

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala kemurahan dan perkenan-Nya kami dapat menyelesaikan **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat** sebagai ikhtiar dalam mewujudkan organisasi yang tepat fungsi, tepat proses, dan tepat ukuran.

Berdasarkan 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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.

Palu, Maret 2023  
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Dr. Ir. CHRISTINA SHANDRA TOBONDO, M.T<sup>2</sup>  
PEMBINA UTAMA MADYA  
NIP.19670526 199203 2 006

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Pendahuluan	
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Pelaksanaan	4
C. Pelaksanaan	5
D. Pengertian Dasar	6
Hasil Survei	7
A. Hasil pengolahan data SKM	8
1. Jumlah Responden SKM	9
2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
B. Analisis Hasil SKM	11
1. Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
2. Rencana Tindak Lanjut	11
3. Tren Nilai SKM	12
Penutup	
A. Kesimpulan	13
B. Hasil Data SKM	14
C. Lampiran Kuisioner	
Lampiran	16

## A. Latar Belakang

Tidak ada organisasi pemerintah yang bersifat paripurna, final, dan absolut tanpa dapat dievaluasi eksistensinya. Justru organisasi pemerintah yang baik adalah yang selalu dinamis, dapat mengikuti perkembangan dari tuntutan baik mandat perundang-undangan maupun masyarakat yang dilayani maupun para pemangku kepentingan lainnya.

Untuk dapat menjadi organisasi pemerintah yang dinamis, maka secara berkala perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi yang baik dan ideal seharusnya melibatkan berbagai pihak, tidak saja dari pihak internal saja, namun juga pandangan lain dari para pemangku kepentingan, akademisi, maupun masyarakat yang dilayani guna mendapatkan hasil yang seimbang. Namun demikian, sebagai langkah awal, tidak ada salahnya secara mandiri dilakukan evaluasi (*self assessment*) guna mendapatkan gambaran awal dari potret organisasi yang ada saat ini.

Amanat mengenai pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut tertuang dalam 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)

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.

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

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

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.

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 **Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah**.

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.

### C. Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

### D. Pengertian Dasar

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Google Form 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 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)

## A. HASIL PENGELOHAN DATA SKM

### 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	42,8 %
		PEREMPUAN	12	57,1 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	0	
		SLTA	0	
		DIII	0	
		SI	5	23,8 %
		S2	16	76,1 %
3	PEKERJAAN	PNS	21	100%
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	0	
		LAINNYA	0	
4	JENIS LAYANAN	KESESUAIAN DATA DAN INFORMASI	5	23,8 %
		PROSEDUR PELAYANAN PEMBERIAN DATA DAN INFORMASI	1	4,7 %
		KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN DATA	1	4,7 %

