



LAPORAN SKM PUSKESMAS BENOWO TAHUN 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) 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 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 Benowo sebagai salah satu penyedia layanan publik di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 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 Benowo.

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 Benowo 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 Benowo Kota Surabaya 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 Benowo 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-Oktober. 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-Oktober 2025	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 654 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	222	33,94
		PEREMPUAN	432	66,06
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	64	9,79
		SLTP/Sederajat	103	15,75
		SLTA/Sederajat	287	43,88
		Diploma	9	1,38
		Sarjana	185	28,29
		Magister	6	0,92
		Doktor	0	0,00
3	PEKERJAAN	PNS	6	0,92
		TNI	5	0,76
		GURU	16	2,45
		SWASTA	169	25,84
		WIRASWASTA	29	4,43
		LAINNYA	429	65,6

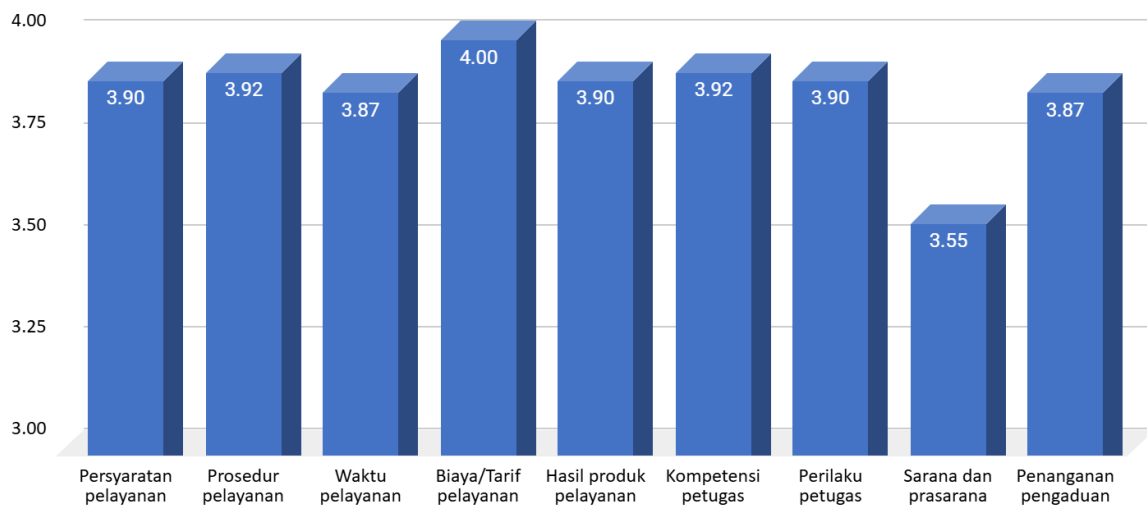
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,90	3,92	3,87	4,00	3,90	3,92	3,90	3,55	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,75 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jml Responden	% Responden	Nilai SKM
1	Poli Gigi	349	53.36	96.50
2	Poli KIA	76	11.62	95.80
3	Poli Umum	135	20.64	98.21
4	Poli Lansia	86	13.15	98.22
5	Pelayanan Lainnya	6	0.92	80.56
6	Poli Gizi	2	0.31	100.00

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 3,55. Selanjutnya Penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,87 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,87.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Kompetensi petugas dengan nilai 3,92, serta Prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,92.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat karena aturan baru dari BPJS Kesehatan bagi peserta BPJS untuk melaksanakan skrining BPJS kesehatan sebelum berobat, sehingga membutuhkan waktu yang lama.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

- Sarana prasarana dirasa masih kurang karena pengguna layanan merasa media promosi kesehatan di UPTD Puskesmas Benowo kurang optimal.
- Prosedur layanan dianggap kurang mudah oleh pengguna layanan karena adanya pelayanan terpadu untuk pemeriksaan kesehatan anak dibawah

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.

