



**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 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 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 :

| <b>No</b> | <b>KARAKTERISTIK</b> | <b>INDIKATOR</b>  | <b>JUMLAH</b> | <b>PERSENTASE</b> |
|-----------|----------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| 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 %           |
|           |                      | WIRUSAHA          | 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 % |

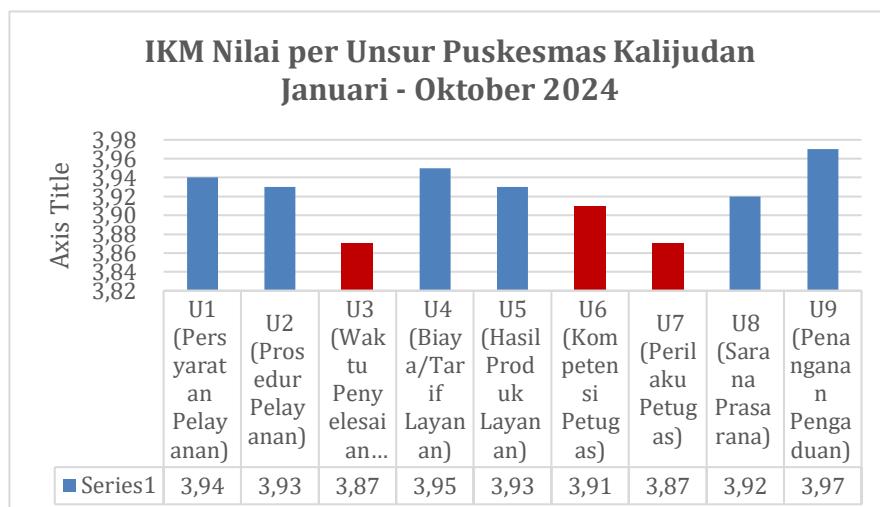
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 penyampaiannya 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<br>Unsur    | Program / Kegiatan   | Waktu   |          |           |          | Penanggu<br>ng Jawab |
|-----|-----------------------|--|---------|----------|-----------|----------|----------------------|
|     |                       |  | TW<br>I | TW<br>II | TW<br>III | TW<br>IV |                      |
| 1   | Waktu<br>Pelayanan    | Mencetak dan menempel waktu estimasi pelayanan di tiap poli              | ✓       | ✓        | ✓         |          | PJ Promkes           |
|     |                       | Melakukan monitoring sistem antrean pasien                               | ✓       | ✓        | ✓         | ✓        | IT                   |
| 2   | Perilaku<br>Petugas   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>             |         |          |           | ✓        | KA TU                |
| 3   | Kompetensi<br>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



dr. Ageng Rusbaya

NIP. 19890925 201402 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**PROFIL RESPONDEN**

Apakah anda ber-KTP surabaya?

KTP Surabaya  
 KTP Non Surabaya

NIK

Pendidikan  Pekerjaan  Jenis Kelamin  Usia \*Contoh: 20

Alamat  RT  RW

Kecamatan  Kelurahan  Nomor Telepon \*Contoh: 081234567890

Unit Layanan \*Pilih atau Ketikkan Nama Instansi

**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

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?

**GRATIS**

**tidak**



**berbayar**

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** **sepuh 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**



**buruk**

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



**dilakukan dan direspon dengan baik**



**ada dan sejungkal dengan maksimal**



**ada meski tidak sejungkal**



**tidak ada**

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



sangat sepan dan ramah



sepan dan ramah



kurang sepan dan ramah



tidak sepan dan ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



sangat baik



baik



cukup



buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



ada dan dilakukan 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 | Persyaratan Pelayanan | Proses durasi Pelayanan | Waktu Penyelesaian Layanan | Biaya /Tarif Layanan | Hasil Produk Layanan | Kompetensi Petugas | Perilaku Petugas | Saran Pra Sarana | Penanganan Pengaduan |
| PEREMPUAN           | 45   | DIII/DIV/S1 | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 28   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 26   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 36   | SD          | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 68   | SD          | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 68   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 72   | SD          | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 53   | SD          | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 64   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 27   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 30   | SLTA        | PNS       | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 17   | SD          | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 62   | SLTP        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 36   | SLTA        | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 53   | SLTA        | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 34   | SLTP        | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 17   | SD          | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 32   | SLTA        | PNS       | 3                     | 4                       | 3                          | 4                    | 4                    | 4                  | 3                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 66   | SD          | Lainnya   | 4                     | 4                       | 3                          | 3                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 38   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 3                          | 4                    | 3                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 40   | SLTP        | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 17   | SLTP        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 16   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 52   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 2                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 59   | DIII/DIV/S1 | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 3                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 17   | SLTA        | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 3                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 17   | SLTA        | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 3                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 40   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 3                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 36   | SLTP        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 3                    | 4                  | 3                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 29   | DIII/DIV/S1 | SWASTA    | 4                     | 4                       | 3                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 16   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 3                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 26   | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 3                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 69   | DIII/DIV/S1 | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 3                    | 3                    | 3                  | 3                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 41   | SLTA        | Lainnya   | 3                     | 3                       | 4                          | 4                    | 3                    | 3                  | 3                | 3                |                      |
| PEREMPUAN           | 71   | SLTP        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 3                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 18   | SLTA        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 31   | SLTA        | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 31   | SD          | SWASTA    | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 17   | SD          | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| PEREMPUAN           | 44   | SLTP        | Lainnya   | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 21   | SLTA        | WIRUSAHA  | 4                     | 4                       | 4                          | 4                    | 4                    | 4                  | 4                | 4                |                      |
| LAKI-LAKI           | 53   | SLTA        | SWASTA    | 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                |                      |

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

|           |    |             |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----------|----|-------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| PEREMPUAN | 25 | SLTA        | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 39 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 31 | SD          | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 18 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 59 | SLTA        | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 17 | SLTA        | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 61 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 50 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 57 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 31 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 4  | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 36 | SLTA        | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 5  | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 21 | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 45 | S2          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 27 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 80 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 26 | SD          | Lainnya   | 4 | 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 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 45 | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 42 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 22 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 53 | DIII/DIV/S1 | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 19 | DIII/DIV/S1 | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 80 | SLTP        | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 48 | SD          | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 18 | SD KE BAWAH | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 30 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 66 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 64 | DIII/DIV/S1 | PNS       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 67 | SLTA        | PNS       | 4 | 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 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 63 | SLTA        | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 35 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 61 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 23 | SLTA        | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 42 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 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 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 17 | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 19 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 18 | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 15 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 54 | SD          | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 58 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 56 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 55 | SD          | Lainnya   | 4 | 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 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 49 | S2          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 30 | SD          | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 32 | SD          | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 78 | SLTP        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 32 | DIII/DIV/S1 | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 28 | SLTA        | Lainnya   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 47 | SLTA        | SWASTA    | 4 | 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 | 4 |  |
| PEREMPUAN | 42 | SLTA        | SWASTA    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| LAKI-LAKI | 68 | SLTP        | SWASTA    | 4 | 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    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 30 | SD          | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 12 | SLTA        | SWASTA                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 20 | SLTP        | SWASTA                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 74 | SD          | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 63 | SLTA        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 18 | SLTA        | PNS                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 38 | S2          | Lainnya               | 4    | 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    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 63 | SLTA        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 22 | SLTA        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 27 | SLTA        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 67 | SD          | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 17 | SLTP        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 41 | DI/II       | SWASTA                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 65 | S2          | PNS                   | 4    | 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    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 48 | SD          | SWASTA                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| LAKI-LAKI | 55 | SLTA        | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 60 | SD KE BAWAH | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 26 | SLTA        | SWASTA                | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 17 | SD          | Lainnya               | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |       |
| PEREMPUAN | 64 | SD          | mengurus rumah tangga | 4    | 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    | 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 | <b>Persyaratan Pelayanan</b>      | 98,61           | A (Sangat Baik) |
| U2 | <b>Prosedur Pelayanan</b>         | 98,35           | A (Sangat Baik) |
| U3 | <b>Waktu Penyelesaian Layanan</b> | 96,77           | A (Sangat Baik) |
| U4 | <b>Biaya/Tarif Layanan</b>        | 98,67           | A (Sangat Baik) |
| U5 | <b>Hasil Produk Layanan</b>       | 98,23           | A (Sangat Baik) |
| U6 | <b>Kompetensi Petugas</b>         | 97,85           | A (Sangat Baik) |
| U7 | <b>Perilaku Petugas</b>           | 96,77           | A (Sangat Baik) |
| U8 | <b>Sarana Prasarana</b>           | 98,10           | A (Sangat Baik) |
| U9 | <b>Penanganan Pengaduan</b>       | 99,18           | A (Sangat Baik) |

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

