

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1 2025



**PUSKESMAS PACARKELING
DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
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	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Pacarkeling 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 Pacarkeling .

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 Pacarkeling 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 Pacarkeling 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 di Puskesmas Pacarkeling 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 tahun. Pelaksanaan SKM Tahun 2025 dilakukan selama bulan Januari-September. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2025	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	5

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 294 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	88	30%
		PEREMPUAN	206	70%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	61	21%
		SD	38	13 %
		SLTP	48	16 %
		SLTA	110	37%
		DI/II	1	1%
		DIII/DIV/SI	34	11%
		S2	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1%
		SWASTA	76	26%
		WIRUSAHA	13	4%
		TNI	1	1%
		LAINNYA	202	68%
4	JENIS LAYANAN	POLI BATRA	10	3 %
		POLI GIGI	56	19%
		POLI KIA	46	16%
		POLI PSIKOLOGI	2	1%
		POLI SANITASI	2	1%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		POLI UMUM	178	60%

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	3,97	3,92	3,88	4	3,94	3,86	3,85	3,71	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.69 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,71. Selanjutnya perilaku petugas yang mendapatkan nilai 3,85 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Petugas termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4, dan persyaratan pelayanan dengan nilai 3,97 serta hasil produk pelayanan 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 :

- “Sarana dan prasarana kurang lengkap”.
- “perilaku petugas yang kurang /petugas tidak melayani dengan senyum”.
- “kompetensi petugas yang kurang”.

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

- Sarana dan Prasarana menjadi salah satu dari unsur yang masih kurang
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Kompetensi Petugas perlu di tingkatkan dengan melakukan pelatihan yang bersertifikat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

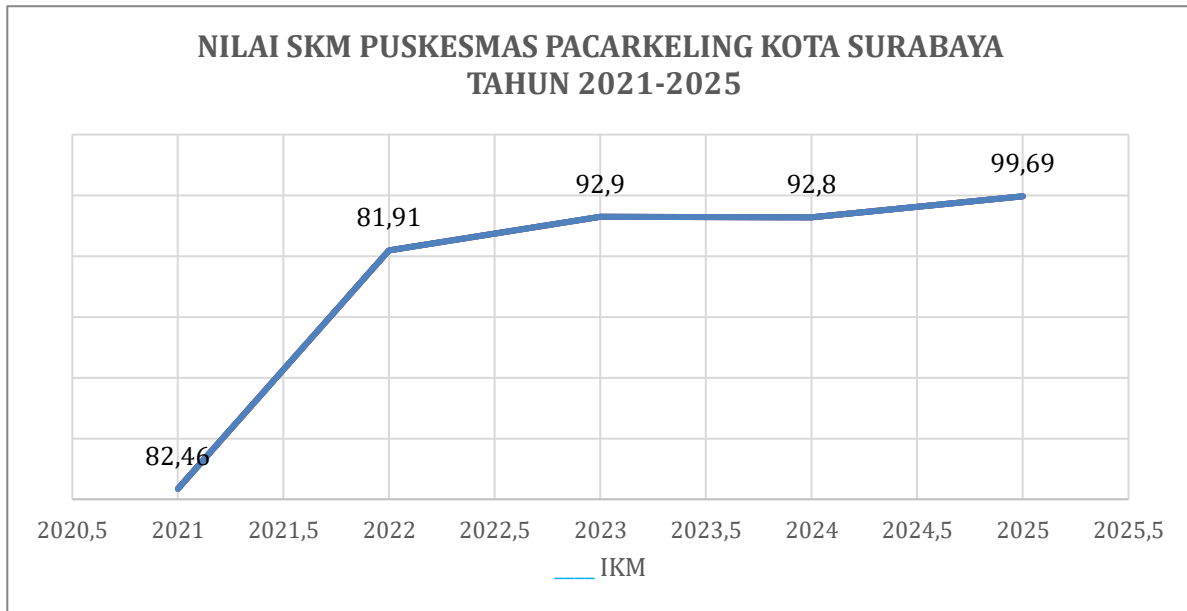
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi/diskusi internal/forum konsultasi publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka 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	Sarana dan Prasarana	Melengkapi dengan Mengirimkan surat pengajuan Sarpras yang diperlukan		√			PJ Sarpras
2	Perilaku Petugas	Memberikan Pelatihan servis Exelent dan melakukan pembinaan secara intensif kepada pegawai	√	√	√	√	PJ Kepegawaian
3	Kompetensi Petugas	Mengikuti beberapa pelatihan yang bersertifikat	√	√	√	√	PJ Pengaduan

