



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1

DISPERINDAG_BALANGAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	17
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	18

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 Perindustrian dan Perdagangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Balangan, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Balangan

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 Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesoner Manual 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 Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Balangan 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	70
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Balangan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Balangan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 20 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 20 orang.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

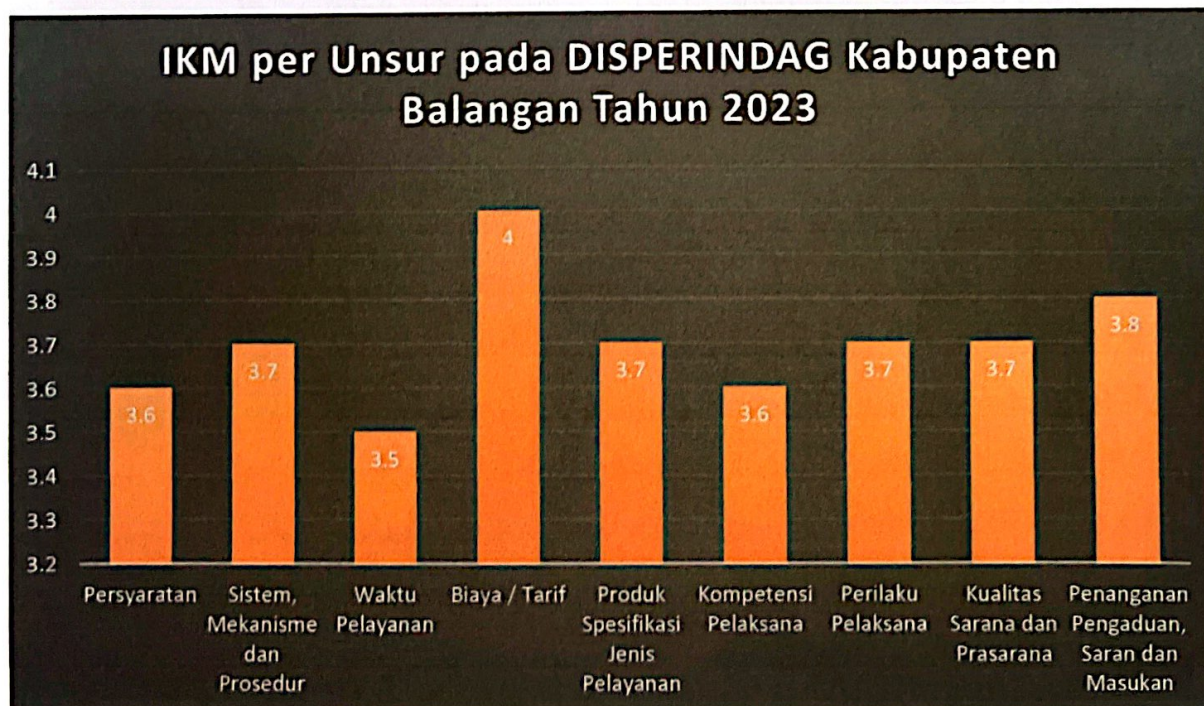
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	13	65%
		PEREMPUAN	7	35%
2	PENDIDIKAN	SD	3	15%
		SLTP	5	25%
		SLTA	11	55%
		D3	1	5%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		PEDAGANG	20	100%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	TERA ULANG	20	100%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,7	3,1	4,0	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Pelayanan	Prioritas 2		Prioritas 1			Prioritas 3			
IKM Unit Layanan	91,16 (A atau SANGAT BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1. Selanjutnya Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,6 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas dengan Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,0 dari unsur layanan, dilanjutkan dengan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8, serta Penanganan Pengaduan , saran dan Masukan Mendapatkan nilai tertinggi selanjutnya dengan nilai 3,7.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

4.2 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Desember 2024 (Berita Acara terlampir). 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.	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap proses Pelayanan agar waktu pelayanan efektif dan efisien		√			Kabid Kemetrolagian dan Stabilitas Harga
2.	Persyaratan	Evaluasi terhadap SOP Persyaratan	√	√			Kabid Kemetrolagian dan Stabilitas Harga
3	Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas	Melakukan Diklat/ Pelatihan terhadap Kemampuan Petugas agar lebih efektif dalam menjalankan tugas	√	√			Kabid Kemetrolagian dan Stabilitas Harga

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Balangan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,16. Meskipun demikian, nilai SKM DISPERINDAG Kabupaten Balangan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,0 dari unsur layanan, dilanjutkan dengan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8, serta Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi selanjutnya dengan nilai 3,7.

Paringin Selatan, Juli 2024

**Kepala Dinas
Perindustrian dan Perdagangan**

Hj. Herlina, S.Sos, MM
Pembina (IV/b)
NIP. 19701205 199603 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 16.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1

☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

: ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : Tera dan Tera Ulang

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

- | | |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak Sesuai
b. Kurang Sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
d. Gratis</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat Sesuai</p> | <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten</p> <p>7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik</p> |
|--|--|

Saran dan Masukan Untuk Perbaikan :

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM SETIAP UPP

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam

:

Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)

Jumlah Populasi

20

Jumlah Responden

20

Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permenpan RB 14 Tahun 2017

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									Nilai SK
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	20-29	SMA	Pedagang	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
2	Laki-laki	40-49	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki-laki	40-49	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Laki-laki	30-39	SMA	Pedagang	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
5	Perempuan	30-39	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki-laki	20-29	D3	Pedagang	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	Perempuan	30-39	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Laki-laki	>50	SD	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	20-29	SMP	Pedagang	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
10	Laki-laki	40-49	SMA	Pedagang	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki	30-39	SD	Pedagang	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
12	Perempuan	40-49	SMP	Pedagang	3	3	2	4	4	3	4	4	4	
13	Perempuan	30-39	SMA	Pedagang	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
14	Laki-laki	40-49	SMP	Pedagang	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
15	Perempuan	>50	SD	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	30-39	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki-laki	40-49	SMP	Pedagang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	Laki-laki	>50	SMA	Pedagang	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	Laki-laki	40-49	SMP	Pedagang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	Laki-laki	30-39	SMA	Pedagang	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

[illegible]

**** = Dua Angka Belakang Koma**

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR*	Indeks Konversi**	Mutu
U1	Persyaratan	3.650	91.25	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.700	92.50	A
U3	Waktu Pelayanan	3.150	78.75	B
U4	Biaya / Tarif	4.000	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.700	92.50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.650	91.25	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	92.50	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.750	93.75	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.850	96.25	A

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konvensi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja 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	88,31-100,0	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

