 9 |
| BAB IV..... | 11 |
| BAB V..... | 14 |
| LAMPIRAN..... | 15 |

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 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 Pemadam Kebakaran Kota Surakarta 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 administrasi/jasa/barang yang telah diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

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 Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta 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 2024 |
| 2 | Pengumpulan Data | 15 Januari s.d 25 Maret 2024 |
| 3 | Pengolahan Data | 26 Maret 2024 |
| 4 | Analisis | 26 Maret s.d 01 April 2024 |

| | | |
|---|-----------------------|----------------------|
| 5 | Penyajian / Pelaporan | 02 April 2024 |
| 6 | Publikasi SKM | 03 s.d 06 April 2024 |

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta 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 OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 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 267 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

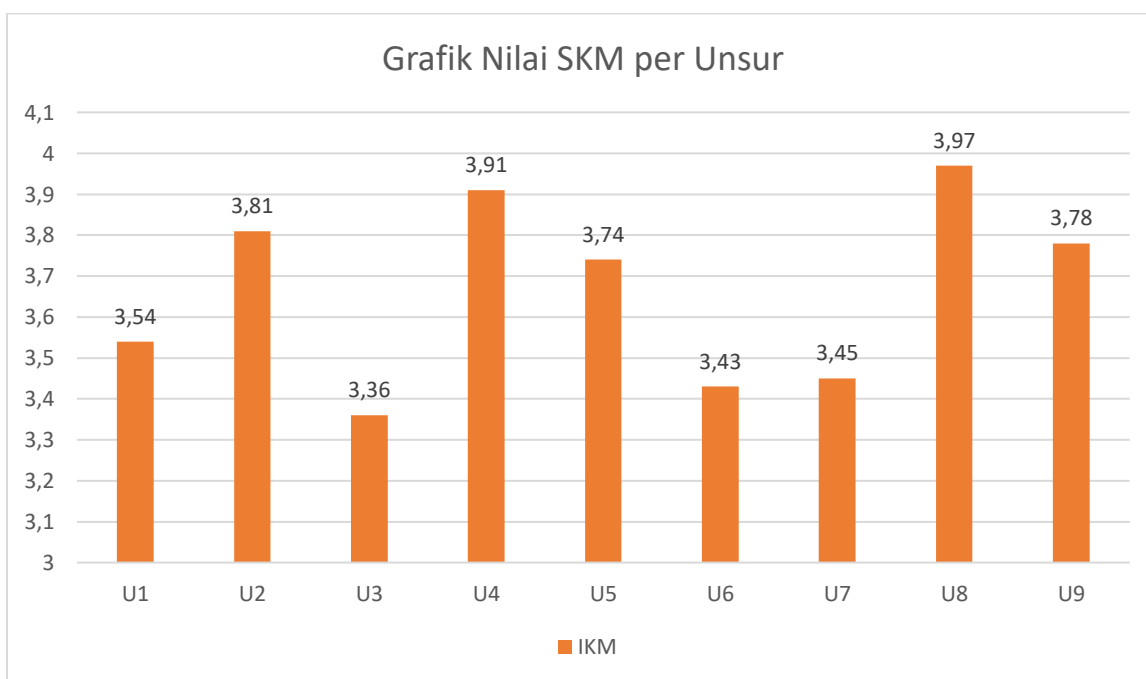
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | Pendidikan | SMK/ sederajat | 82 | 30.71% |
| 2 | Pendidikan | S1 | 58 | 21.72% |
| 3 | Pendidikan | SMA/ sederajat | 40 | 14.98% |
| 4 | Pendidikan | D3 | 37 | 13.86% |
| 5 | Pendidikan | D1 | 21 | 7.87% |
| 6 | Pendidikan | D2 | 20 | 7.49% |
| 7 | Pendidikan | S2 | 6 | 2.25% |
| 8 | Pendidikan | SMP/ sederajat | 2 | 0.75% |
| 9 | Pendidikan | SD/ sederajat | 1 | 0.37% |
| 10 | Pekerjaan | Lainnya | 101 | 37.83% |
| 11 | Pekerjaan | Swasta | 86 | 32.21% |
| 12 | Pekerjaan | Wirausaha | 51 | 19.1% |
| 13 | Pekerjaan | PNS | 27 | 10.11% |
| 14 | Pekerjaan | Polri | 1 | 0.37% |
| 15 | Pekerjaan | TNI | 1 | 0.37% |
| 16 | Jenis Kelamin | L | 139 | 52.06% |
| 17 | Jenis Kelamin | P | 128 | 47.94% |
| 18 | Jenis Layanan | Evakuasi dan penyelamatan non kebakaran | 118 | 44.19% |
| 19 | Jenis Layanan | Pelatihan Pemadaman Kebakaran | 77 | 28.84% |
| 20 | Jenis Layanan | Pengamanan Kegiatan Tingkat Kota Sektor Swasta | 25 | 9.36% |

