



**UPTD  
PUSKESMAS  
KALIJUDAN**

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARKAT (SKM) 2024**

**SEMESTER 2  
JULI - DESEMBER  
2024**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</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	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	22
4. Laporan Hasil Tindak lanjut SKM Periode Sebelumnya	23

# **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 mengamalkan 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 Puskesmas Kalijudan 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 yang telah diberikan oleh Puskesmas Kalijudan.

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/swakelola pada Puskesmas Kalijudan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang dapat diakses melalui link <http://skm.surabaya.go.id>. 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 Puskesmas Kalijudan 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, keterampilan 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 Puskesmas Kalijudan pada waktu jam layanan. Setiap pengguna layanan selesai diberikan layanan oleh unit layanan, petugas layanan meminta kepada pengguna layanan sebagai responden untuk melakukan pengisian melalui scan barcode SKM yang telah disediakan di ruang layanan pada gawai masing-masing responden. 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 setiap bulan. Namun untuk pelaporan hasil survei dilaporkan setiap semester atau 2 laporan setiap tahun. Pelaksanaan SKM periode 1 dilakukan selama bulan Januari-Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	15
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2024	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	2

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

atau dihitung dengan rumus

dimana:

$n$  = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

= Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

$N$  = Jumlah populasi.

$P$  = Proporsi Populasi.

$Q$  =  $1-P$

$d$  = Tingkat akurasi.



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 395 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	160	40.51 %
		PEREMPUAN	235	59.49 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	4.56 %
		SD	92	23.29 %
		SLTP	65	16.46 %
		SLTA	149	37.72 %
		DI/II	3	0.76 %
		DIII/DIV/SI	58	14.68 %
		S2	10	2.53 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	2.28 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	132	33.42 %
		WIRAUSAHA	24	6.08 %
		LAINNYA	230	58.23 %
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN LAINNYA	4	1.01 %
		POLI BATRA	18	4.56 %
		POLI GIGI	23	5.82 %
		POLI GIZI	2	0.51 %

		POLI KIA	18	4.56 %
		POLI LANSIA	170	13.04 %
		POLI PSIKOLOGI	3	0.76 %
		POLI SANITASI	1	0.25 %
		POLI UMUM	156	39.49 %

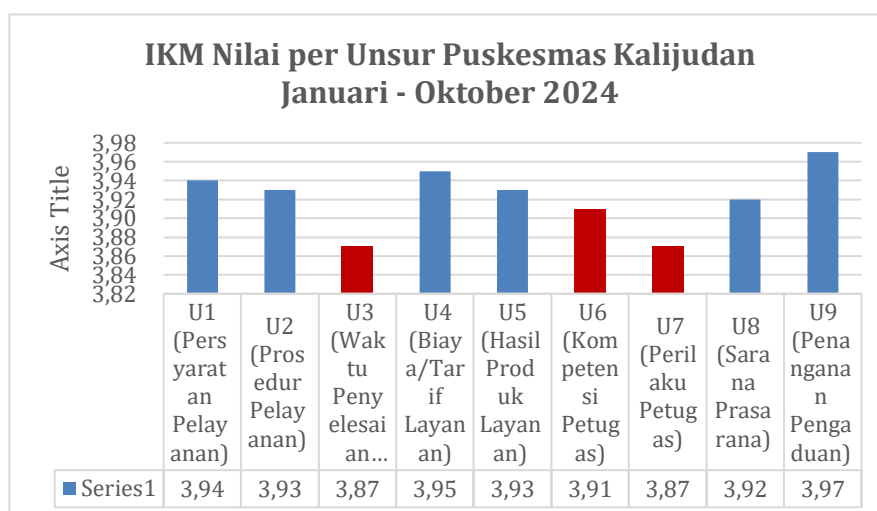
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.94	3.93	3.87	3.95	3.93	3.91	3.87	3.92	3.97
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>98.06 (A atau Sangat Baik)</b>								

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 dan perilaku petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3.87. Selanjutnya kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 3.91 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.97 dari produk layanan yaitu 3.95, dan persyaratan serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94.

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 :

- Pelayanan memuaskan. Tapi antriannya mohon dipercepat
- Ada salah satu dokter yang cara penyampaianya agak keras dan bikin panik pasien
- Pelayanan memuaskan dan dokter nersnya baik ramah
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- Cukup bersih tempatnya

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 rapat minlok bulanan. 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 Pelayanan	Mencetak dan menempel waktu estimasi pelayanan di tiap poli	√	√	√		PJ Promkes
		Melakukan monitoring sistem antrean pasien	√	√	√	√	IT
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	KA TU
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan / workshop terkait pelayanan kesehatan kepada nakes				√	KA TU

### 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 Puskesmas Kalijudan 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 Puskesmas Kalijudan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Puskesmas Kalijudan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat baik** dengan nilai **SKM 98,06**. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Kalijudan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, serta perilaku pelaksana dan kompetensi petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.97 dari produk layanan yaitu 3.95, dan persyaratan serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94

Surabaya, 22 Desember 2024

Puskesmas Kalijudan



dr. Ageng Rusbaya

NIP. 19890925 201402 1 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

PROFIL RESPONDEN

Apakah anda ber-KTP surabaya?

