



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KEC. TEGALOMBO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SKM PERIODE JANUARI – DESEMBER 2025



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	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
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12

1.	Hasil Pengolahan Data	13
2.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	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 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur , 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

- 1.2.1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
- 1.2.3 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.4 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari Aplikasi e_Sukma Jatim (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan 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 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 6 Bulan Juli 2025 sampai dengan bulan Desember 2025 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Penetapan Jumlah Responden teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

BAB III

2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan oleh admin Kantor Kecamatan Tegalombo Sedangkan pengisian dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan link yang telah di sediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025 , jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	183
		PEREMPUAN	217
			400

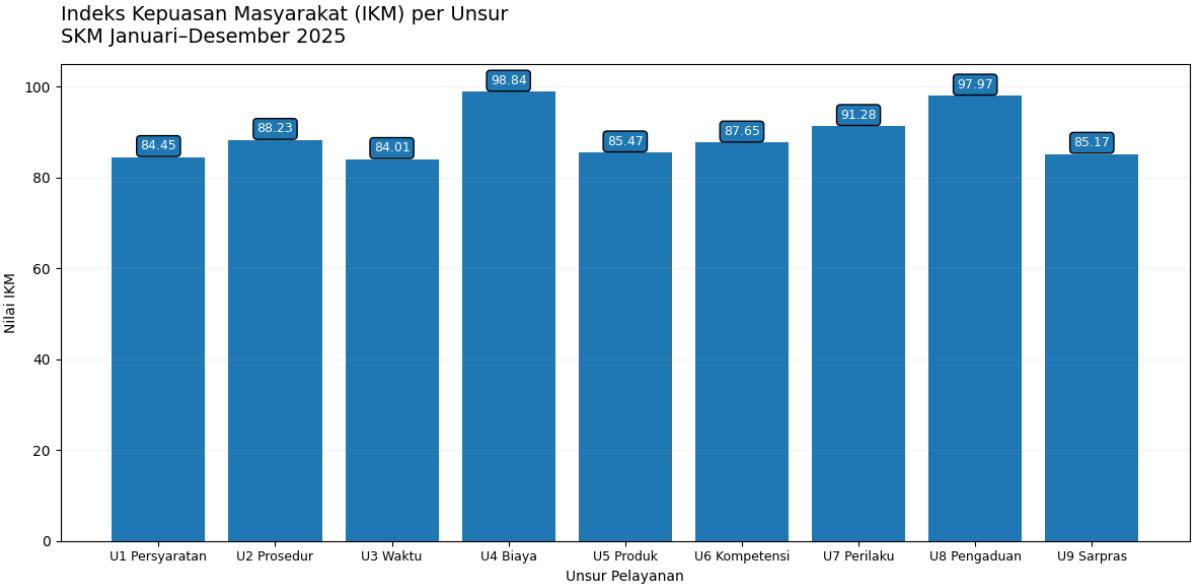
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	Kecamatan Tegalombo	88.61	85.50	88.00	84.44	98.88	85.81	88.06	90.50	98.13	86.19	400

Gambar 1. Grafik 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 : Analisis Diagram Berdasarkan Asumsi: Dengan asumsi di atas, kita dapat menganalisis diagram sebagai berikut:

4.1.1 Persyaratan (U1) - Nilai 85,50

Persyaratan pelayanan dinilai sudah baik, namun masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan administrasi relatif cukup banyak dan perlu penjelasan lebih rinci.

Rekomendasi: penyederhanaan persyaratan administrasi serta peningkatan sosialisasi melalui media informasi pelayanan.

4.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Nilai 88,00

Prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan mudah dipahami masyarakat.

Rekomendasi: mempertahankan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi.

4.1.3 Waktu Penyelesaian (U3) - Nilai 84,44

Waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya.

Rekomendasi: peningkatan disiplin waktu pelayanan dan optimalisasi alur proses pelayanan agar lebih efisien.

4.1.4 Biaya/Tarif (U4) - Nilai 98,88

Biaya pelayanan dinilai sangat baik dan transparan oleh masyarakat.

Rekomendasi: mempertahankan kebijakan pelayanan tanpa biaya serta meningkatkan publikasi informasi biaya layanan.

4.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) - Nilai 85,81

Produk pelayanan telah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan masyarakat.

Rekomendasi: peningkatan konsistensi kualitas hasil pelayanan.

4.1.6 Kompetensi Pelaksana (U6) - Nilai 87,06

Petugas pelayanan dinilai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas.

Rekomendasi: peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala.

4.1.7 Perilaku Pelaksana (U7) - Nilai 90,50

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik, ramah, dan responsif.

Rekomendasi: mempertahankan budaya pelayanan prima dan etika pelayanan publik.

4.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Nilai 98,13

Mekanisme pengaduan dinilai sangat efektif dan mudah diakses masyarakat.

Rekomendasi: mempertahankan sistem pengaduan serta memastikan tindak lanjut dilakukan secara cepat dan transparan.

4.1.9 Sarana dan Prasarana (U9) - Nilai 86,19

Sarana dan prasarana pelayanan dinilai baik, namun masih perlu peningkatan kenyamanan ruang pelayanan.

Rekomendasi: perbaikan dan penataan sarana prasarana pendukung pelayanan.

Kesimpulan Berdasarkan Asumsi:

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum berada pada kategori **Sangat Baik**. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi serta dominasi penilaian positif pada hampir seluruh unsur pelayanan.

Unsur Pelayanan dengan Nilai Tertinggi.

1. Kompetensi Pelaksana (U4) - Nilai 98,88

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang sangat baik dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Rekomendasi:

Mempertahankan kualitas sumber daya manusia melalui pembinaan, peningkatan kapasitas, serta pelatihan teknis dan nonteknis secara berkelanjutan agar profesionalisme aparatur tetap terjaga.