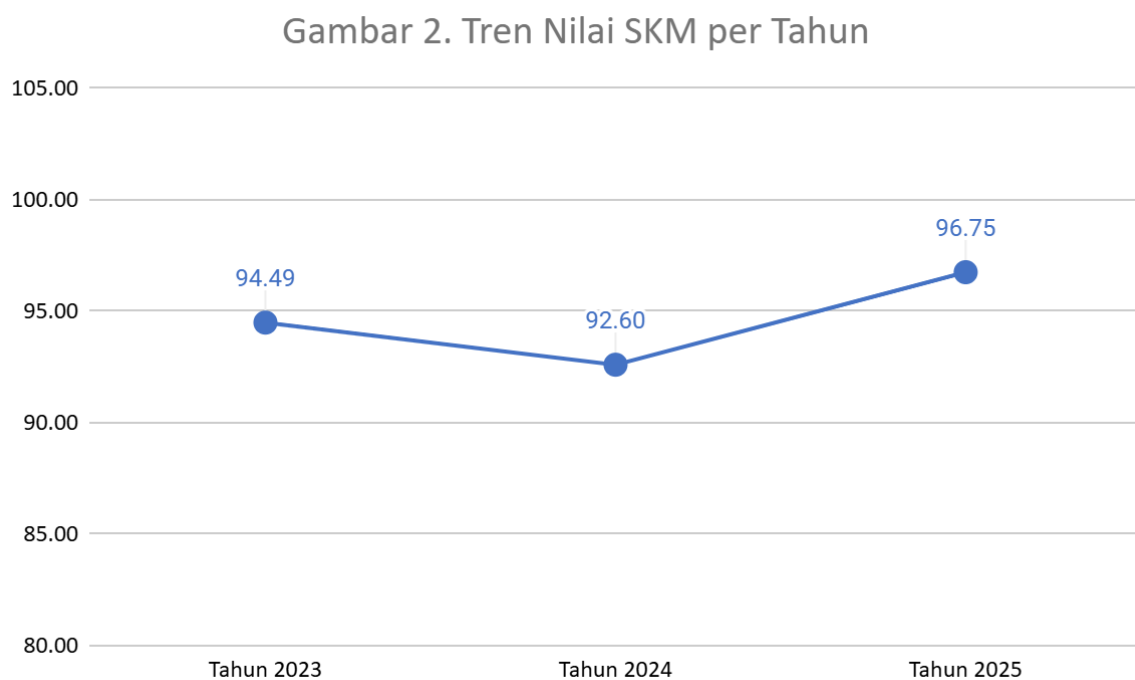
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi/diskusi internal/forum konsultasi publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka 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	1. Meningkatkan kenyamanan ruang layanan dan ruang tunggu. 2. Melengkapi fasilitas ramah disabilitas dan kelompok prioritas. 3. Melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana.	√	√	√		Semua Bagian
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab	No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan

2	Penanganan pengaduan	1. Membangun kanal pengaduan yang mudah diakses. 2. Menetapkan waktu respon yang cepat dan terukur. 3. Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada pengguna layanan.	√	√			Semua Bagian
3	Waktu pelayanan	1. Menetapkan standar waktu layanan yang jelas. 2. Menggunakan sistem antrean digital untuk mempercepat proses. 3. Mengevaluasi hambatan pelayanan secara berkala untuk menghemat waktu.				√	Semua Bagian

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 Benowo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Puskesmas Benowo Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik Puskesmas Benowo Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 96,75. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Benowo Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan, serta Waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Kompetensi petugas dengan nilai 3,92 serta Prosedur pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,92.

Kota Surabaya, 03 Desember 2025


Kepala UPTD Puskesmas Benowo
dr. Aloysius Tri Joehanto, MH
NIP. 197202142006041011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

2. 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



Bayar

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



Salah

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada dan Ditindak 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



Buruk

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

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSKESMAS BENOWO

KOTA SURABAYA

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
1	PEREMPUAN	51	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	PEREMPUAN	39	DIII/DIV/SI	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	LAKI-LAKI	54	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	3	3
4	PEREMPUAN	52	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	PEREMPUAN	50	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	LAKI-LAKI	18	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	3	4	3	4
7	LAKI-LAKI	49	S2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	PEREMPUAN	50	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
9	LAKI-LAKI	50	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
10	PEREMPUAN	49	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	LAKI-LAKI	20	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
12	PEREMPUAN	6	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	LAKI-LAKI	34	SD	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	4	4	4	3

