



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2025



Oleh:

PUSKESMAS SEMEMI

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
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	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	26
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	27

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 Sememi sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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 Sememi.

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 Sememi 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 Sememi 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 Sememi 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 selama 10 bulan 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 220 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	28.2 %
		PEREMPUAN	158	71.8 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	49	22.27 %
		SD	35	15.9 %
		SLTP	29	13.2 %
		SLTA	81	36.81 %
		DI/II	0	0 %
		DIII/DIV/SI	25	11.37 %
		S2	1	0.45 %
		S3	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	0.45 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	56	25.46 %
		WIRSAUSAHA	8	3.63 %
		LAINNYA	155	70.46 %

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		3,99	3,91	3,90	3,98	3,92	3,94	3,97	3,95	3,96
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	99,37 (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 KIA	69	31.37	98.60
2	Poli Umum	98	44.56	97.85
3	Poli Batra	1	0.45	97.22
4	Poli Gigi	35	15.9	98.63
5	Poli Gizi	2	0.90	98.93
6	Poli Lansia	15	6.82	98.82
7	Poli Psikologi	0	0	0

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,90. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,91 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan yang mendapatkan nilai 3,92 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan. Selanjutnya Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,98 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,97.

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 :

- "Pelayanannya lama dan harus menunggu sesuai nomor antrean".
- "Prosedur pelayanan daftar kehadiran yang harus bolak balik".
- "Pelayanan anak termasuk jenis pelayanan yang di poli mana".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
Layanan pendaftaran online sebenarnya sudah dilakukan namun masih ada masyarakat yang melakukan pendaftaran dengan langsung datang ke lokasi layanan. Masyarakat datang ke tempat pelayanan tidak sesuai nomor antrean online sehingga menunggu lama.
- Masih ada beberapa masyarakat yang belum tau mengenai prosedur layanan ketika datang ke tempat pelayanan harus daftar kehadiran terlebih dahulu.
- Masih kurangnya informasi mengenai produk, jenis pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

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 bersama Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ UKM, PJ Mutu, PJ Unit Pelayanan dan PJ SKM. 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	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Rapat koordinasi membahas kendala pelayanan	√	√			Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan
		Mengoptimalkan pelayanan kesehatan sesuai dengan jam estimasi			√	√	Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan

2	Prosedur Pelayanan	Rapat koordinasi membahas prosedur pelayanan	✓	✓			Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan
		Membuat video tentang alur prosedur pelayanan yang diunggah pada sosial media			✓	✓	Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan
3	Produk Pelayanan	Melakukan penyuluhan dalam gedung tentang produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan kepada pasien	✓	✓			Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan
		Memberikan inovasi pada pelayanan pasien bersalin, contohnya foto baby newborn dan pijat bayi			✓	✓	Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM , PJ Unit Pelayanan, PJ Survey Kepuasan

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 Sememi 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 Sememi Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sememi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,37.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,98 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,97.

Kota Surabaya, 1 Desember 2025

Kepala Puskesmas Sememi



dr. Ratih Sekar Ayu, M.Kes

NIP. 19750819 200501 2 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[illegible]

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



Gratis



Belayar

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



Sangat Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai



Tidak Sesuai

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



Sangat Kompeten



Kompeten



Sangat Kompeten



Tidak Kompeten

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



Sangat Sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah



Sangat Sopan dan Ramah



Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



Baik



Cukup



Jelek

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Sesuai Standar Dengan Baik



ada dan berfungsi sangat 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 keluhan dan masalah?

 Ada dan Menangani Dengan Baik
  Ada dan Menangani dengan baik-baik
  Ada tetapi tidak menangani
  Tidak Ada

berikan kritik dan saran

 Simpan

[illegible]

25	PEREMPUAN	20	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
26	PEREMPUAN	23	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
27	PEREMPUAN	30	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
28	PEREMPUAN	37	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
29	PEREMPUAN	26	TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
30	PEREMPUAN	29	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
31	LAKI-LAKI	25	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
32	PEREMPUAN	21	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
33	PEREMPUAN	25	TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
34	PEREMPUAN	2	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
35	PEREMPUAN	65	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
36	PEREMPUAN	34	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
37	LAKI-LAKI	59	DIPLOMA IV/STRATA I	GURU	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
38	LAKI-LAKI	50	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	3	3	3	4	4	4	4	4
39	PEREMPUAN	33	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
40	LAKI-LAKI	22	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
41	PEREMPUAN	25	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
42	LAKI-LAKI	24	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
43	LAKI-LAKI	29	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
44	PEREMPUAN	18	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
45	LAKI-LAKI	70	TAMAT SD/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
46	PEREMPUAN	26	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
47	PEREMPUAN	25	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
48	LAKI-LAKI	45	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
49	LAKI-LAKI	57	AKAD/MID/PL/OMA III/SARJANA MUDA	WIRASWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
50	PEREMPUAN	52	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	3	4	4	4	4	4	4
51	PEREMPUAN	68	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
52	PEREMPUAN	38	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
53	PEREMPUAN	22	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4