2. Sarana dan Prasarana (U8) - Nilai 98,13

Sarana dan prasarana pelayanan dinilai sangat memadai oleh masyarakat. Fasilitas pendukung pelayanan dianggap nyaman, bersih, dan mendukung kelancaran proses pelayanan.

Rekomendasi:

Mempertahankan kondisi sarana dan prasarana yang ada serta melakukan pemeliharaan secara rutin guna menjaga kenyamanan dan keamanan pengguna layanan.

3. Perilaku Pelaksana (U7) - Nilai 90,50

Perilaku petugas pelayanan memperoleh penilaian sangat baik. Petugas dinilai ramah, sopan, responsif, serta memiliki sikap yang mendukung terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan humanis.

Rekomendasi:

Mempertahankan budaya pelayanan prima serta etika pelayanan

publik melalui penguatan nilai-nilai integritas dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah

1. Waktu Penyelesaian (U3) - Nilai 84,44

Waktu penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat persepsi masyarakat terkait lamanya waktu pelayanan pada beberapa jenis layanan.

Rekomendasi:

Melakukan evaluasi terhadap alur dan proses pelayanan, meningkatkan disiplin waktu, serta mengoptimalkan standar operasional prosedur (SOP) agar pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat dan efisien.

2. Persyaratan Pelayanan (U1) - Nilai 85,50

Unsur persyaratan pelayanan dinilai baik, namun masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan administrasi relatif cukup banyak dan memerlukan penjelasan lebih rinci.

Rekomendasi:

Melakukan penyederhanaan persyaratan administrasi serta meningkatkan sosialisasi informasi pelayanan melalui media informasi yang mudah diakses masyarakat.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) - Nilai 85,81

Produk pelayanan dinilai telah sesuai dengan ketentuan, namun masih diperlukan peningkatan konsistensi kualitas hasil pelayanan pada seluruh jenis layanan.

Rekomendasi:

Meningkatkan pengawasan terhadap hasil pelayanan serta memastikan kesesuaian produk layanan dengan standar yang telah ditetapkan.

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.

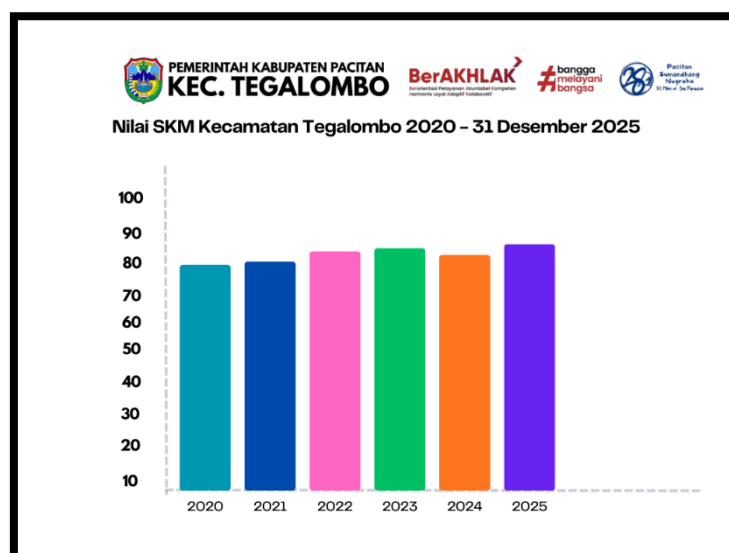
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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 Penyelesaian	Peningkatan Sarana Prasarana (Pemeliharaan Peralatan)	✓	✓	✓	✓	Sekretariat

		Tambah Tenaga agar pelayanan lebih cepat dan maksimal				√	Sekretariat (UMPEG)
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan	√	√			Kasi Pelayanan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Inovasi Pelayanan Publik				√	Kasi 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 Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 31 Desember 2025 pada Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,61. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan menunjukkan upaya konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga Desember 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, persyaratan, dan Jenis Pelayanan
- Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Kompetensi Pelayanan, Sarana Prasaran , dan Perilaku Pelaksana menjadi kekuatan dan semangat untuk meningkatkan unsur unsur lainnya

Tegalombo, 31 Desember 2025

Ptt. CAMAT TEGALOMBO



EDY WASANA, SE

Pembina

NIP. 196805051989031013



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KEC. TEGALOMBO

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



Pacitan
Sumandhang
Nusragha
70 Men of One Paradise

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM ini diatur dalam PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 (dan sebelumnya PermenPAN No. 16 Tahun 2014).

TUJUAN

1. Menilai kinerja pelayanan publik secara objektif, transparan, dan akuntabel.
2. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memberikan gambaran sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan.
4. Menjadi dasar perbaikan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

NILAI IKM

88,61

Periode Januari - Desember 2025

RESPONDEN

JUMLAH : 172 RESPONDEN
JENIS KELAMIN :
LAKI LAKI : 84 RESPONDEN
PEREMPUAN : 88 RESPONDEN

LINK SURVEY / QR CODE

[https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey?
isUser=939](https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey?isUser=939)



**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN, MASUKAN
ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI AGAR TERUS BERPROSES
DAN MELAKUKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

Nilai/Unsur	1368	1408	1351	1582	1373	1409	1448	1570	1379
NRR/Unsur	3.42	3.52	3.38	3.96	3.43	3.52	3.62	3.93	3.45
NRR/Unsur X 25	85.50	88.00	84.44	98.88	85.81	88.06	90.50	98.13	86.19
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.37	0.44	0.38	0.39	0.40	0.43	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.54								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.61								

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 33,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

