

RSAU dr. M. Salamun

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode TW II Tahun 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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 PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksanaan 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1 Jumlah Responden	7
3.2 Metode Pengumpulan Data	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
4.1 Analisis Permasalahan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB VI KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16

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-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam 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 RSAU dr. M. Salamun sebagai salah satu penyedia layanan publik di provinsi Jawa Barat, 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 kolaborasi 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 kesehatan yang telah diberikan oleh RSAU dr. M. Salamun.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat bagi RSAU dr. M. Salamun, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, TNI dan Polri;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSAU dr. M. Salamun dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat. Tim pelaksana SKM RSAU dr. M. Salamun adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *barcode* kuesioner yang disebarkan kepada penerima layanan kesehatan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 RSAU dr. M. Salamun 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 Pelaksanaan** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksanaan** : 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 pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Cara ini dilakukan dengan cara 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 April s.d Juni 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama tiga bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	5
2.	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 -2 Juli 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 -7 Juli 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSAU dr. M. Salamun berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSAU dr. M. Salamun dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 142.186 penerima layanan kesehatan baik IGD, rawat jalan atau dan rawat inap rata-rata sebanyak 11.848 orang dalam waktu satu bulan.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besarnya sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, hasil perhitungan diperoleh jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 285 orang sampel. Pada survei ini jumlah sampel yang dikumpulkan selama periode triwulan dua tahun 2026 sebanyak 286 orang responden, maka sampel yang digunakan sebanyak 286 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
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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 378 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	129	49%
		Perempuan	137	51%
2	Pendidikan	SD Ke bawah	8	2%
		SLTP	25	10%
		SLTA	109	42%
		DIII	87	32%
		S1/DIV	30	11%
		S2	7	2%
		S3	2	1%
3	Pekerjaan	PNS	23	9%
		TNI	23	9%
		Swasta	78	26%
		Wirausaha	39	12%
		Lainya	105	45%
4	Jenis Layanan	Rawat Jalan	104	47%
		Rawat Inap	76	24%
		Penunjang Medis	86	29%

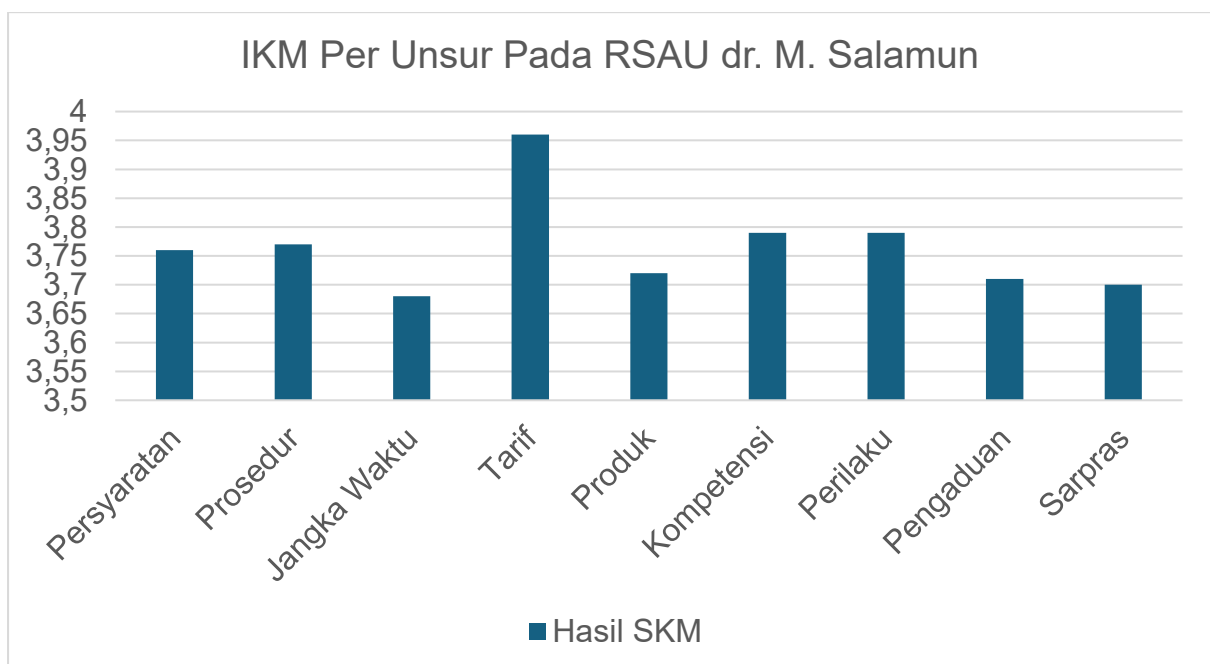
3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template dengan menggunakan data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2.1 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,76	3,77	3,68	3,96	3,72	3,79	3,79	3,71	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,12 (Sangat Baik)								

