



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
BAPELITBANGDA KABUPATEN ROTE NDAO
PERIODE (JULI-DESEMBER) TAHUN 2024**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner (Online).....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei IKM pada Bapelitbangda Periode Juli – Oktober 2024.....	6
Tabel 2. Perhitungan Populasi dan Sampel Survei IKM pada Bapelitbangda Periode Juli – Oktober 2024.....	7
Tabel 3. Responden Survei IKM pada Bapelitbangda Periode Juli–Oktober 2024.....	8
Tabel 4. Nilai IKM Perunsur 2024.....	9

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Survei IKM Per Unsur	9
Tabel 2. Nilai Survei IKM pada Bapelitbangda Tahun 2021 - 2024 2024.....	11

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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rote Ndao, 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

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.

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 Data dan Informasi yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao.

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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao adalah tim Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao 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).

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 dapat dilihat dari rekapan kuesioner online. 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 untuk periode Juli - Desember dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.

Waktu Pelaksanaan Survei IKM pada Bapelitbangda Periode Juli–Desember 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 Juli s/d 4 Juli 2024	4
2.	Pengumpulan Data	5 Juli s/d 8 Oktober 2024	68
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	9 s/d 10 Oktober 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	11 s/d 14 Oktober 2024	4

a. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Pelayanan Data dan Informasi pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 150 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 25 orang.

Tabel 2.
Perhitungan Populasi dan Sampel Survei IKM pada Bapelitbangda
Periode Juli – Desember 2024

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 38 orang responden, dengan rincian sebagai tabel berikut:

Tabel 3.
Responden Survei IKM pada Bapelitbangda Periode Juli – Desember 2024

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	57,89%
		PEREMPUAN	16	42,11%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	5,26%
		D3	3	7,89%
		S1	32	84,21%
		S2	1	2,63%
3	PEKERJAAN	PNS	34	89,47%
		TKD	1	2,63%
		SWASTA	0	0%
		TNI	0	0%
		LAINNYA	3	7,89%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN DATA DAN INFORMASI	1	100%

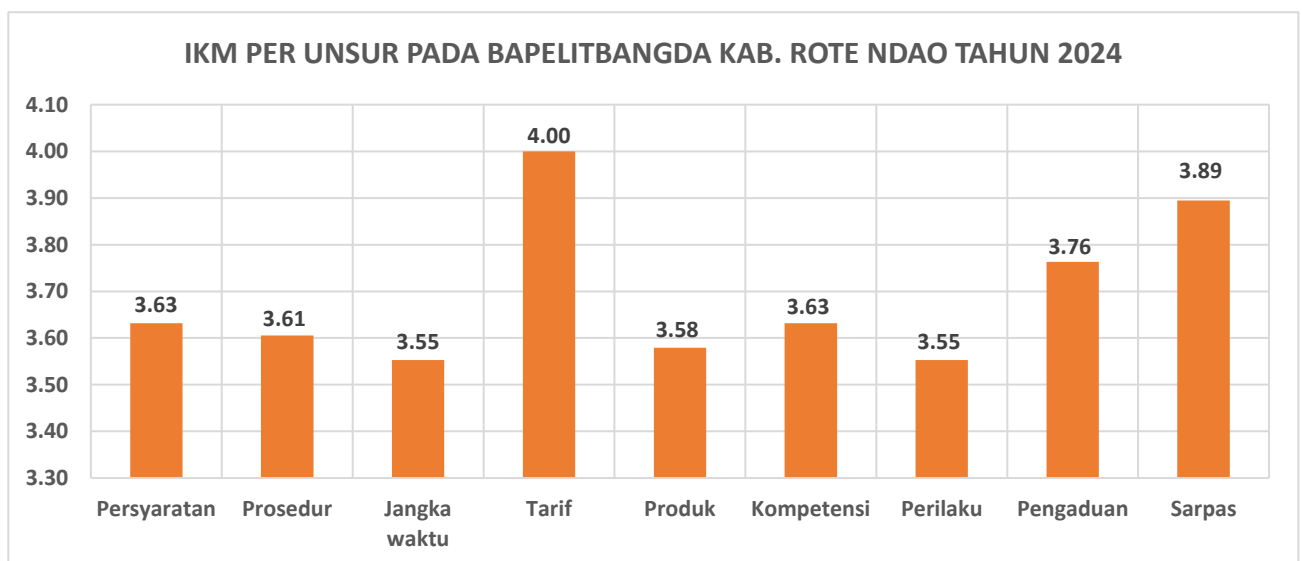
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,63	3,61	3,55	4,00	3,58	3,63	3,55	3,76	3,89
Kategori	A	B	B	A	B	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	92,16 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai sangat baik namun Bapelitbangda akan terus meningkatkan nilai terendah dari 9 unsur.
2. Waktu Pelayanan dan Perilaku pelaksanaan pelayanan mendapatkan nilai terendah sebesar 3,55 dari 9 unsur pelayanan.
3. Sedangkan 7 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian yaitu sebagai berikut:

- Pertahankan dan tingkatkan pelayanan
- Optimalkan yang belum optimal.
- Selalu berinovasi untuk jadi yang terbaik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

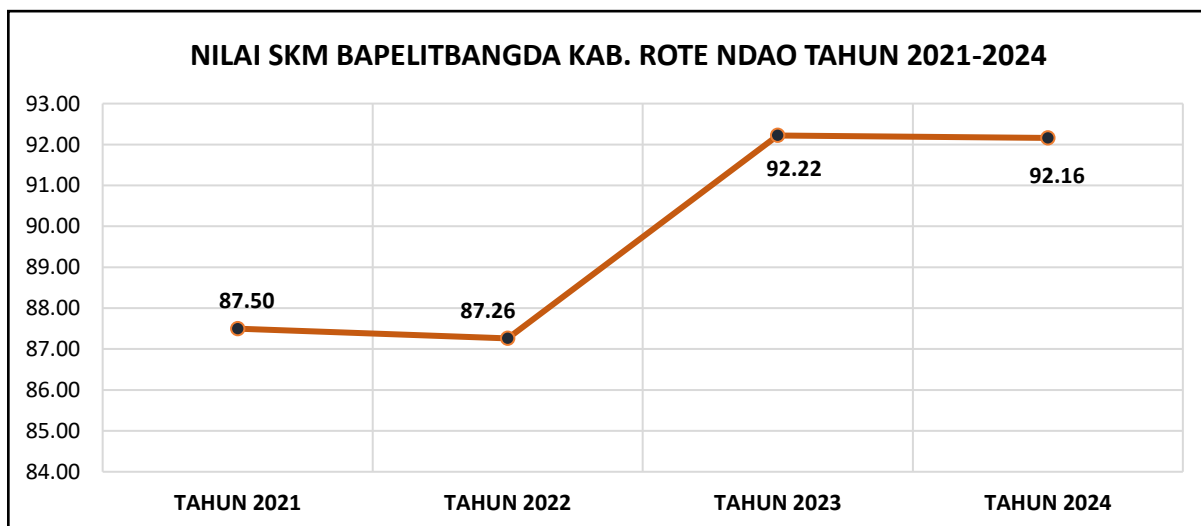
Sembilan Unsur layanan pada layanan Informasi di Bapelitbangda Kabupaten Rote Ndao perlu ditingkatkan ataupun dipertahankan pada periode berikutnya.

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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 2. Nilai SKM Bapelitbangda Kab. Rote Ndao Tahun 2021 -2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mengalami fluktuatif dari tahun 2021 hingga periode (Juli-Desember) 2024 pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Periode Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mengalami Fluktuatif dari tahun 2021 hingga Tahun 2024.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Rote Ndao, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,16.
3. Terdapat 2 (Dua) unsur pelayanan yang termasuk empat unsur dengan kategori rendah yaitu perilaku pelaksana pelayanan dengan nilai SKM sebesar 3,50. namun Bapelitbangda tetap akan meningkatkan nilai yang terendah di Tahun berikutnya.
7. Ada 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai sangat baik dimana nilai tertinggi pada Biaya/tarif dengan nilai SKM sebesar 4,00.

Ba'a, 15 Oktober 2024
Kepala Bapelitbangda Kab. Rote Ndao



Diana A. Bullu, SE
Pembina Tk.I
NIP. 19801209 200904 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. 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	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	4	3	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	3	3
23	4	4	3	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai/ Unsur	138	137	135	152	136	138	135	143	148
NRR/ Unsur	3.63	3.61	3.55	4.00	3.58	3.63	3.55	3.76	3.89
NRR tertlog/ Unsur	0.40	0.40	0.39	0.44	0.40	0.40	0.39	0.42	0.43
IKM Unit Pelayanan									*) 3.69
									**) 92.16

**NILAI PERUNSUR DAN NRR TERTIMBANG PERUNSUR
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.63	A
2	Prosedur Pelayanan	3.61	B
3	Waktu pelayanan	3.55	B
4	Biaya/tarif	4.00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.58	B
6	Kompetensi pelaksana	3.63	A
7	Perilaku pelaksana	3.55	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	A
9	Sarana dan prasarana	3.89	A
Nilai Indeks (N)			3.69
Nilai SKM Setelah dikonversi (NI x 25)			92.16

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