98	PEREMPUAN	51	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
99	PEREMPUAN	56	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
100	LAKI-LAKI	20	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
101	PEREMPUAN	12	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
102	PEREMPUAN	49	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
103	PEREMPUAN	77	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
104	LAKI-LAKI	20	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
105	PEREMPUAN	34	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
106	PEREMPUAN	13	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
107	PEREMPUAN	21	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
108	PEREMPUAN	25	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
109	PEREMPUAN	51	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
110	PEREMPUAN	23	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
111	LAKI-LAKI	16	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
112	PEREMPUAN	38	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
113	PEREMPUAN	16	TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
114	LAKI-LAKI	22	TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
115	LAKI-LAKI	17	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
116	PEREMPUAN	30	STRATA-II	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
117	PEREMPUAN	16	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
118	PEREMPUAN	29	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
119	PEREMPUAN	56	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
120	PEREMPUAN	32	DIPLOMA IV/STRATA I	GURU	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
121	PEREMPUAN	25	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4

122	PEREMPUAN	15	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
123	PEREMPUAN	52	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
124	PEREMPUAN	28	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
125	PEREMPUAN	35	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
126	PEREMPUAN	83	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
127	PEREMPUAN	10	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
128	PEREMPUAN	1	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
129	PEREMPUAN		TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
130	PEREMPUAN	69	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
131	PEREMPUAN	34	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
132	PEREMPUAN	37	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
133	PEREMPUAN	47	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
134	PEREMPUAN	50	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
135	PEREMPUAN	66	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
136	PEREMPUAN	56	TAMAT SD/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
137	LAKI-LAKI	51	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
138	PEREMPUAN	34	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
139	PEREMPUAN	27	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
140	PEREMPUAN	48	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
141	PEREMPUAN	32	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
142	LAKI-LAKI	9	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
143	PEREMPUAN	6	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
144	PEREMPUAN	36	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
145	PEREMPUAN	29	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
146	PEREMPUAN	57	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
147	PEREMPUAN	23	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
148	PEREMPUAN	7	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
149	PEREMPUAN	5	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
150	PEREMPUAN	5	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
151	PEREMPUAN	5	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4

152	LAKI-LAKI	44	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
153	LAKI-LAKI	65	SLTA/SEDERAJAT	PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
154	LAKI-LAKI	49	AKADEMI/DIPLOMA III/SARJANA MUDA	KARYAWAN SWASTA	Polri Umum	OK	4	3	3	4	4	4	4	4
155	LAKI-LAKI	59	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polri Umum	OK	4	3	3	4	4	4	4	4
156	LAKI-LAKI	18	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri Umum									
157	LAKI-LAKI	2	DIPLOMA IV/STRATA I	WIRASWASTA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
158	PEREMPUAN	20	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
159	PEREMPUAN	18	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
160	PEREMPUAN	1	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
161	PEREMPUAN	21	TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
162	LAKI-LAKI	56	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
163	LAKI-LAKI	27	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
164	PEREMPUAN	33	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
165	PEREMPUAN	28	SLTA/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
166	PEREMPUAN	23	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
167	LAKI-LAKI	58	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
168	LAKI-LAKI	14	TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
169	LAKI-LAKI	3	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
170	PEREMPUAN	29	TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
171	PEREMPUAN	55	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
172	PEREMPUAN	32	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Polri KIA	LEBIH KOMUNIKATIF LAGI YA	3	3	2	4	2	3	3	4
173	PEREMPUAN	32	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
174	PEREMPUAN	58	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
175	PEREMPUAN	22	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
176	PEREMPUAN	46	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Polri Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
177	PEREMPUAN	28	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
178	PEREMPUAN	43	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
179	PEREMPUAN	23	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Polri KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4