| | | | | |
|----|---------------|--|----|-------|
| 21 | Jenis Layanan | Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran | 16 | 5.99% |
| 22 | Jenis Layanan | Pemadaman dan Evakuasi Korban Kebakaran | 16 | 5.99% |
| 23 | Jenis Layanan | Pengamanan Kegiatan Tingkat Kota Sektor Pemerintah | 15 | 5.62% |

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 |
| IKM per unsur | 3.54 | 3.81 | 3.36 | 3.91 | 3.74 | 3.43 | 3.45 | 3.97 | 3.78 |
| Kategori | A | A | B | A | A | B | B | A | A |
| IKM Unit Layanan | 91.64 (Sangat Baik) | | | | | | | | |



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. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Sejauh ini belum pernah ada aduan, namun aduan dapat disampaikan melalui whatsapp center, ULAS dan kanal media sosial seperti website/instagram
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Biaya pelayanan pemeriksaan gratis, kecuali untuk pengujian siamese connection yang menggunakan Unit Pemadam Kebakaran dikenai tarif Rp. 500.000 yang tercantum dalam Perda No 14 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Pemohon layanan inspeksi dapat memperoleh informasi melalui whatsapp center, hadir langsung di kantor pemadam kebakaran atau melalui kanal media sosial

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Pernah terjadi keterlambatan karena pekerjaan yang padat dan keterbatasan staf pengolah laporan-rekomendasi dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan kemampuan staf dan melakukan pembagian tugas
2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Belum seluruh personil mengerti dan memahami standar dalam pemeriksaan mengingat sebagian personil belum mendapatkan diklat inspektur dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mengusulkan diklat inspektur bagi personil secara berkala
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Terkadang kaitan dengan seragam masih sering ditemui ada

kekurangan pada aspek kerapihan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Menekankan pada personil untuk lebih memperhatikan kerapihan ketika melaksanakan tugas

B. 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.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 02 Januari s.d 25 Maret 2024 pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