Gambar 3.2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa :

- a. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,70 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Layanan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,71.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,96 dari unsur layanan serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

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 tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Masih ditemukan ada pasien yang mengalami kejadian tidak diharapkan, berkaitan dengan sarana dan prasarana yang berisiko.
- b. Proses transisi rekam medis elektronik (e-rekam medis), masih tahap uji coba sehingga masih terdapat kekurangan dari segi sistem maupun kesiapan SDM.
- c. Keramahan petugas ruangan, petugas IGD dan administrasi masih belum seluruhnya dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya.

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

- a. Pada bulan Juni 2026 terdapat satu kejadian tidak diharapkan yaitu pasien jatuh di depan toilet rawat jalan.

- b. Transisi layanan e-rekam medis sudah mulai dilakukan tetapi masih ada kekurangan dalam prosesnya sehingga dianggap memperlama waktu tunggu pelayanan pasien.
- c. Petugas layanan telah diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima atau service excellent tetapi penerapan belum optimal.

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 analisis ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dengan cara diskusi langsung dengan pengguna layanan, stakeholder, media massa, akademisi, dan faskes jejaring, pada tanggal 20 Juli 2026 (notulensi dan dokumentasi kegiatan FKP terlampir)

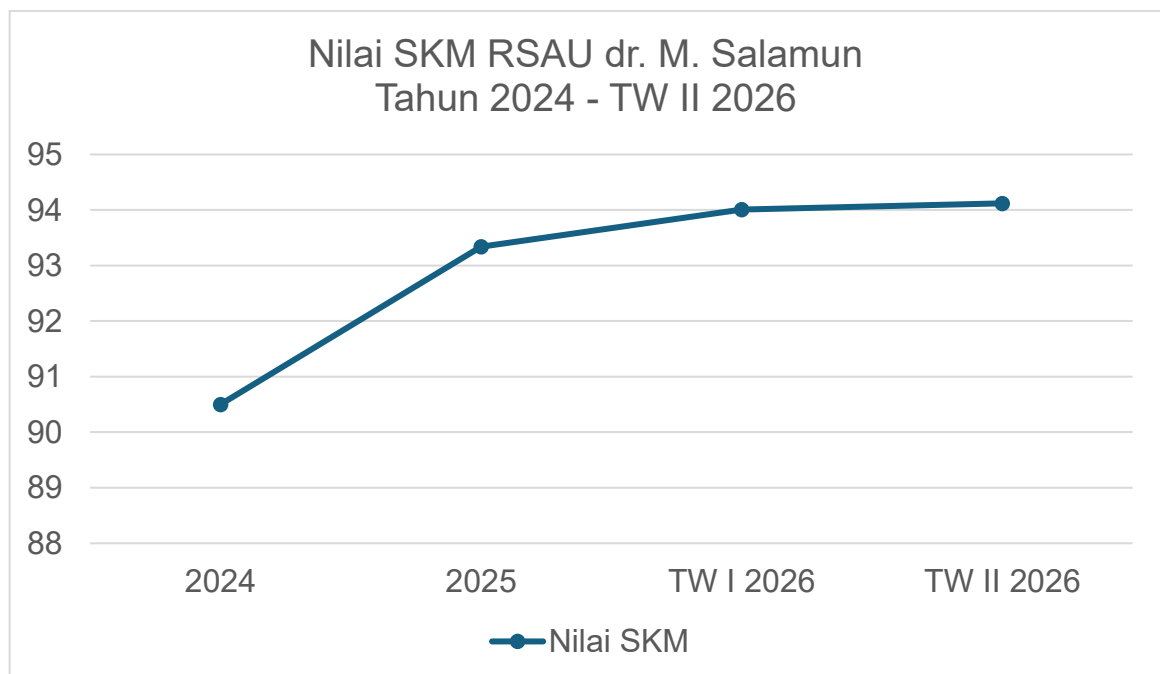
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan, kurang dari 3 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Waktu						
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	BLN I	BLN II	BLN III	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	Mengadakan rapat dengan penyedia layanan E-RM	√			Rekam Medis
2.	Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas toilet untuk lansia dan penyandang disabilitas	√			Ka. Taud
		Memasang Karpas Anti-slip di depan toilet	√			
		Memberikan tanda peringatan	√			

		Memperbaiki handrail	√			
3.	Pengaduan	Menambah kotak saran di tempat-tempat yang strategis	√			Unit Pengaduan
		Edukasi dan informasi kepada para pengunjung rumah sakit	√			

