



පළාත් සෞඛ්‍ය දෙපාර්තමේන්තුව
PEMERINTAH PROVINSI BALI
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN
පළාත් සෞඛ්‍ය දෙපාර්තමේන්තුව
UPTD. BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
පළාත් සෞඛ්‍ය දෙපාර්තමේන්තුව
KERTHI BALI SADHAJIWA PROVINSI BALI
රාජ්‍ය සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පළාත්) / රාජ්‍ය සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පළාත්) / රාජ්‍ය සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
JALAN ANGSOCA NOMOR 12, DENPASAR – BALI (80239) TELEPON (0361) 221698
WEBSITE : <https://balailabkes.baliprov.go.id> , EMAIL : labkes@baliprov.go.id

Bali, 24 Maret 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah

Provinsi Bali

di –

Tempat

Nomor : B.11.000/1735/Kepeg.Labkes/Diskes

No	Jenis Surat yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 pada UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali	1 (satu) gabung	Dikirim dengan hormat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA UPTD.
dr. Ni Made Rindra Hermawathi, Sp.PK
Pembina IV/a
NIP. 19810813 200902 2 005



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I



UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
KERTHI BALI SADHAJIWA
PROVINSI BALI
TAHUN 2025



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



DAFTAR ISI

Contents

LAPORAN.....	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi	18



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 UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali.

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;



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* 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 UPTD. Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali 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. **Maklumat pelayanan** : pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali pada waktu jam pelayanan sedang sibuk dan di lapangan saat petugas mengambil sampel di tempat *customer*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas administrasi pelayanan dan petugas sampling lalu diserahkan setiap bulannya ke Seksi Pelayanan dan Mutu Laboratorium Kesehatan. 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 triwulan yaitu 3 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	10



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan klinik dan non klinik pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan Januari – Maret 2025, maka populasi penerima layanan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak 2288 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, jumlah yang diambil pada periode SKM adalah 122 orang.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	66	55%
		PEREMPUAN	56	45%
			122	100%
2	USIA	< 20 TAHUN	36	29%
		21 – 30 TAHUN	13	11%
		31 – 40 TAHUN	20	16%
		41 – 50 TAHUN	18	15%
		51 – 60 TAHUN	36	29%
			122	100%
3	PEKERJAAN	PNS	24	29%
		MAHASISWA	21	17%
		SWASTA	33	27%
		WIRAUUSAHA	26	22%
		LAINNYA	13	10%
			122	100%
4	JENIS LAYANAN	NON KLINIK	70	57%
		KLINIK	52	43%
			122	100%



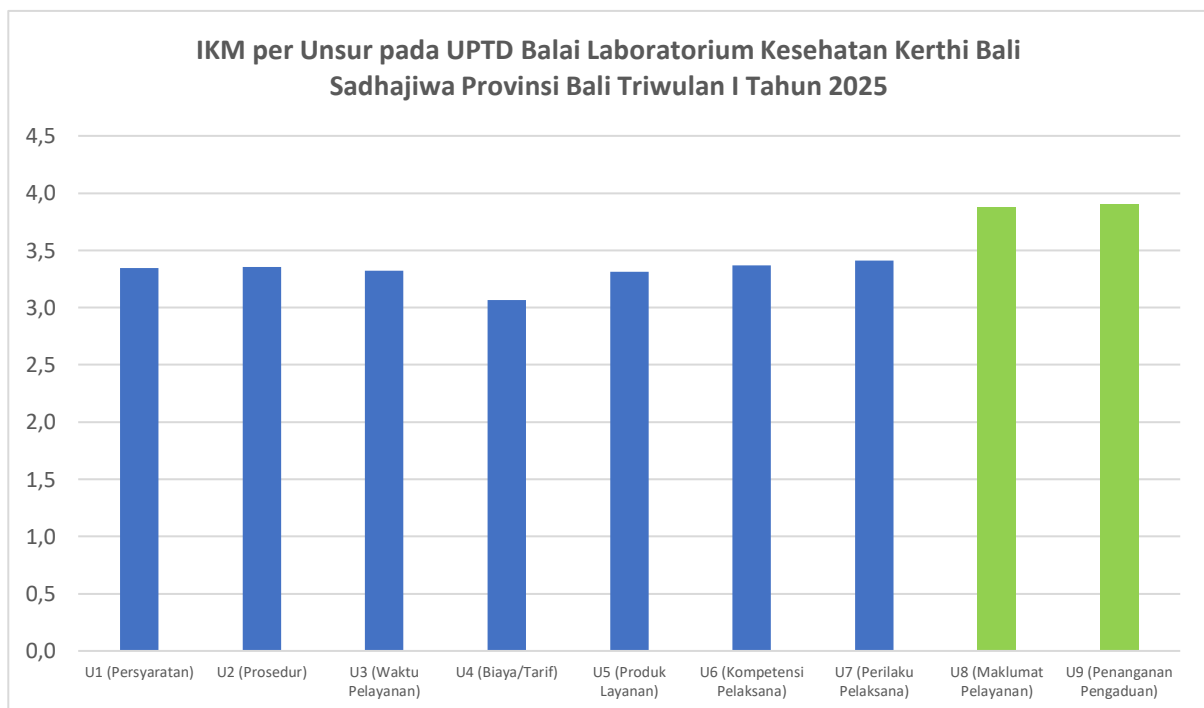
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3,4	3,3	3,1	3,3	3,4	3,4	3,9	3,9
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	85,89 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRe



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1
2. Sedangkan Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,9.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar menjadi lebih baik”.
- “Pelayanan *security*-nya sangat ramah dan diantar sampai ke tempat pelayanan, tempatnya juga nyaman”.

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

- “Tempat parkir kurang luas, selalu kehabisan tempat parkir saat berkunjung”.
- “Pelayanan *customer* via chat Whatsapp kurang ramah dan responsif”.

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.



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	Biaya/tarif	Peningkatan sosialisasi tarif pelayanan	√				Tim Hubungan Masyarakat

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 UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan I memiliki nilai 85,89.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Kerthi Bali Sadhajiwa Provinsi Bali pada triwulan I secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata 85,89
- Unsur layanan rata-rata memiliki nilai 3,4
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,9.

Bali, 24 Maret 2025

	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA UPTD. dr. Ni Made Rindra Hermawathi, Sp.PK Pembina IV/a NIP. 19810813 200902 2 005
---	--



LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Dilisi Oleh Petugas	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			
Nomor Responden			
Umur	 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pekerjaan	1. PNS 3. POLRI 5. 2. TNI 4. WIRASWASTA		

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Informasi Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	

SARAN DAN MASUKAN :

.....

.....

NO DOK : P/7



2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	



3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	4	3	4	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σnilai /Unsur	408	409	405	374	404	411	416	473	476



NRR / Unsur	3,344	3,352	3,320	3,066	3,311	3,369	3,410	3,877	3,902	
NRR tertbg/	0,371	0,372	0,368	0,340	0,368	0,374	0,378	0,430	0,433	*) 3,436
IKM Unit Pelayanan										**) 85,89

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,344
U2	Prosedur	3,352
U3	Waktu Pelayanan	3,320
U4	Biaya/Tarif	3,066
U5	Produk layanan	3,311
U6	Kompetensi pelaksana	3,369
U7	Perilaku pelaksana	3,410
U8	Maklumat pelayanan	3,877
U9	Penanganan Pengaduan	3,902

IKM UNIT PELAYANAN :	85,89
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99



3. Dokumentasi

Gambar 2. Sosialisasi tarif pemeriksaan kepada pelanggan melalui penjelasan lisan



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRe