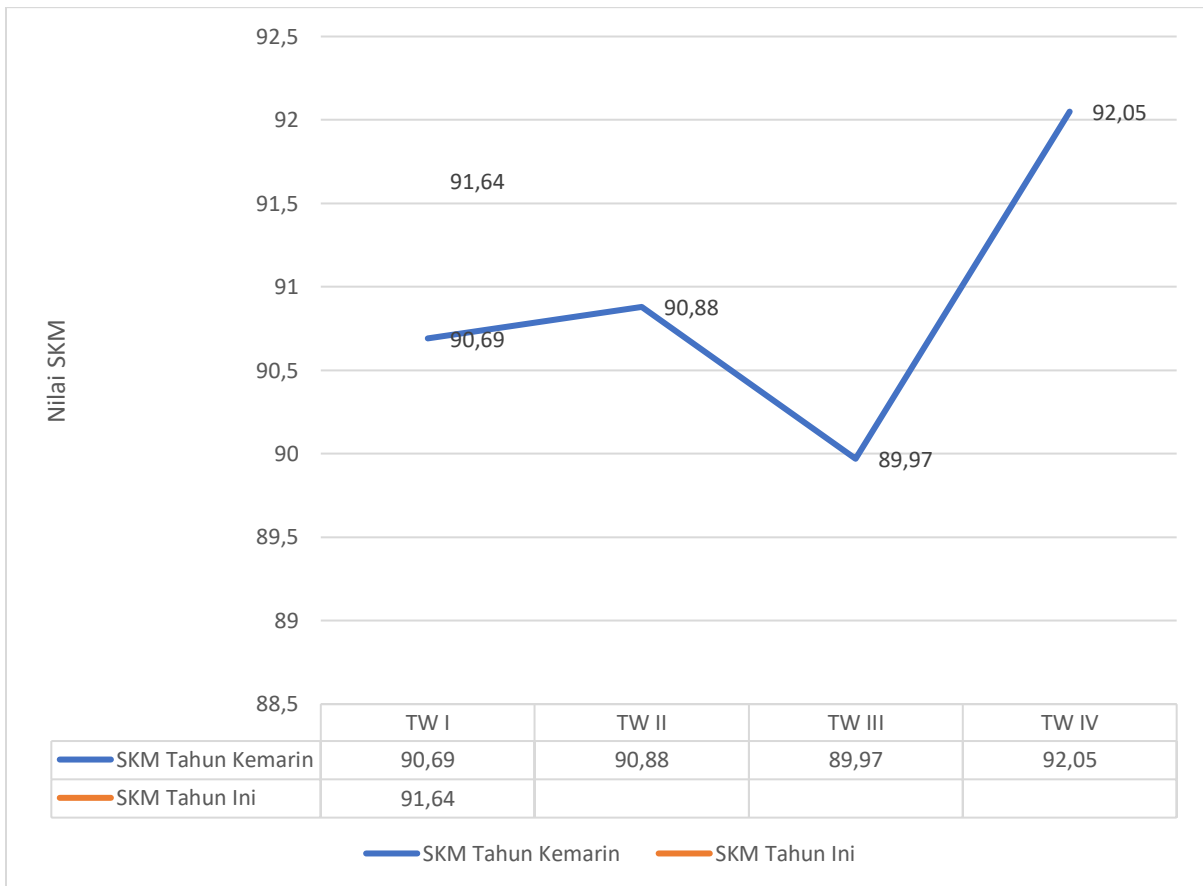
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

| No. | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|--------------------------|--|-------------|------------------|
| 1 | U3. Waktu penyelesaian | Meningkatkan kemampuan staf dan melakukan pembagian tugas | Triwulan II | Kabid Inspeksi |
| 2 | U6. Kompetensi pelaksana | Mengusulkan diklat inspektur bagi personil secara berkala | Triwulan II | Kabid Inspeksi |
| 3 | U7. Perilaku pelaksana | Menekankan pada personil untuk lebih memperhatikan kerapihan ketika melaksanakan tugas | Triwulan II | Kabid Inspeksi |

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 Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 Triwulan I hingga tahun 2024 Triwulan I pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 02 Januari s.d 25 Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.64. Nilai SKM Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U6 Kompetensi pelaksana, U7 Perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U4 Biaya / tarif, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.


Surakarta, 02 April 2024

**KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SURAKARTA**



LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

TANGGAL SURVEY

NOMOR RESPONDEN

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)

USIA

JENIS KELAMIN

PENDIDIKAN

PEKERJAAN

NO WHATSAPP (AKTIF)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

| 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 kecepatan waktu 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 Gratis/Tarif sesuai ketentuan | 3 Murah | 2 Cukup mahal | 1 Sangat mahal |
| 5 | Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan? | 4 Sangat sesuai | 3 Sesuai | 2 Kurang 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 Sarana pengaduan dikelola dengan baik | 3 Sarana pengaduan berfungsi kurang maksimal | 2 Ada sarana pengaduan tapi tidak berfungsi | 1 Tidak ada sarana pengaduan |
| 9 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? | 4 Sangat baik | 3 Baik | 2 Cukup | 1 Buruk |

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

2021 © Proses Bisnis & SOP AP Surakarta

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3.54 | 3.81 | 3.36 | 3.91 | 3.74 | 3.43 | 3.45 | 3.97 | 3.78 |
| Mutu Kinerja | A | A | B | A | A | B | B | A | A |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | 4 | 7 | 1 | 8 | 5 | 2 | 3 | 9 | 6 |

| Skor KM Total : | | 91.64 | | | Sangat Baik |
|-------------------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|--------------------|
| Mutu Pelayanan : | | | | | |
| 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 | |