14	LAKI-LAKI	38	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	LAKI-LAKI	58	DIII/DIV/SI	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	PEREMPUAN	15	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
17	PEREMPUAN	53	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3	3	3	4	4
18	PEREMPUAN	43	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3				
19	PEREMPUAN	42	DIII/DIV/SI	SWASTA	4	4	4	4	4				
20	PEREMPUAN	6	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	3	4	4				
21	PEREMPUAN	29	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4				
22	PEREMPUAN	32	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4				
23	PEREMPUAN	66	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4				
24	PEREMPUAN	30	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3				
25	PEREMPUAN	36	SLTA	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	4	4	4				
26	PEREMPUAN	20	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	3	4	4				
27	LAKI-LAKI	55	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4				
28	PEREMPUAN	29	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3				
29	LAKI-LAKI	7	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	4	4	4				
30	PEREMPUAN	8	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	4	4	3				
31	PEREMPUAN	56	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3				
32	PEREMPUAN	61	SD	PETANI/PEKEBUN	3	4	4	4	3				
33	PEREMPUAN	51	DIII/DIV/SI	SWASTA	4	4	4	4	3				
34	PEREMPUAN	60	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4				
35	PEREMPUAN	42	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3				

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
36	PEREMPUAN	66	SD	SWASTA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
37	PEREMPUAN	64	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
38	PEREMPUAN	3	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
39	PEREMPUAN	83	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	PEREMPUAN	68	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
41	LAKI-LAKI	3	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	4	4	3	4	4	3	3
42	PEREMPUAN	68	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	PEREMPUAN	35	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	4	3	4	3
44	LAKI-LAKI	71	SLTA	PENSIUNAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
45	PEREMPUAN	43	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	1	4	4	4	4	4	4
46	LAKI-LAKI	70	SD	SWASTA	3	4	4	4	4	3	3	4	4
47	LAKI-LAKI	62	SD	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	PEREMPUAN	23	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	PEREMPUAN	64	DIII/DIV/SI	GURU	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	PEREMPUAN	28	SLTP	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
51	LAKI-LAKI	61	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	LAKI-LAKI	1	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	PEREMPUAN	79	SLTA	PENSIUNAN	3	4	4	4	4	3	4	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
54	LAKI-LAKI	65	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	LAKI-LAKI	1	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	PEREMPUAN	66	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	3	4	3	4
57	LAKI-LAKI	24	SD	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	LAKI-LAKI	57	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	PEREMPUAN	46	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
60	PEREMPUAN	50	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	PEREMPUAN	40	SLTA	SWASTA	4	1	4	4	4	4	4	4	4
62	PEREMPUAN	44	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
63	LAKI-LAKI	27	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	3	4
64	LAKI-LAKI	37	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	4	3	4
65	LAKI-LAKI	33	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
66	PEREMPUAN	48	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	PEREMPUAN	57	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
68	LAKI-LAKI	57	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
69	LAKI-LAKI	47	SLTA	SOPIR	4	4	4	4	3	4	3	4	3
70	LAKI-LAKI	54	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
71	PEREMPUAN	26	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	3	4	4	3
72	LAKI-LAKI	42	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	4	4	3

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
73	PEREMPUAN	58	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
74	PEREMPUAN	58	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
75	PEREMPUAN	29	DIII/DIV/SI	GURU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	PEREMPUAN	48	DIII/DIV/SI	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
77	PEREMPUAN	50	SLTP	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
78	PEREMPUAN	61	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	3	4	3	3	3	4	4
79	LAKI-LAKI	42	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	LAKI-LAKI	19	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	PEREMPUAN	44	DIII/DIV/SI	PELAJAR/MAHASISWA	3	2	3	4	3	3	3	2	3
82	PEREMPUAN	42	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	PEREMPUAN	33	DIII/DIV/SI	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	3	3
84	LAKI-LAKI	27	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
85	PEREMPUAN	42	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
86	PEREMPUAN	23	SD KE BAWAH	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	LAKI-LAKI	34	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
88	PEREMPUAN	38	SLTP	PEDAGANG	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	LAKI-LAKI	31	SD	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	LAKI-LAKI	57	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
91	PEREMPUAN	46	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	3	3