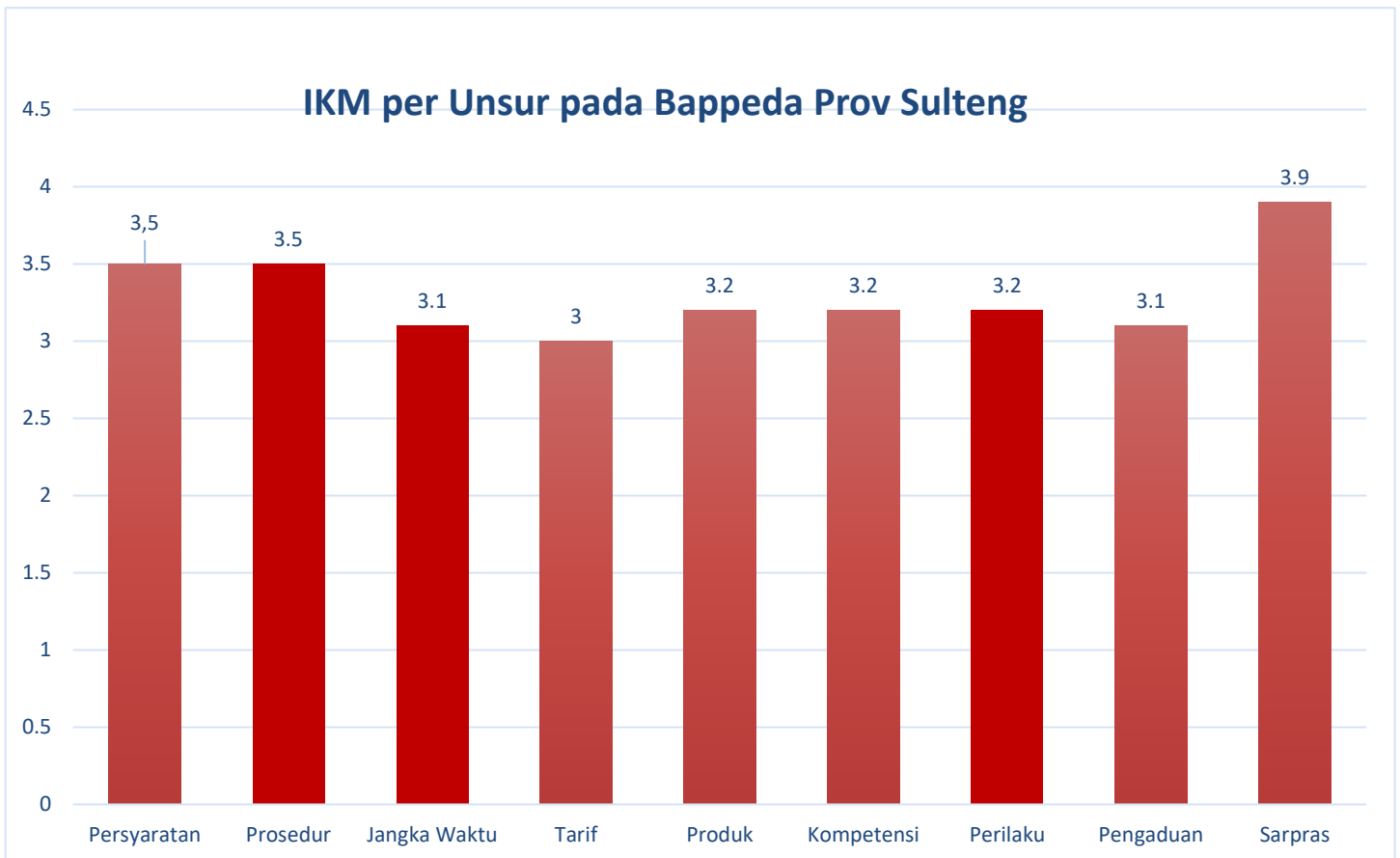
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		MONITORING, EVALUASI DANPELAPORAN PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	5	23,8 %
		PELAKSANAAN PELAYANAN DATA DAN INFORMASI	8	38 %
		FASILITASI KORDINASI DOKUMEN RPJP,RPJMD, RENSTRA	1	4,7 %



## 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
<b>IKM per unsur</b>	3,5	3,5	3,1	3	3,2	3,2	3,2	3,1	3,9
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	84,043 (BAIK)								



## B. ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3.095. Selanjutnya waktu pelayanan dan sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3,190 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,90 dari unsur layanan, dan Persyaratan serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,571.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana Prasarana yang belum memadai sebagai penunjang dalam menjalankan berbagai aktivitas..

