LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

NOMOR : 072324/DP2KB/2022

DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA

BERENCANA PROVINSI SULAWESI TENGAH

TAHUN 2022

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

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

Dipindai dengan CamScanner

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 Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 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.

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.

Dipindai dengan CamScanner

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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 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.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 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

Dipindai dengan CamScanner

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 Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada jam kerja. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan Kepegawaian pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 62 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 30 orang.

Dipindai dengan CamScanner

2.6 Tabel Sampel Dan Populasi

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

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

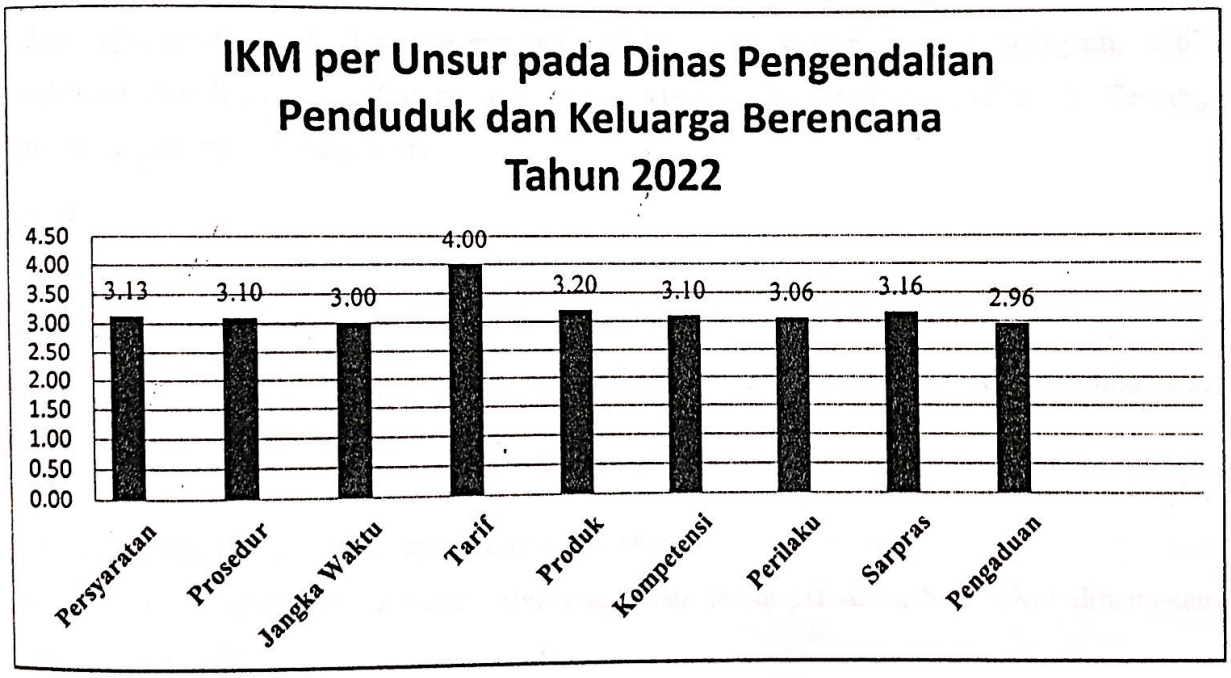
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	13,3%
		PEREMPUAN	26	86,7%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	10%
		DIII	4	13,3%
		SI	20	66,7%
		S2	3	10%
3	PEKERJAAN	PNS	30	100%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	USUL KENAIKAN PANGKAT	10	33,3%
		USUL KENAIKAN GAJI BERKALA	10	33,3%
		USUL JABATAN PELAKSANA	10	33,3%

Dipindai dengan CamScanner

3.2 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
IKM per unsur	3,13	3,10	3,00	4,00	3,20	3,10	3,06	3,16	2,97
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	D
IKM Unit Layanan	79,815 (B atau Baik)								



Dipindai dengan CamScanner

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survey internal pada unit layanan kepegawaian dan umum dari 9 unsur yang di nilai bahwa :

1. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,97. Selanjut nya Nilai terendah Kedua di unsur prilaku Laksana 3.67
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya Dan Tarif , 4.00 dan Nilai Tertinggi kedua yakni Produk Layanan, 3.200

Berdasarkan hasil analisis unsur penanganan pengaduan mendapat nilai terendah yaitu 2,97 dikarenakan tidak tersedianya sarana pengaduan di unit layanan internal kepegawaian dan umum sebagai bahan pemantauan dan evaluasi terhadap penglolaan pengaduan secara berkala. Selanjutnya, unsur Prilaku Laksana menjadi masalah kedua dengan nilai terendah yaitu 3,067 disebabkan oleh kurangnya Motivasi dari petugas Memberikan Masukan dan Evaluasi Tentang kinerja bagian umum kepegawaian