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 Pacarkeling* dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada *Puskesmas Pacarkeling Kota Surabaya*

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik *Puskesmas Pacarkeling* Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99.69. Meskipun demikian, nilai SKM *Puskesmas Pacarkeling* Kota Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, perilaku petugas dan pelayanan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4, dan persyaratan pelayanan dengan nilai 3,97 serta hasil produk pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94.

Kota Surabaya 01 September 2025

Kepala Puskesmas Pacarkeling



dr . Bernadetta Martini

NIP. 196106081 198802 2 001

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Apakah **prosedur pelayanan** mudah?

Apakah **waktu** pelayanan cepat?

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



gratis



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 **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



buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



ada dan diarsip dengan baik



ada dan berfungsi dengan maksimal



ada tetapi tidak berfungsi



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



Rusak

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada dan Ditindak dengan Baik



Ada dan Bertindak dengan maksimal



Ada tetapi tidak bertindak



Tidak Ada

Berikan Kritik dan Saran!

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS PACARKELING DINAS KESEHATAN

KOTA SURABAYA

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PACARKELING DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA

JENIS LAYANAN : Pelayanan Kesehatan
JUMLAH POPULASI : 294
JUMLAH TARGET RESPONDEN : 294

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	1. Apakah persyaratan pelayanan	2. Apakah prosedur pelayanan di unit ini	3. Apakah waktu dalam memberika	4. Apakah biaya/tarif dalam pelayanan	5. Apakah hasil produk pelayanan	6. Apakah petugas dalam pelayanan	7. Apakah perilaku petugas dalam	8. Bagaimana kualitas sarana dan	9. Apakah terdapat penanganan
1	PEREMPUAN	2	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polik KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	PEREMPUAN	37	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik KIA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	PEREMPUAN	23	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polik Umum	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	PEREMPUAN	21	BELUM TAMAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polik Gigi	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	LAKHLAKI	7	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polik Gigi	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	PEREMPUAN	34	SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
7	PEREMPUAN	62	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
8	LAKHLAKI	39	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	4	3	3	4	3	3	3	3	3
9	PEREMPUAN	32	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
10	LAKHLAKI	32	TAMAT SD/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
11	PEREMPUAN	18	SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polik Umum	4	4	3	4	3	3	3	3	3
12	PEREMPUAN	33	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	4	3	3	4	3	4	4	3	4
13	LAKHLAKI	38	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	PEREMPUAN	39	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
15	PEREMPUAN	43	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	LAKHLAKI	72	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Psikologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	LAKHLAKI	36	STRATA-II	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	4
288	LAKHLAKI	39	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	PEREMPUAN	62	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	LAKHLAKI	13	BELUM TAMAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	PEREMPUAN	63	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	LAKHLAKI	42	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Polik Gigi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	PEREMPUAN	42	SLTA/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polik Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	PEREMPUAN	20	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polik Umum	4	4	4	4	4	3	3	3	4
NILAI RATA-RATA						3,97	3,92	3,88	4	3,94	3,88	3,85	3,71	3,9

No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	94,88	A (Sangat Baik)
U2	Prosedur Pelayanan	93,46	A (Sangat Baik)
U3	Waktu Penyelesaian Layanan	91,53	A (Sangat Baik)
U4	Biaya/Tarif Layanan	99,90	A (Sangat Baik)
U5	Hasil Produk Layanan	92,75	A (Sangat Baik)
U6	Kompetensi Petugas	91,84	A (Sangat Baik)
U7	Perilaku Petugas	91,18	A (Sangat Baik)
U8	Sarana Prasarana	88,29	B (Baik)
U9	Penanganan Pengaduan	91,43	A (Sangat Baik)

c	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