## 2. Rencana Tindak Lanjut

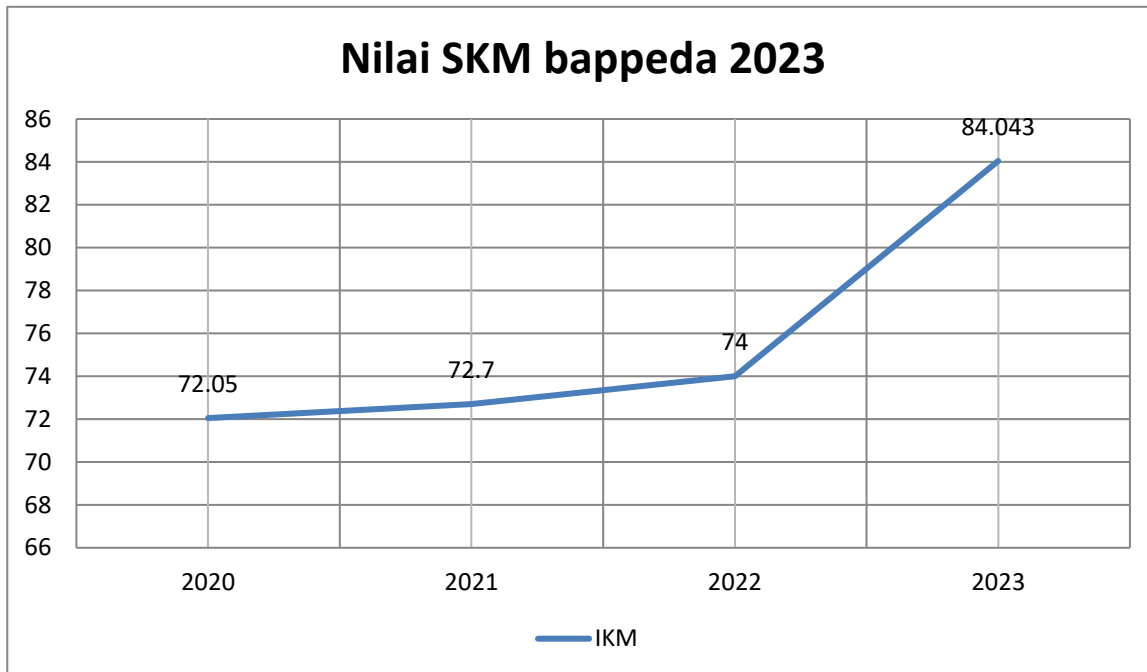
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui 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	TWIII	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√				Bagian Humas
		Penambahan loket layanan	√				...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				...
		Simplifikasi proses bisnis	√				...
3	Sarana Prasarana	Meningkatkan sebagai penunjang aktivitas.	√				...

### 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

**A. Kesimpulan**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **84,043** Dengan demikian, nilai SKM Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, serta sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Palu, Maret 2023

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**Dr. Ir. CHRISTINA SHANDRA TOBONDO, M. T.**  
**PEMBINA UTAMA MADYA**  
**NIP. 19670526 199203 2 006**

B. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	3	4	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	3	4	3	3	4	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	4	4	3	4
11	3	4	4	3	4	3	3	4	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4
14	3	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	4	4	3	3	3	4	4	3	4
17	4	3	4	4	3	3	4	3	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	4	3	3	4	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	4	4	3	4
21	4	3	3	3	3	4	3	3	4
SHilai /Unsur	75	74	67	65	69	69	68	67	82
NRR / unsur	3,571	3,524	3,190	3,095	3,286	3,286	3,238	3,190	3,905
NRR/unsur (tambah unsur unsur)	3,571	3,524	3,190	3,095	3,286	3,286	3,238	3,190	3,905
NRR tertimbang unsur	0,396	0,391	0,354	0,344	0,365	0,365	0,359	0,354	0,433
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									<b>84,043</b>

		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>Keterangan :</b>		U1	Peryaratan	3,571
- U1, 4, U14	- Unsur-Unsur pelayanan	U2	Prosedur	3,524
- NRR	- Nilai rata-rata	U3	Waktu pelayanan	3,190
- IKM	- Indeks Kepuasan Masyarakat	U4	Biaya/tarif	3,095
-*)	- Jumlah NRR IKM tertimbang	U5	Produk layanan	3,286
-**)	- Jumlah NRR Tertimbang x 25	U6	Kompetensi pelakranya	3,286
NRR Per Unsur	- Jumlah nilai per unsur dibagi	U7	Perilaku pelakranya	3,238
	Jumlah kuisioner yang terisi	U8	Sarana dan Prasarana	3,190
NRR tertimbang per unsur	- NRR per unsur x 0,111	U9	Pemanganan Penanganan	3,905

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 84,043 = Baik**

**Skala Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**

No. Rekaman : FR/BTKLPP/8.6.i, Rev. 0  
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji  
 Jumlah Populasi : 11 ← Masukkan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : 11 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermienPAN RB 14 Tahun 2017, SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404	
SKM Unit pelayanan					**)			85.10							

**NRR Per Unsur**

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 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

## C. Lampiran Kueisoner