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 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.	Penanganan Pengaduan	Menyiapkan SOP	✓	✓			Bagian Kepegawaian
		Menyiapkan bahan dan alat untuk pengaduan		✓			
		Sosialisasi SOP		✓			
2.	Prilaku Laksana	Menyiapkan SOP	✓	✓			Bagian Kepegawaian
		Menyiapkan bahan dan alat untuk pengaduan		✓			
		Sosialisasi SOP		✓			
3.	Biaya/Tarif	Sosialisasi SOP			✓	✓	Bagian Kepegawaian

Dipindai dengan CamScanner

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,815.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, waktu pelayanan dan biaya/tarif.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif Dan Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4.00 dari unsur layanan, Dan Produk Layanan Dengan Nilai 3.200

Palu, Oktober 2022

KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI
SULAWESI TENGAH

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

TUTI ZARFIANA, SH.,M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19650211 199006 2 001

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....

Tanggal : Jam Survei : ☐ 08.00-12.00* ☐ 13.00-17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

A. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sanagt mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimmana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

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	3	3	2	4	3	2	2	4	2	
2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
9	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
12	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
16	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
21	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	94	93	90	120	96	93	92	95	89	
NRR / unsur	3.133	3.100	3.000	4.000	3.200	3.100	3.067	3.167	2.967	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.344	0.333	0.444	0.356	0.344	0.341	0.352	0.330	*) 3.193
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 79.815

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi

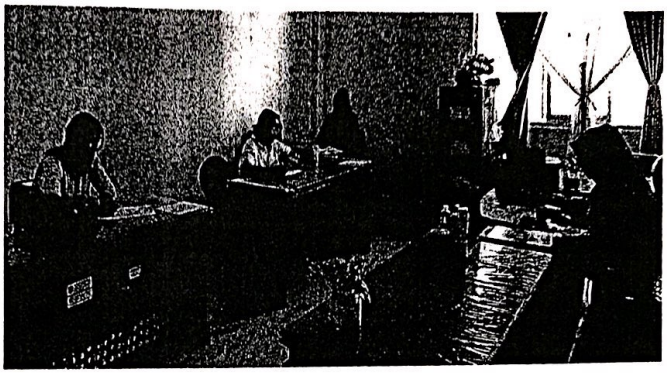
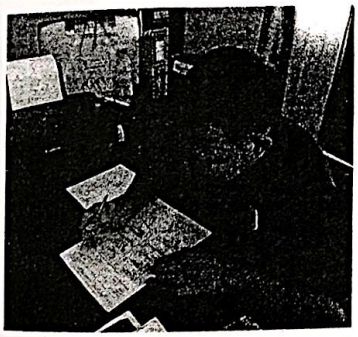
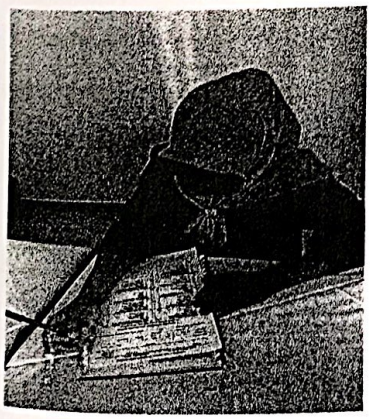
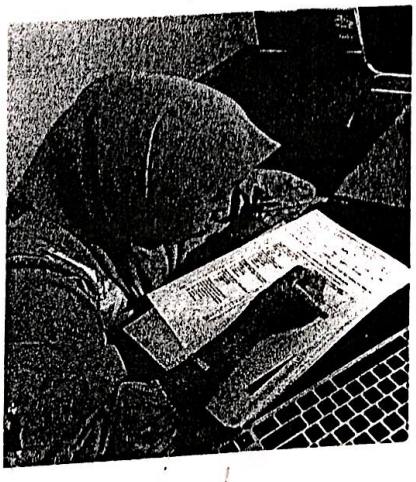
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.133
U2	Prosedur	3.100
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.200
U6	Kompetensi pelaksana	3.100
U7	Perilaku pelaksana	3.067
U8	Sarana dan Prasarana	3.167
U9	Penanganan Pengaduan	2.967

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79.815 = Baik

Mutu Pelayanan :

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

Dipindai dengan CamScanner

3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**