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 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 RSAU dr. M. Salamun dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2024 hingga triwulan II tahun 2026 pada RSAU dr. M. Salamun.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

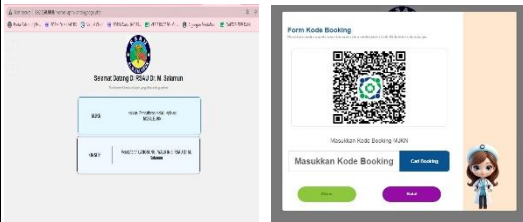
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSAU dr. M. Salamun periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka peningkatan dari Triwulan I Tahun 2026, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditindaklanjuti. Adapun hasil survei kepuasan masyarakat pada TW I dan II tahun 2026 sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan I dan II Tahun 2026

No.	Unsur	Hasil IKM	
		TW I 2026	TW II 2026
1.	Persyaratan	93,78	93,77
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,91	94,32
3.	Waktu Penyelesaian	90,67	91,96
4.	Biaya/Tarif	98,88	99,04
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,78	92,92
6.	Kompetensi Pelaksana	94,78	94,76
7.	Perilaku Pelaksana	95,17	94,84
8.	Sarana dan Prasarana	92,20	92,83
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,93	92,48
	Rata-rata	94,01	94,12

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat secara keseluruhan cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,11%, tetapi ada beberapa unsur yang mengalami penurunan dan memerlukan intervensi lanjutan yaitu, Persyaratan, Sistem, mekanisme, prosedur, Kompetensi dan Perilaku pelaksana. Implementasi yang telah dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya :

Tabel 5.2 Tindaklanjut SKM Periode TW I Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Pengembangan aplikasi pendaftaran pasien	Sudah	Sudah dilaksanakan bekerja sama dengan Morbis	
2.	Menambah fasilitas toilet untuk penyandang disabilitas	Sudah	Sudah dibuatkan toilet khusus untuk penyandang disabilitas	
3.	Menambah fasilitas parkir untuk penyandang disabilitas	Sudah	Sudah dibuatkan sarana tempat parkir khusus untuk penyandang disabilitas	
4.	Menambah kotak saran di tempat-tempat yang strategis	Sudah	Sudah ditambahkan kotak saran di depan ruang tunggu pelayanan	

5.	Menambah fasilitas barcode sebagai alternatif sarana pengaduan fisik	Sudah	Sudah dibuatkan <i>barcode</i> pengaduan dan ditempatkan di tempat yang mudah dilihat	 
6.	Pengembangan aplikasi pendaftaran pasien	Sudah	Sudah dibuatkan aplikasi pendaftaran <i>online</i>	

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSAU dr. M. Salamun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,01. Nilai SKM RSAU dr. M. Salamun ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2024 hingga 2025 dan Triwulan I sampai dengan Triwulan II tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, layanan pengaduan, serta perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana.
3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran dan keterjangkauan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dan unsur Kompetensi dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sebesar 3,79.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode Triwulan I Tahun 2026, RSAU dr. M. Salamun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bandung, 6 Juli 2026

Kepala RSAU dr. M. Salamun



dr. Budi Saptono, Sp.PD.
Kolonel Kes NRP 519704

LAMPIRAN I

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I Tahun 2026

DINAS KESEHATAN TNI ANGKATAN UDARA
RSAU dr. M. SALAMUN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSAU dr. M. SALAMUN

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, perawatan yang baik, kami akan sangat berterimakasih apabila Anda dapat memberikan komentar dan pengalaman Anda selama dirawat di RSAU dr. M. Salamun. Pandangan Anda mengenai pelayanan yang selama ini telah diberikan di lingkungan rumah sakit adalah penting, hal ini akan menjadi acuan bagi kami untuk lebih meningkatkan pelayanan kami. Kami menghargai apabila Anda dapat meluangkan waktu untuk melengkapi pertanyaan-pertanyaan berikut dan kami menjamin kerahasiaan kritik dan saran Anda. Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya.

Tanggal [] / [] / []	Waktu [] 08.00 – 12.00* [] 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
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 anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran dan keterjangkauan biaya/ tarif dalam pelayanan. 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis/BPJS/Asuransi
5. Apakah pelayanan yang anda terima telah benar/ tidak ada kesalahan/ sesuai dengan yang anda harapkan. 1. Tidak sesuai/ tidak benar 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberi pelayanan di unit ini. 1. Tidak kompeten/ tidak mampu 2. Kurang kompeten/ kurang mampu 3. Kompeten/ mampu 4. Sangat kompeten/ sangat mampu
7. Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan tidak ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana. 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. 1. Tidak ada 2. Ada tetapi belum ditangani dengan baik 3. Ada dan sudah ditangani dengan cukup baik 4. Ada dan sudah ditangani dengan sangat baik	SARAN DAN MASUKAN :