180	LAKI-LAKI	67	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
181	LAKI-LAKI	73	SLTA/SEDERAJAT	PENSIUNAN	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
182	LAKI-LAKI	44	SLTA/SEDERAJAT	WIRASWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
183	LAKI-LAKI	37	AKADEMI/DIPLOMA III/SARJANA MUDA	WIRASWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
184	LAKI-LAKI	17	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
185	LAKI-LAKI	10	TIDAK/BLM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Gigi	OK	4	3	3	4	4	4	4	4
186	PEREMPUAN	69	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	3	3	4	4	4	4	4
187	PEREMPUAN	50	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
188	PEREMPUAN	60	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
189	LAKI-LAKI	42	SLTP/SEDERAJAT	BURUH HARIAN LEPAS	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
190	PEREMPUAN	64	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
191	PEREMPUAN	62	SLTA/SEDERAJAT	PENSIUNAN	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
192	PEREMPUAN	19	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
193	PEREMPUAN	2	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
194	PEREMPUAN	47	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
195	PEREMPUAN	44	DIPLOMA IV/STRATA I	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
196	PEREMPUAN	61	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
197	LAKI-LAKI	32	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
198	PEREMPUAN	60	TAMAT SD/SEDERAJAT	PEDAGANG	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
199	PEREMPUAN	25	TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
200	PEREMPUAN	33	SLTP/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	3	3	4	4	4	4	4
201	PEREMPUAN	31	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
202	PEREMPUAN	51	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
203	PEREMPUAN	53	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
204	PEREMPUAN	24	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
205	PEREMPUAN	31	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
206	LAKI-LAKI	23	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4

207	PEREMPUAN	20	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
208	PEREMPUAN	62	TAMAT SD/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
209	LAKI-LAKI	19	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
210	PEREMPUAN	48	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
211	PEREMPUAN	24	BELUM TAMAT SD/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
212	PEREMPUAN	9	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Gigi	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
213	LAKI-LAKI	12	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
214	PEREMPUAN	64	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Lansia	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
215	PEREMPUAN	61	SLTP/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
216	PEREMPUAN	32	SLTA/SEDERAJAT	MENGURUS RUMAH TANGGA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
217	PEREMPUAN	28	SLTP/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
218	PEREMPUAN	48	DIPLOMA IV/STRATA I	KARYAWAN SWASTA	Poli Umum	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
219	PEREMPUAN	30	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
220	PEREMPUAN	27	TIDAK/BELUM SEKOLAH	BELUM/TIDAK BEKERJA	Poli KIA	OK	4	4	4	4	4	4	4	4
NILAI RATA-RATA							3,99	3,91	3,90	3,98	3,92	3,94	3,97	3,95
NILAI SKM UNIT PELAYANAN							99,37							

Nilai Per Unsor

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	88.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Pertaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Pemangangan Pengaduan, Sarana & Masykan	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	76,63 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,33 - 100,00	A	Sangat Baik

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



4. Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada tahun 2024, maka implementasi/ Hasil Tindak Lanjut yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Rapat koordinasi membahas kendala pelayanan	Sudah	Kapus, PJ UKP/PJ UKM / Koordinator Promkes Mengadakan rapat koordinasi membahas kendala pelayanan		Tidak ada hambatan
	1.2 Mengoptimalkan pelayanan kesehatan sesuai dengan jam estimasi	Sudah	Petugas melakukan Sosialisasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi pendaftaran online, dan tertib datang sesuai jam estimasi pelayanan sehingga mengurangi waktu Tunggu pelayanan		Tidak ada hambatan
2	2.1 Rapat koordinasi membahas prosedur pelayanan	Sudah	Kapus, PJ UKP/PJ UKM / Koordinator Promkes Mengadakan rapat koordinasi membahas prosedur pelayanan		Tidak ada hambatan

	2.2 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan membuat video prosedur pelayanan yang diunggah di sosial media		Tidak ada hambatan
3	3.1 Mengajukan pelatihan <i>service excellent</i>	Sudah	Semua petugas diajukan untuk mendapatkan pelatihan <i>service excellent</i>		Tidak ada hambatan
	3.2 Meningkatkan keramahan perilaku petugas (senyum, salam, sapa)	Sudah	Semua petugas sudah mendapatkan pelatihan <i>service excellent</i> sehingga bisa meningkatkan keramahan perilaku		Tidak ada hambatan