RSUD
SOEHADI
PRIJONEGORO
SRAGEN

PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026

RSUD dr Soehadi Prijonegoro Sragen



@rssoehadi

rssoehadi.sragenkab.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 1

TRIWULN I TAHUN 2026 1

DAFTAR ISI 1

BAB I 2

PENDAHULUAN 2

1.1 Latar Belakang 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3

1.3 Maksud danTujuan 3

BAB II 5

PENGUMPULAN DATA SKM 5

2.1 Persiapan 5

2.2 Metode Pengumpulan Data 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7

2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III 9

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9

3.1 Jumlah Responden SKM 9

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10

BAB IV 11

ANALISIS HASIL SKM 11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 11

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Hasil Pengolahan Data 16

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan) 24

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 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 PelayananPublik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud danTujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

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;

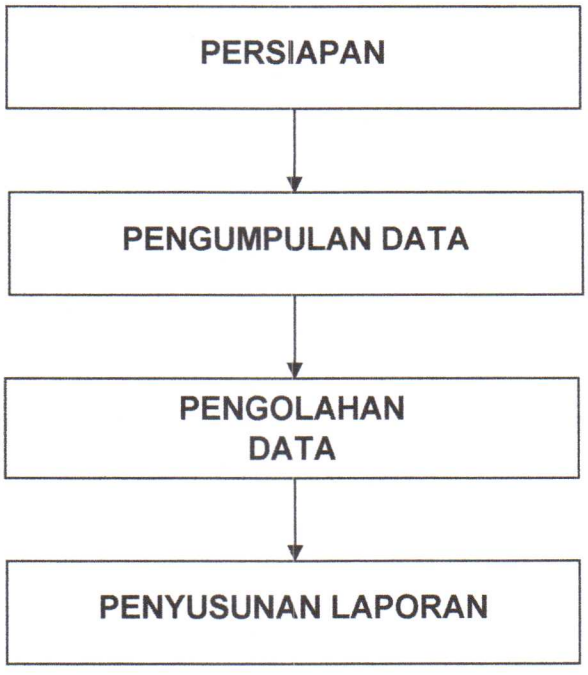
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan 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 RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual 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 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	90 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	15 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 102.960 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 400 orang, terbagi menjadi triwulan I, II, III dan IV dengan jumlah responden setiap triwulan 100 orang dan jumlah responden pada triwulan I ini adalah 162 responden.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 162 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	67	41%
		PEREMPUAN	95	59%
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	4	2%
		SD	19	12%
		SMP	27	17%
		SMA	89	55%
		D1-D2-D3	12	7%
		S1/D4	9	6%
		S2 Ke Atas	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1%
		TNI/POLRI	1	1%
		SWASTA	51	31%
		WIRASWASTA	60	37%
		LAINNYA	48	30%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,41	3,38	3,91	3,39	3,49	3,40	3,3	3,7
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,00 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu :
   1) Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3.
   2) Waktu Pelayanan dalam memberikan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua.
   3) Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   1) Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,91.
   2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,7.
   3) Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,49.

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 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	Sarana dan Prasarana	- Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala - Penambahan fasilitas ruang tunggu (kursi, kipas/AC, televisi edukasi) - Pembenahan toilet dan fasilitas umum lainnya - Peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan.		√			- Kabag Sekretariat - Kasubag Umum & RT
2	Waktu Pelayanan	- Melakukan evaluasi dan alur pelayanan - Mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan, misalnya pendaftaran online melalui MJKN untuk pasien BPJS & DIPASNE untuk pasien umum, konsulan & asuransi.		√			- Kabid Pelayanan - Kabag PEP dan IT
3	Perilaku Pelaksana	- Pelatihan service excellence bagi seluruh petugas - Penerapan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) - Pelaksanaan briefing rutin untuk penguatan budaya kerja		√			- Kabid Pelayanan

4.3 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 RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I tahun 2025 sampai dengan triwulan I tahun 2026 pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,00.
- Meskipun demikian, nilai SKM RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  1) Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,91.
  2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,7.
  3) Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,49.

Sragen , 10 April 2026

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

dr. IIN DWI YULIARTI, M.Kes
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19710702 200212 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No.

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2022

NAMA UNIT PELAYANAN	

Tanggal Survei: .....

