

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I 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 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 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 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.....	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna.

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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan form 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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna 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 dengan menyebarkan tautan formulir secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **30.000 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 13 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	69.23 %
		Perempuan	4	30.77 %
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	3	23.08 %
		DIII	0	0 %
		S1	7	53.85 %
		S2	3	23.07 %
3	Pekerjaan	PNS	11	84.62 %
		TNI	0	0 %
		Swasta	2	15.38 %
		Wirausaha	0	0 %
		Lainnya	0	0 %
4	Jenis Layanan	Jaringan Internet	6	46.15 %
		Keterbukaan Informasi Publik	2	15.38 %
		Komunikasi Publik	3	23.08 %
		Pelayanan Data Statistik	2	15.39 %

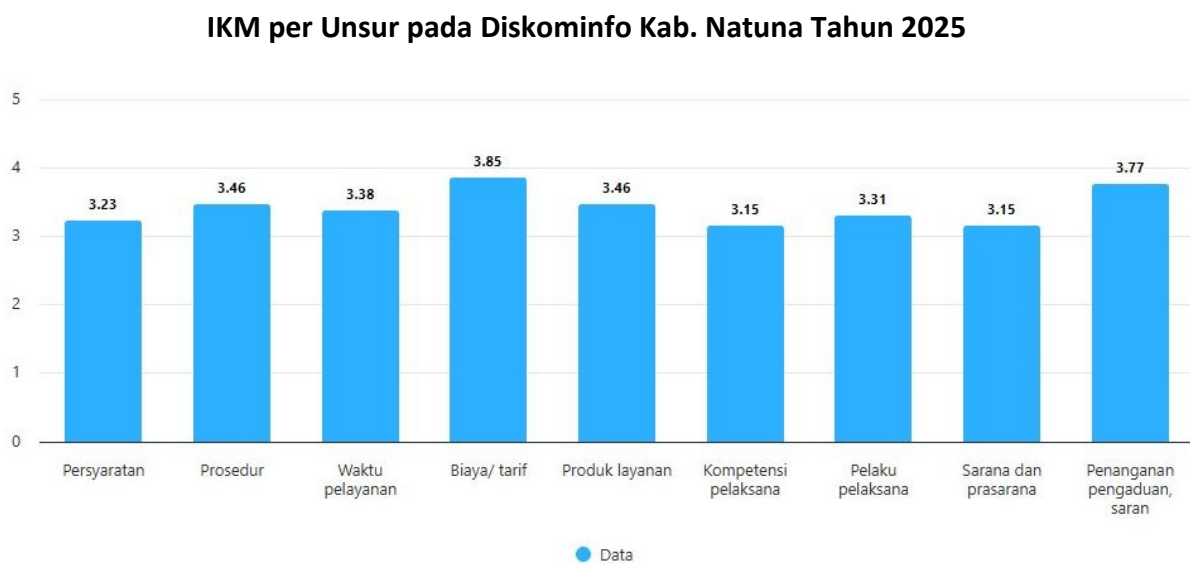
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.23	3.46	3.38	3.85	3.46	3.15	3.31	3.15	3.77
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85.38 (B atau 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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

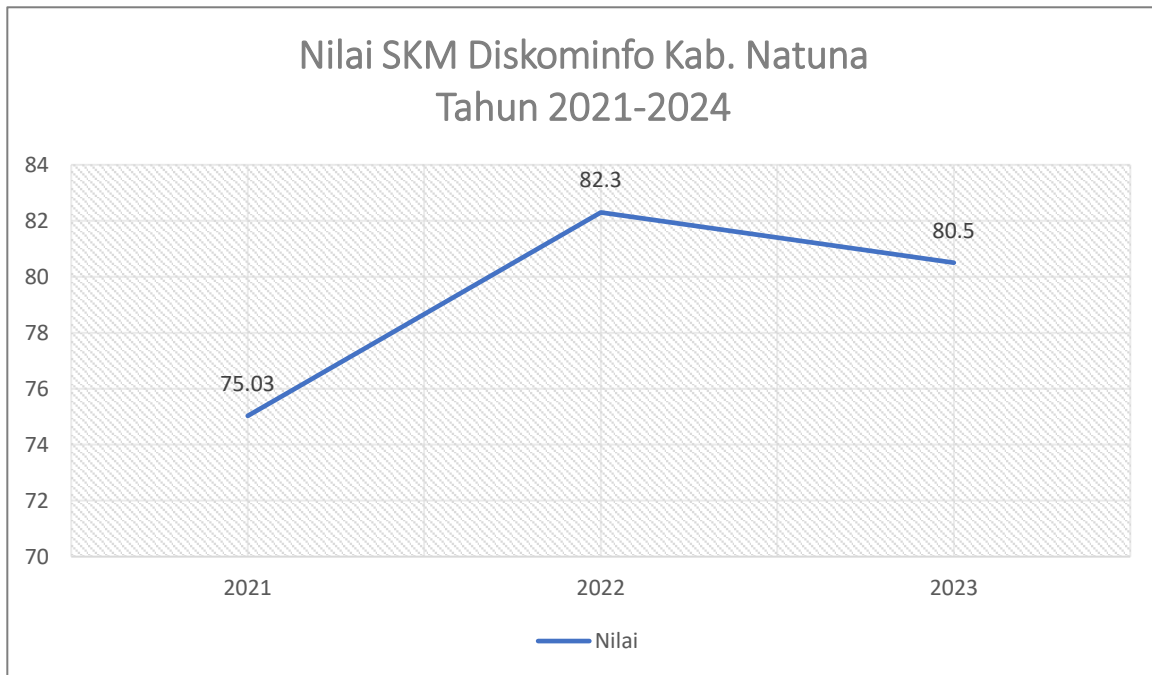
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal awal Oktober 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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 sosialisasi form pengaduan	√				Diskominfo
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				Diskominfo
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Diskominfo