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
92	PEREMPUAN	26	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	PEREMPUAN	24	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	LAKI-LAKI	3	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	PEREMPUAN	30	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	PEREMPUAN	55	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	PEREMPUAN	55	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	PEREMPUAN	30	SLTP	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	PEREMPUAN	33	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	PEREMPUAN	52	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4	4	4	4	3
101	LAKI-LAKI	20	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	PEREMPUAN	44	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
103	LAKI-LAKI	20	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
104	LAKI-LAKI	23	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
105	PEREMPUAN	62	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
106	PEREMPUAN	20	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
107	PEREMPUAN	56	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	3	3	3	4	4
108	PEREMPUAN	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	4	4	3
109	PEREMPUAN	35	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	4	3
110	PEREMPUAN	61	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	4	3	4	3

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
111	PEREMPUAN	80	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	4	3	3	3
112	LAKI-LAKI	66	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
113	PEREMPUAN	67	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	3	3	4	3
114	LAKI-LAKI	60	SD	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	3
115	PEREMPUAN	37	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	PEREMPUAN	25	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	LAKI-LAKI	44	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
118	LAKI-LAKI	50	SLTP	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
119	PEREMPUAN	55	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
120	LAKI-LAKI	58	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
121	PEREMPUAN	29	DIII/DIV/SI	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
122	PEREMPUAN	24	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	4	3	4	3
123	LAKI-LAKI	65	DIII/DIV/SI	GURU	3	4	3	4	4	3	4	3	3
124	PEREMPUAN	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
125	PEREMPUAN	65	SD	PEMBANTU RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
126	PEREMPUAN	63	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
127	LAKI-LAKI	65	SD	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	3
128	PEREMPUAN	29	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
129	PEREMPUAN	61	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	3	4	3	3