PETUNJUK PENGISIAN:

1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!*
3. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
4. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
5. *Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!*
6. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur	..... tahun	☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SMA 6. S-1/D4	☐
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Swasta 4. Wiraswasta 5. Lainnya.....(sebutkan)	☐
Jenis Layanan yang diterima : _____(sebutkan)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

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

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

2. Hasil Pengolahan Data

REKAP HASIL SURVEY

2026-01-01 s.d 2026-03-31

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	01/01/2026 14:20
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	01/01/2026 14:26
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	01/01/2026 14:37
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	02/01/2026 14:06
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	02/01/2026 14:20
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4	04/01/2026 14:06
7	4	4	3	4	3	3	3	3	4	04/01/2026 14:30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/01/2026 14:07
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/01/2026 14:51
10	3	3	4	4	4	4	3	4	3	06/01/2026 09:10
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	06/01/2026 14:08
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	06/01/2026 14:11
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4	06/01/2026 14:30
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	06/01/2026 14:50
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	07/01/2026 14:11
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/01/2026 14:14
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/01/2026 14:15
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/01/2026 14:21

19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	07/01/2026 14:31
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/01/2026 14:23
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/01/2026 14:07
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/01/2026 14:09
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/01/2026 14:18
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/01/2026 14:18
25	4	3	4	4	3	4	3	3	3	09/01/2026 14:22
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	09/01/2026 14:24
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	09/01/2026 14:38
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	10/01/2026 14:12
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/01/2026 09:08
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/01/2026 14:19
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	11/01/2026 14:52
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/01/2026 14:25
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	12/01/2026 14:26
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4	12/01/2026 14:35
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	12/01/2026 14:39
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/01/2026 14:44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/01/2026 14:53
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	13/01/2026 14:14
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	13/01/2026 14:55
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14/01/2026 14:32
41	3	4	3	4	3	4	4	4	3	14/01/2026 14:44
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15/01/2026 14:22
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/01/2026 14:41

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/01/2026 14:28
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19/01/2026 14:34
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4	19/01/2026 14:56
47	4	3	4	4	3	4	3	3	4	20/01/2026 09:05
48	3	3	2	4	2	3	3	2	3	20/01/2026 09:49
49	4	4	4	4	4	4	3	3	4	20/01/2026 14:17
50	4	3	3	4	4	4	4	3	3	20/01/2026 14:28
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/01/2026 14:32
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	20/01/2026 14:34
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/01/2026 14:45
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/01/2026 14:03
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	21/01/2026 14:10
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	21/01/2026 14:29
57	4	3	4	4	3	3	3	3	4	21/01/2026 14:58
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22/01/2026 14:34
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4	22/01/2026 14:39
60	4	3	3	4	3	3	4	3	3	23/01/2026 14:07
61	4	3	3	4	4	4	3	4	4	23/01/2026 14:53
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/01/2026 14:13
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/01/2026 14:05
64	3	3	3	4	3	4	3	4	3	26/01/2026 14:02
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/01/2026 14:08
66	4	3	3	4	4	4	4	3	4	26/01/2026 14:18
67	3	4	3	4	4	4	4	3	4	26/01/2026 14:24
68	3	3	4	4	4	4	3	3	4	26/01/2026 14:27

69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/01/2026 14:35
70	4	3	3	4	4	4	3	3	4	26/01/2026 14:37
71	3	3	3	4	3	3	3	2	3	26/01/2026 14:39
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/01/2026 14:43
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/01/2026 14:12
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	27/01/2026 14:37
75	4	3	3	4	4	3	4	4	4	27/01/2026 14:47
76	4	4	3	4	3	4	3	4	4	27/01/2026 14:49
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	28/01/2026 14:15
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/01/2026 14:30
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	28/01/2026 14:42
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28/01/2026 14:57
81	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29/01/2026 14:16
82	4	3	4	4	3	3	3	3	3	29/01/2026 14:38
83	4	4	4	4	3	4	3	3	3	29/01/2026 14:59
84	3	4	4	4	3	4	3	3	3	30/01/2026 14:46
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30/01/2026 14:58
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	31/01/2026 14:00
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/01/2026 14:28
88	4	3	3	4	3	4	4	3	4	02/02/2026 09:00
89	4	4	4	1	4	4	4	4	4	02/02/2026 09:58
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	02/02/2026 14:00
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4	02/02/2026 14:18
92	4	3	4	4	3	3	3	4	4	02/02/2026 14:30
93	4	3	3	4	3	3	4	3	3	02/02/2026 14:47