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

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna.

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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,38.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta sarana prasarana.

Natuna, 31 Maret 2025
Kepala Dinas,

(H. IKHWAN SOLIHIN, SE, MA)
NIP. 197112082000031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

Assalamu'alaikum Wa'alaik Salam
Saat ini kami sedang melakukan Study / Riset tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Kami mohon kepada Bapak / Ibu / Saudara / Saudara / Sahabat untuk berpartisipasi mengisi Form Kepuasan SKM dibawah ini.
Alokasi partisian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

📧

* Indikasi respon pertanyaan

Jenis Kelamin *

Perempuan
 Laki-laki

Pendidikan Terakhir *

SD
 SMP
 SMA/SMK
 ST
 S1
 S2/S3

Pekerjaan *

PNS
 Pegawai
 Swasta
 Wiraswasta
 Petani / Mahasiswa
 Other

Jenis layanan yang diterima *
Layanan dibawah ini yang akan di tawarkan

Jaringan internet
 Ketersediaan informasi publik
 Transaksi publik
 Pelayanan data statistik

Apakah ada prosedur layanan tentang ketersediaan personal pelayanan yang di tawarkan?

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Apakah ada jaminan keamanan tentang ketersediaan prosedur pelayanan?

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Apakah ada prosedur layanan tentang konsep waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Apakah ada prosedur layanan tentang keamanan biaya / biaya pelayanan?

Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 GRATIS / Tidak memungut biaya

Apakah ada prosedur layanan tentang keamanan prosedur pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan?

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Apakah ada prosedur layanan tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Tidak Kompeten / Tidak mampu
 Kurang Kompeten / Kurang mampu
 Kompeten / Mampu
 Sangat Kompeten / Sangat mampu

Apakah ada prosedur layanan tentang perilaku petugas dalam pelayanan termasuk kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan tidak ramah
 Kurang sopan dan kurang ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat sopan dan sangat ramah

Apakah ada prosedur layanan tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat baik

Apakah ada prosedur layanan tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?

Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti
 Tidak ada dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Masukkan jawaban

Form ini dibuat dengan menggunakan Google Forms.
This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse. Terms of Service. Privacy Policy

Google Forms

2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	3	4	4
2	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	Jaringan Internet	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	Jaringan Internet	4	4	3	4	4	3	4	2	3
6	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	Pelayanan data statistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Pelayanan data statistik	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah		42	45	44	50	45	41	43	41	49
NRR per unsur		3.23	3.46	3.38	3.85	3.46	3.15	3.31	3.15	3.77
NRR tertimbang		0.36	0.38	0.38	0.43	0.38	0.35	0.37	0.35	0.42
Jumlah NRR tertimbang		3.4153846153846								

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai
U1	Persyaratan	3.231	80.77
U2	Prosedur	3.462	86.54
U3	Waktu pelayanan	3.385	84.62
U4	Biaya/ tarif	3.846	96.15
U5	Produk layanan	3.462	86.54
U6	Kompetensi pelaksana	3.154	78.85
U7	Pelaku pelaksana	3.308	82.69
U8	Sarana dan prasarana	3.154	78.85
U9	Penanganan pengaduan, saran	3.769	94.23

Keterangan:

U1 - U9 = Unsur-unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

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 Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