☒ KTP Surabaya

☐ KTP Non Surabaya

NIK

Nama Lengkap

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Kelamin

Usia \* Contoh: 20

Alamat

RT

RW

Kecamatan

Kelurahan

Nomor Telepon \* Contoh: 081234567890

Unit Layanan


\* Pilih atau Ketikkan Nama Instansi

- Pilih -


- Pilih -

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN


Apakah **persyaratan pelayanan** sesuai dengan jenis pelayanannya?




Sangat Sesuai



Sesuai




Kurang Sesuai




Tidak Sesuai


Apakah **prosedur pelayanan** mudah?




Sangat Mudah



Mudah




Kurang Mudah




Tidak Mudah


Apakah **waktu** pelayanan cepat?




Sangat Cepat



Cepat



Kurang Cepat



Tidak Cepat

1

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



Gratis



bertayar

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi/kemampuan**?



Sangat Kompeten



Kompeten



Kurang kompeten



Tidak kompeten

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sopan dan ramah**?



Sangat Sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah



Kurang Sopan dan Ramah



Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



Baik



Cukup



Rusak

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada dan Ditindak Dengan Baik



Ada dan Bertindak dengan maksimal




Ada tetapi tidak bertindak




Tidak ada




Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sopan dan ramah**?




Sangat Sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah




Kurang Sopan dan Ramah




Tidak Sopan dan Ramah


Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?




Sangat Baik



Baik




Cukup




Jelek


Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?




Ada dan Dikerja Dengan Baik



Ada dan berfungsi dengan maksimal




Ada tetapi tidak berfungsi



Tidak Ada

Berikan Kritik dan Saran!

 Simpan

## 2. Hasil Olah Data SKM

PUSKESMAS KALIJUDAN													
jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Persy ratan Pelaya nan	Prose dur Pelaya nan	Waktu Penyel esaian Layana n	Biaya /Tarif Layan an	Has il Pro duk Lay ana n	Kom pete nsi Petu gas	Peri laku Pet uga s	Sar an a Pra sar an a	Penang anan Pengad uan	
PEREMPUAN	45	DIII/DIV/S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	28	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	26	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	36	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	68	SD	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	68	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	72	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	53	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	64	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	27	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	30	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	62	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	36	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	53	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	34	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	17	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	32	SLTA	PNS	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
LAKI-LAKI	66	SD	Lainnya	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	38	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	40	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	16	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	52	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	59	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	17	SLTA	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	40	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	36	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
LAKI-LAKI	29	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	16	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	26	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
PEREMPUAN	69	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
LAKI-LAKI	41	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
PEREMPUAN	71	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
PEREMPUAN	18	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	31	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	31	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	17	SD	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	44	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	21	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	53	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	41	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
LAKI-LAKI	49	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

LAKI-LAKI	30	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	36	SD	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	56	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	49	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	66	DI/II	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	31	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	21	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	21	SD KE BAWAH	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	51	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	58	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	28	SLTA	SWASTA	3	2	2	4	3	2	3	2	2	
LAKI-LAKI	27	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	59	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	18	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	28	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	30	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	65	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	23	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	21	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	40	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	29	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	44	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	43	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	33	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	29	SD	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	30	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	29	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	62	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	22	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	43	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	34	S2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SD	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
LAKI-LAKI	40	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	25	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
LAKI-LAKI	62	SLTA	SWASTA	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	44	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	30	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	38	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	32	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	51	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	47	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	65	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	38	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	54	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	17	SLTA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
LAKI-LAKI	16	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	12	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	60	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	54	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	47	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	66	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	56	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	29	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	43	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	18	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	59	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	27	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

PEREMPUAN	25	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	39	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	31	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	18	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	59	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	61	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	50	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	57	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	31	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	4	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	36	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	5	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	21	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	45	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	27	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	80	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	26	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	43	SD KE BAWAH	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	45	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	42	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	22	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	53	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	19	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	80	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	48	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	18	SD KE BAWAH	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	30	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	66	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	64	DIII/DIV/S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	67	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	72	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	63	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	35	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	61	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	23	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	42	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	31	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	19	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	18	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	15	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	54	SD	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	58	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	56	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	55	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	25	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	49	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	30	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	32	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	78	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	32	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	28	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	47	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	37	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	42	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	68	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

LAKI-LAKI	30	DIII/DIV/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	30	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	12	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	20	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	74	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	63	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	18	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	38	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	39	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	63	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	22	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	27	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	67	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	41	DI/II	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	65	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	74	DIII/DIV/S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	48	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
LAKI-LAKI	55	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	60	SD KE BAWAH	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	26	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	17	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	64	SD	mengurus rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PEREMPUAN	78	SD KE BAWAH	belum/tidak bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
				3,94	3.93	3.87	3.95	3.93	3.91	3.87	3.92	3.97	3.92
													98,06

No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	98,61	A (Sangat Baik)
U2	Prosedur Pelayanan	98,35	A (Sangat Baik)
U3	Waktu Penyelesaian Layanan	96,77	A (Sangat Baik)
U4	Biaya/Tarif Layanan	98,67	A (Sangat Baik)
U5	Hasil Produk Layanan	98,23	A (Sangat Baik)
U6	Kompetensi Petugas	97,85	A (Sangat Baik)
U7	Perilaku Petugas	96,77	A (Sangat Baik)
U8	Sarana Prasarana	98,10	A (Sangat Baik)
U9	Penanganan Pengaduan	99,18	A (Sangat Baik)

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

