



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 SEMESTER II

DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2024

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kota Pontianak 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 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 5 (Lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juni - Oktober	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November	10

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 300 orang.

Programas (Rp)	Asuransi (Rp)	Populasi (Rp)	Estimasi (Rp)	Populasi (Rp)	Estimasi (Rp)
43	45	248	410	4450	227
44	46	253	144	1550	247
45	48	323	143	1440	254
46	50	327	182	2460	218
47	52	333	275	3360	240
48	54	343	159	1550	242
49	56	353	154	1550	247
50	58	373	175	2050	252
51	60	377	155	2260	257
52	62	383	159	2460	254
53	64	388	158	2560	259
54	66	393	164	2760	263
55	68	403	166	2860	264
56	70	413	277	3760	272
57	72	417	275	4060	274
58	74	423	310	4360	278
59	76	428	315	4560	287
60	78	433	317	4660	284
61	80	437	326	4860	286
62	82	443	324	4960	289
63	84	448	345	5060	293

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

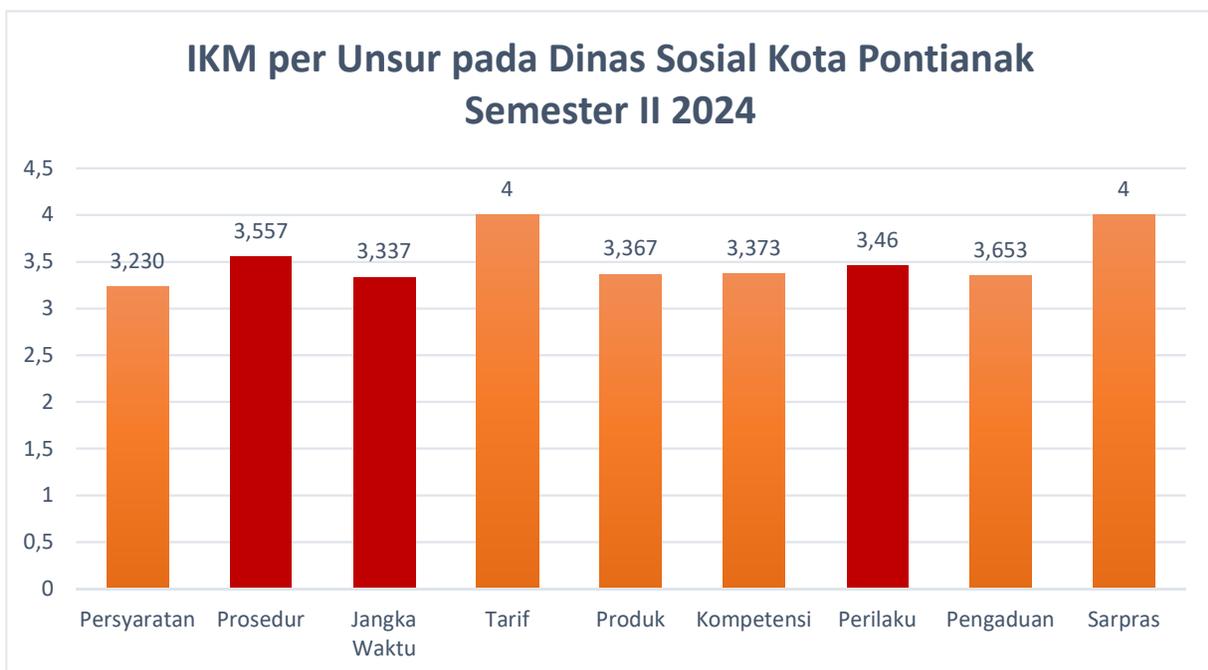
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 300 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	95	32%
		PEREMPUAN	205	68%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	53	18%
		SLTP	46	15%
		SLTA	201	67%
		DIII	0	0
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	34	11%
		WIRUSAHA	18	6%
		LAINNYA	248	83%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	49	16%
		LAYANAN B	124	41%
		LAINNYA	127	43%

### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,230	3,557	3,337	4	3,367	3,373	3,460	3,653	4
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,9 (A atau Sangat Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,230. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,337 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /tarif dan Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,653.

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 tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Waktu Pelayanan ditambah dan dipercepat dengan memberikan sosialisasi aplikasi D’Master terhadap petugas operator dan petugas verifikasi dan validasi data masyarakat miskin ”.
- “Memberikan pelatihan aplikasi D’Master kepada petugas Verifikasi dan Validasi data masyarakat miskin”

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

- Menambah Kendaraan Operasional untuk UPRS/ODGJ yang akan terealisasi pada Tahun 2024
- Sosialisasi Optimalisasi peran pilar sosial dalam mengatasi permasalahan sosial di kota pontianak

#### 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan akan dilakukan di awal Semester I Tahun 2025. 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

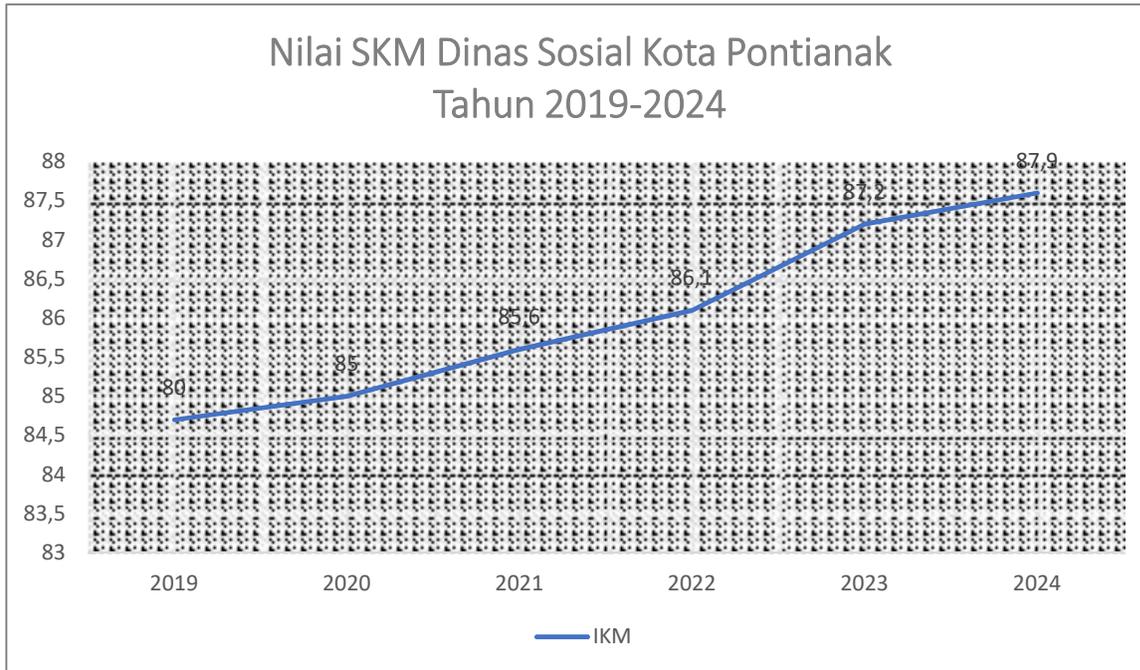
panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi D'Master	√	√	√		Bagian Humas	
		Menambah Kendaraan Operasional			√			Bagian Humas
		Melakukan Sosialisasi dan Optimalisasi Peran Pilar Sosial Dalam Mengatasi Permasalahan Sosial di Kota Pontianak	√	√	√	√		
2	Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan persyaratan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku kepada masyarakat baik yang datang secara langsung maupun di Media Sosial dan Website Dinas Sosial Kota Pontianak	√	√	√		Bagian Humas	

#### 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 Dinas Sosial Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Dinas Sosial Kota Pontianak.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 87,9. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Produk, spesifikasi jenis pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari Biaya/tarif, Sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,653.

Pontianak, November 2024

**Kepala Dinas Sosial  
Kota Pontianak**



**drg. TRISNAWATI, MM**

Pembina Utama Muda

NIP.19730610 200012 2 004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

CONTOH KUISONER



## PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS SOSIAL

*Jalan Gusti Sukung Lelanang No 1B Telp. ( 0561) 732634, 733787*

**PONTIANAK**

### KUISONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Tanggal Survey : \_\_\_\_\_ Jam Survei  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin  L  P      Usia: ..... Tahun  
 Pendidikan  SD  SMP  SMA  S1  S2  
 Pekerjaan  PNS  TNI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima : .....

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Sosial Kota Pontianak  
ALAMAT : Jl. Gusti Sulung Lelanang No 1B Pontianak  
Tlp/Fax. : (0561) 732634 - 733787

**Keterangan :**

- U1 s.d. U8 = 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

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,9**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,230
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	3,557
U3	Waktu Pelayanan	3,337
U4	Biaya /tarif	4,000
U5	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,367
U6	Kompetensi pelaksana	3,373
U7	Perilaku pelaksana	3,460
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,653
U9	Sarana dan prasarana	4,000

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

