



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Bulan Januari - Juni
Tahun 2026



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	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. Data Responden 5	

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 Sememi 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 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 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 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 2026 dilakukan selama bulan Januari-Juni. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - 25 Juni 2026	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 - 27 Juni 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 - 29 Juni 2026	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

$$n = \frac{X^2 \times N \times P \times Q}{d^2 \times (N - 1) + X^2 \times P \times Q}$$

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 205 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	55	26,83
		PEREMPUAN	150	73,17
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	69	33,66
		SLTP/Sederajat	17	8,29
		SLTA/Sederajat	85	41,46
		Diploma	0	0,00
		Sarjana	24	11,71
		Magister	0	0,00
		Doktor	0	0,00
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		GURU	2	0,98
		SWASTA	46	22,44
		WIRASWASTA	0	0
		LAINNYA	157	76,59

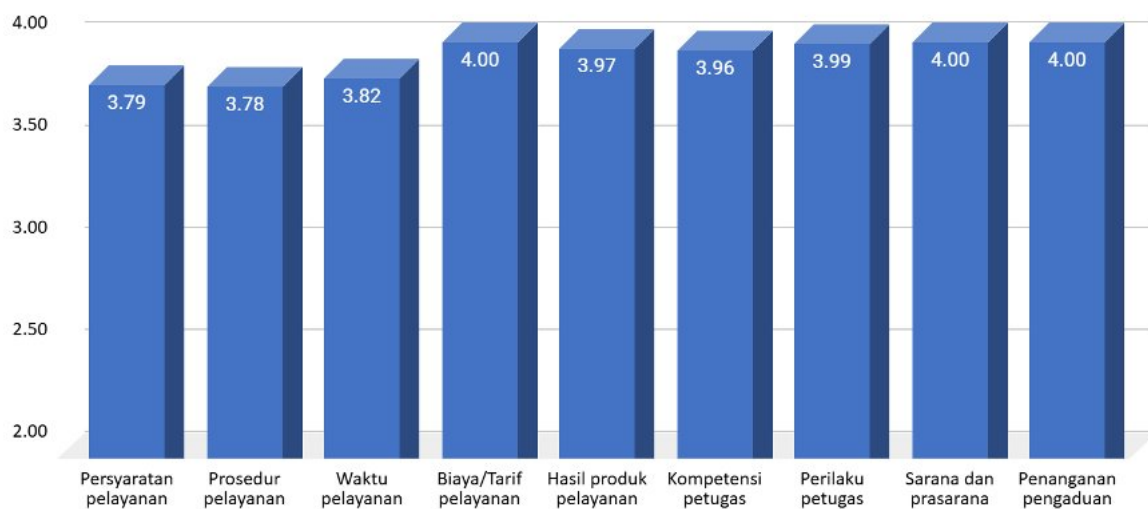
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,79	3,78	3,82	4,00	3,97	3,96	3,99	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,08 (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	66	32.20	97.26
2	Poli Umum	47	22.93	97.34
3	Poli Gigi	46	22.44	98.79
4	Poli Batra	5	2.44	100.00
5	Poli Gizi	18	8.78	99.23
6	Poli Lansia	19	9.27	100.00
7	Poli Psikologi	3	1.46	100.00
8	Rawat Inap	1	0.49	100.00

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,78. Selanjutnya Persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,79 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,82.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 4,00, serta Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,00.

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 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 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:

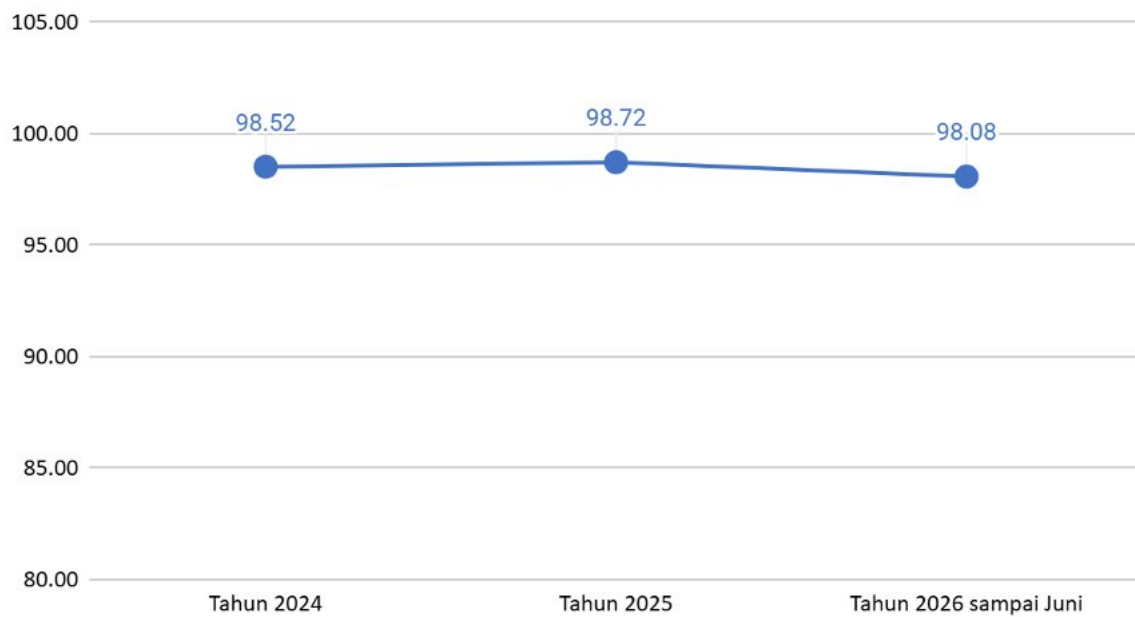
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur pelayanan	1. Mereviu alur prosedur agar lebih efisien. 2. Menampilkan alur layanan dalam bentuk visual yang mudah dipahami.			√		Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM, PJ Unit Pelayanan, PJ SKM
2	Persyaratan pelayanan	1. Menyederhanakan persyaratan dengan mengurangi dokumen yang tidak perlu. 2. Menjelaskan persyaratan secara terbuka melalui berbagai media informasi.			√		Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM, PJ Unit Pelayanan, PJ SKM

3	Waktu pelayanan	1. Memublikasikan standar waktu layanan yang jelas. 2. