LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TW I 2025

DINAS SOSIAL

KABUPATEN TANAH LAUT

SKM 2025

Daftar isi

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II **3**

PENGUMPULAN DATA SKM **3**

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pelaksanaan SKM 3

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III **5**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **5**

3.1 Jumlah Responden SKM 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV **7**

ANALISIS HASIL SKM **7**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 7

4.2 Rencana Tindak Lajut 7

4.3 Tren Nilai SKM 8

BAB V **9**

KESIMPULAN **9**

LAMPIRAN **10**

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 Kab. Tanah Laut sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 kab. Tanah Laut.

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 Kab. Tanah Laut dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kab Tanh Laut 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 digital melalui formulir google 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 Dinas Sosial Kab. Tanah Laut 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 Pelaksanaan SKM

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 langsung terekam secara otomatis oleh sistem formulir google.

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 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	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	3
5.	DST	Dst Desember 2025	360

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kab. Tanah Laut berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kab. Tanah Laut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 600 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 150 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	200	110
15	14	250	115
20	18	300	120
25	22	350	125
30	26	400	130
35	30	450	135
40	34	500	140
45	38	550	145
50	42	600	150
55	46	650	155
60	50	700	160
65	54	750	165
70	58	800	170
75	62	850	175
80	66	900	180
85	70	950	185
90	74	1000	190
95	78	1050	195
100	82	1100	200

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Triwulan I tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	79	52,7%
		PEREMPUAN	71	47,3%
2	PENDIDIKAN	SD	3	2,0%
		SMP	27	18,0%
		SMA	84	56,0%
		DIII	9	6,0%
		S1	27	18,0%
		S2	0	0,0%
3	PEKERJAAN	ASN (PNS / PPPK)	0	0,0%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	0	0,0%
		SWASTA	73	48,7%
		WIRAUSAHA	2	1,3%
		PTT	3	2,0%
		BURUH HARIAN LEPAS	0	0,0%
		PETANI/PEKEBUN	10	6,7%
		LAINNYA	62	41,3%
4	JENIS LAYANAN	PBI	105	70,0%
		BPNT / BANSOS BERAS	3	2,0%
		PKH	0	0,0%
		KONSUTASI PENERIMA BANTUAN SOSIAL	37	24,7%
		LAINNYA	5	3,3%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM pada Triwulan I Tahun 2025 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	3,62	3,62	3,61	3,95	3,60	3,62	3,63	3,57	3,93
Kategori	A								
IKM Unit Layanan	91,97 (Sangat Baik)								

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 :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat unsur terendah. Selanjutnya Kesesuaian Produk Layanan mendapatkan unsur nilai terendah ke-2.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kesopanan dan Keramahan Petugas.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lajut

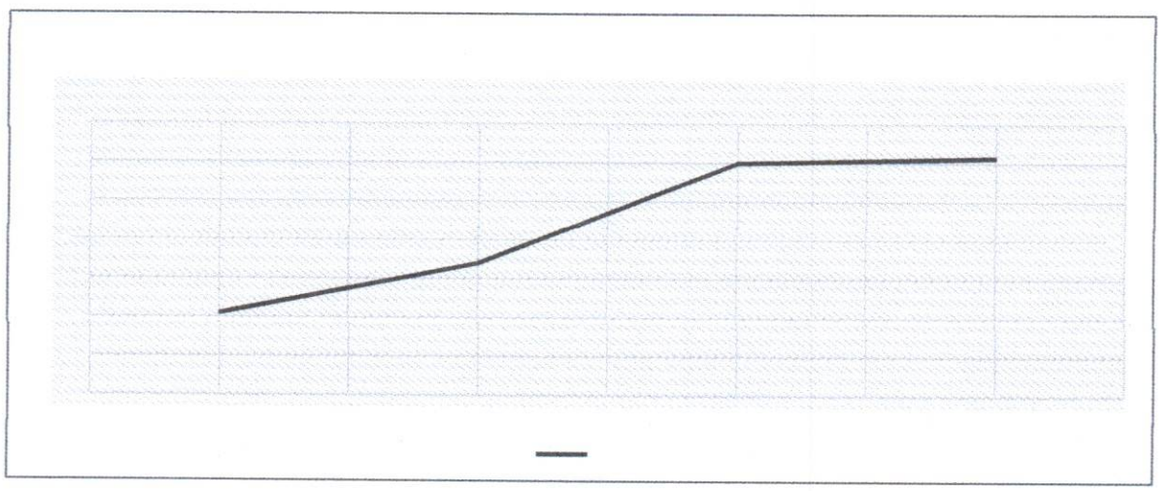
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan untuk periode Januari – Maret 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 TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*"	√	√	√	√	...
		Penambahan loket layanan				√	...
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	**Perilaku Petugas**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*				√	...

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 Kab. Tanah Laut dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada Dinas Sosial Kab. Tanah Laut.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kab. Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,97. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kab. Tanah Laut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat unsur terendah. Selanjutnya Kesesuaian Produk Layanan mendapatkan unsur nilai terendah ke-2.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Pelaihari, 9 April 2025
Kepala Dinas Sosial

Eko Trianto, S.Sos
NIP. 19670601 199401 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KABUPATEN TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2025

B I U

Survey ini dilaksanakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut. Setiap data responden akan dilindungi. Dimohon agar mengisi dengan jujur dan terbuka.

Nama *

Teks jawaban singkat

Tanggal Survei *

Bulan, hari, tahun

Jam Mengisi Survey *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin *

- Laki Laki
- Perempuan

Usia / Umur *

Teks jawaban singkat

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- DIII
- S1
- S2

Pekerjaan *

- ASN (PNS / PPPK)
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- PTT
- BURUH HARIAN LEPAS
- PETANI/PEKEBUN
- LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima *

- PBI (PENERIMA BANTUAN IURAN - BPJS KESEHATAN)
- BPNT / BANSOS BERAS
- PKH
- KONSUTASI PENERIMA BANTUAN SOSIAL
- Lainnya...

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- *Gratis*

Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Pilihan ganda

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

2. Hasil Pengolahan Data SKM

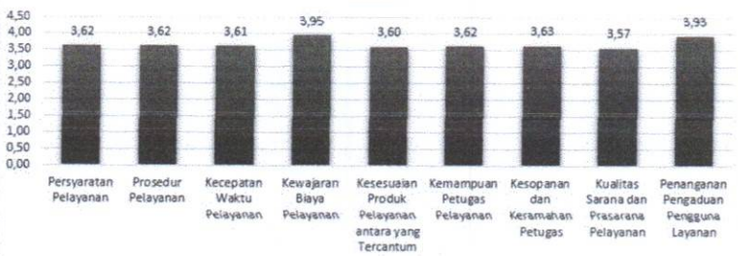
PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDER
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2025

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	**U4**	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu Pelayanan	**Kewajaran Biaya Pelayanan**	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	
133	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	**4**	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	543	543	542	**592**	541	543	545	535	589	
NRR / Unsur	3,62	3,62	3,61	**3,95**	3,60	3,62	3,63	3,57	3,93	
NRR tertbg/ unsur	0,40154	0,40154	0,40079	**0,438**	0,40005	0,40154	0,40303	0,39632	0,43581	*) 3,68
IKM Unit Pelayanan										**) 91,97

Keterangan	
U1 - U9	= 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 d bagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	= NRR Per Unsur x 0,111 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,62
U2	Prosedur Pelayanan	3,62
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,61
U4	**Kewajaran Biaya Pelayanan**	**3,95**
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3,60
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,62
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,63
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,57
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,93

SKM DINAS SOSIAL KAB. TANAH LAUT PERIODE I TAHUN 2025