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
130	LAKI-LAKI	18	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	3	4	4	4	3	4	4
131	PEREMPUAN	18	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
132	LAKI-LAKI	36	DIII/DIV/SI	KARYAWAN HONORER	4	3	3	4	3	4	3	4	4
133	LAKI-LAKI	33	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	4	3	4	4	3	4	4	3
134	PEREMPUAN	25	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
135	LAKI-LAKI	40	SLTA	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
136	PEREMPUAN	24	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	3
137	PEREMPUAN	24	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
138	PEREMPUAN	20	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
139	LAKI-LAKI	32	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	LAKI-LAKI	46	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
141	LAKI-LAKI	55	SLTP	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
142	PEREMPUAN	25	SD	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
143	PEREMPUAN	19	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
144	PEREMPUAN	28	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4
145	PEREMPUAN	27	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	4	3	4	4	3	3
146	PEREMPUAN	59	DIII/DIV/SI	GURU	4	3	4	4	3	4	3	4	4
147	PEREMPUAN	67	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	4	3	4	4
148	LAKI-LAKI	69	SD	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
149	PEREMPUAN	66	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	PEREMPUAN	70	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
151	PEREMPUAN	28	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	3	4	4	4	4	3	4
152	LAKI-LAKI	81	SLTA	PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	4
153	PEREMPUAN	38	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
154	LAKI-LAKI	55	SLTA	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	3	4	3	3	3
155	PEREMPUAN	27	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
156	PEREMPUAN	26	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	PEREMPUAN	29	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
158	PEREMPUAN	39	SLTP	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	4	4
159	LAKI-LAKI	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
160	PEREMPUAN	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
161	LAKI-LAKI	62	SLTA	PNS	4	3	4	4	4	3	4	3	4
162	PEREMPUAN	14	SD	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
163	PEREMPUAN	65	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
164	PEREMPUAN	58	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	3	4	3	4
165	LAKI-LAKI	47	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	PEREMPUAN	32	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	PEREMPUAN	44	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	3	4	4	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
168	LAKI-LAKI	48	SD	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
169	PEREMPUAN	43	SLTA	WIRAUUSAHA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
170	PEREMPUAN	33	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	4	3	3	4
171	LAKI-LAKI	19	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	3
172	LAKI-LAKI	37	DIII/DIV/SI	SWASTA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
173	PEREMPUAN	38	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	4	3	3	4	4	4
174	PEREMPUAN	30	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
175	LAKI-LAKI	64	S2	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
176	LAKI-LAKI	70	SD	PENSIUNAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
177	PEREMPUAN	61	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	PEREMPUAN	60	S2	WIRAUUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	PEREMPUAN	66	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
180	PEREMPUAN	54	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	3	4	3	4	3
181	PEREMPUAN	21	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
182	LAKI-LAKI	31	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
183	PEREMPUAN	49	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	LAKI-LAKI	49	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	PEREMPUAN	14	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	PEREMPUAN	56	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
187	PEREMPUAN	39	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	PEREMPUAN	28	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	3	3	4	3
189	PEREMPUAN	24	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	3	3
190	PEREMPUAN	22	SD	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	3	3
191	LAKI-LAKI	57	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	3	4
192	LAKI-LAKI	39	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
193	LAKI-LAKI	39	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
194	PEREMPUAN	30	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
195	PEREMPUAN	21	SD KE BAWAH	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	4	4	3	3	3	3
196	PEREMPUAN	23	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
197	LAKI-LAKI	36	DIII/DIV/SI	KARYAWAN HONORER	3	3	4	4	3	3	3	4	3
198	LAKI-LAKI	31	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
199	LAKI-LAKI	42	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
200	PEREMPUAN	25	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	4	3	3	3
201	PEREMPUAN	30	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	3	4	3	4	3
202	PEREMPUAN	25	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
203	PEREMPUAN	67	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	PEREMPUAN	24	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	PEREMPUAN	48	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values								
					Average of Persyaratan Pelayanan	Average of Prosedur Pelayanan	Average of Waktu Penyelesaian Layanan	Average of Biaya/Tarif Layanan	Average of Hasil Produk Layanan	Average of Kompetensi Petugas	Average of Perilaku Petugas	Average of Sarana Prasarana	Average of Penanganan Pengaduan
206	PEREMPUAN	69	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	PEREMPUAN	21	DIII/DIV/SI	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	PEREMPUAN	43	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	LAKI-LAKI	63	SD	SWASTA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
210	PEREMPUAN	27	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	LAKI-LAKI	25	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
212	LAKI-LAKI	11	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
213	PEREMPUAN	44	SLTP	WIRSAUSAHA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
214	PEREMPUAN	68	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
215	PEREMPUAN	35	SD	PEMBANTU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
216	PEREMPUAN	21	SD KE BAWAH	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	3	4	4
217	PEREMPUAN	18	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
218	PEREMPUAN	66	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
219	PEREMPUAN	70	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
220	PEREMPUAN	28	SD KE BAWAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	4	3	4	4	4	4	3	4
221	LAKI-LAKI	81	SLTA	PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	4

No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values	No	jenis_kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	Values	No	jenis_kelamin
222	PEREMPUAN	38	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
223	LAKI-LAKI	55	SLTA	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	3	4	3	3	3
224	PEREMPUAN	27	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
225	PEREMPUAN	26	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
226	PEREMPUAN	29	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
227	PEREMPUAN	39	SLTP	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	4	4
228	LAKI-LAKI	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
229	PEREMPUAN	25	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
230	LAKI-LAKI	39	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4		
IKM per unsur					3,90	3,92	3,87	4,00	3,90	3,92	3,90	3,55	3,87
Kategori					3,87								
IKM Unit Layanan					96,75 (A atau Sangat Baik)								

NRR Per Unsur				
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
U1	Persyaratan	75.00	C	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A	
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C	
U4	Biaya / Tarif	75.00	C	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C	
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A	
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