94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	02/02/2026 14:52
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4	02/02/2026 14:58
96	4	3	3	4	3	3	3	2	3	03/02/2026 14:08
97	4	4	3	4	3	3	3	3	3	03/02/2026 14:40
98	3	4	3	4	3	3	3	4	4	04/02/2026 09:03
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	04/02/2026 09:27
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	04/02/2026 09:33
101	3	4	4	4	3	3	3	2	3	04/02/2026 14:28
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	05/02/2026 14:17
103	4	3	3	4	3	4	3	3	3	05/02/2026 14:50
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/02/2026 14:10
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/02/2026 14:29
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	07/02/2026 14:54
107	3	3	3	4	3	3	3	2	4	09/02/2026 09:51
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/02/2026 14:35
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/02/2026 09:33
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/02/2026 09:36
111	3	3	4	4	4	4	3	3	4	10/02/2026 14:49
112	4	3	4	4	3	3	4	3	3	10/02/2026 14:54
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11/02/2026 09:37
114	3	3	3	3	3	3	3	4	4	11/02/2026 09:44
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	11/02/2026 09:47
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	11/02/2026 14:04
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/02/2026 09:38
118	3	3	3	4	4	3	3	3	4	13/02/2026 14:05

119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/02/2026 14:28
120	4	4	3	4	4	4	4	3	4	13/02/2026 14:51
121	3	3	3	4	3	3	3	2	3	15/02/2026 14:11
122	2	2	1	1	2	2	1	2	2	16/02/2026 09:20
123	3	3	3	1	3	3	3	3	4	16/02/2026 09:21
124	3	4	3	4	3	4	3	4	3	17/02/2026 09:43
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4	18/02/2026 09:23
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19/02/2026 09:31
127	3	3	3	4	3	3	3	2	3	19/02/2026 14:15
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19/02/2026 14:56
129	3	3	3	4	3	3	3	2	4	20/02/2026 09:29
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	20/02/2026 09:31
131	4	4	4	4	3	3	3	3	3	20/02/2026 09:58
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/02/2026 14:42
133	3	3	3	4	3	3	3	2	4	21/02/2026 09:44
134	3	3	3	4	3	4	3	3	4	21/02/2026 14:14
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/02/2026 14:37
136	3	3	2	4	3	3	3	3	4	23/02/2026 09:01
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23/02/2026 14:19
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24/02/2026 14:45
139	4	3	3	4	4	3	4	3	4	24/02/2026 14:46
140	3	3	3	4	3	4	3	3	4	25/02/2026 09:25
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25/02/2026 09:53
142	3	3	3	4	3	4	4	4	4	25/02/2026 14:53
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/02/2026 09:19

144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/02/2026 09:36
145	4	4	4	4	3	4	4	4	4	26/02/2026 14:06
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/02/2026 14:36
147	4	3	3	4	3	3	3	3	3	27/02/2026 14:03
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27/02/2026 14:07
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28/02/2026 09:55
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28/02/2026 14:56
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/03/2026 09:16
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/03/2026 14:18
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/03/2026 09:21
154	3	3	3	4	3	3	4	3	4	04/03/2026 09:26
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	04/03/2026 14:23
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/03/2026 14:30
157	3	3	3	4	3	4	4	3	4	05/03/2026 09:33
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/03/2026 14:34
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/03/2026 09:38
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/03/2026 09:41
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/03/2026 09:48
162	3	3	3	1	3	3	3	3	4	07/03/2026 14:50
Σ Nilai / Unsur	563	552	548	634	549	565	551	535	600	-
NRR / Unsur	3,48	3,41	3,38	3,91	3,39	3,49	3,4	3,3	3,7	-
NRR Tertbg / Unsur	0,38	0,37	0,37	0,43	0,37	0,38	0,37	0,36	0,41	3,44 *)
IKM Unit Pelayanan										86,00 **)

Keterangan :			
-	U1 s.d U9	=	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 0,11
Mutu Pelayanan :			
A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	
U1	Persyaratan	3,48	
U2	Prosedur	3,41	
U3	Waktu Pelayanan	3,38	
U4	Biaya/Tarif	3,91	
U5	Produk layanan	3,39	
U6	Kompetensi Pelasksana	3,49	
U7	Perilaku Pelaksana	3,4	
U8	Sarana dan prasarana	3,3	
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,7	
IKM UNIT PELAYANAN : 86,00 (Baik)			