Lampiran II

Data dan Hasil Pengolahan Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
RSAU dr. M. Salamun

No	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	Jumlah	Hasil	Nilai
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,44
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33	Puas	91,67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	Puas	94,44
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
7	3	4	3	4	3	3	4	2	3	29	Puas	80,56
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Puas	97,22
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
17	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	Puas	86,11
18	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Puas	94,44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31	Puas	86,11
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,00
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,00
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
49	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,22
51	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33	Puas	91,67
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
57	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30	Puas	83,33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Puas	94,44
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
66	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	Puas	94,44
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
68	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30	Puas	83,33
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
70	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33	Puas	91,67
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	Puas	94,44
72	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32	Puas	88,89
73	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	Puas	86,11
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
79	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	Puas	86,11
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	Puas	94,44
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
83	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	Puas	94,44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
86	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	Puas	86,11
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,22
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
89	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,44
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
97	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	Puas	88,89
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	Puas	97,22
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
105	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	Puas	88,89
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
107	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	Puas	94,44
108	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,00
109	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,89
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
115	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	Puas	86,11
116	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	Puas	86,11
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
121	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	Tidak Puas	72,22
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	Puas	91,67
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
125	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	Puas	83,33
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
127	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
128	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	Puas	91,67
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
130	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	Puas	91,67

131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
132	4	3	3	4	3	3	3	3	1	27	Tidak Puas	75,00
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
135	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,67
136	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	Puas	88,89
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
140	3	4	4	4	4	4	4	4	1	32	Puas	88,89
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
143	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	Puas	86,11
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
146	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	Puas	91,67
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
150	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	Puas	86,11
151	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	Puas	83,33
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
153	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	Puas	91,67
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,22
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
161	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	Puas	94,44
162	3	3	2	4	3	3	2	3	3	26	Tidak Puas	72,22
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
169	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31	Puas	86,11
170	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	Puas	91,67
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
173	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	Puas	94,44
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00

177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
180	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
181	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	Tidak Puas	69,44
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
184	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	Puas	88,89
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
186	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	Tidak Puas	72,22
187	3	3	2	4	3	3	3	3	1	25	Tidak Puas	69,44
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
189	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	Puas	94,44
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Puas	97,22
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
192	4	3	2	4	3	3	4	3	1	27	Tidak Puas	75,00
193	3	3	3	4	4	4	4	2	3	30	Puas	83,33
194	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,44
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
197	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	Puas	91,67
198	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,89
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
200	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	Puas	97,22
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
204	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	Puas	94,44
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
208	4	4	4	4	3	4	4	3	1	31	Puas	86,11
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
212	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	Puas	91,67
213	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,22
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
215	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	Puas	83,33
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
217	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,44
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
219	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,00
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
221	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,00
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00

223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
225	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,44
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
227	3	1	1	4	3	3	1	3	2	21	Tidak Puas	58,33
228	3	2	3	4	3	3	3	2	2	25	Tidak Puas	69,44
229	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	Puas	91,67
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
232	3	2	3	4	3	4	3	3	4	29	Puas	80,56
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
239	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	Puas	88,89
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
241	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,33
242	3	3	3	4	3	3	3	2	2	26	Tidak Puas	72,22
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,78
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
245	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
250	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	Puas	86,11
251	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	Puas	88,89
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
254	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,22
256	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,00
257	3	3	2	4	3	2	3	3	3	26	Tidak Puas	72,22
258	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Puas	80,56
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
260	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
262	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
264	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	Puas	97,22
265	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	Puas	86,11
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
268	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	Puas	83,33

269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,56
274	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,22
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
277	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25	Tidak Puas	69,44
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
280	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,00
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
282	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,44
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
284	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,56
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,00
Σ	1075	1079	1052	1133	1063	1084	1085	1062	1058		Puas	94,12
NRR	3,76	3,77	3,68	3,96	3,72	3,79	3,79	3,71	3,70			
ME	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
SD	0,43	0,47	0,55	0,21	0,45	0,42	0,45	0,52	0,61			
IKM	93,97	94,32	91,96	99,04	92,92	94,76	94,84	92,83	92,48			

Lampiran III
Hasil Analisa Data SKM

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
P1	Persyaratan	93,77	A
P2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,32	A
P3	Waktu Penyelesaian	91,96	A
P4	Biaya/Tarif	99,04	A
P5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,92	A
P6	Kompetensi Pelaksana	94,76	A
P7	Perilaku Pelaksana	94,84	A
P8	Sarana dan Prasarana	92,83	A
P9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,48	A

Interpretasi Data

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

Lampiran IV
Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW I Tahun 2026

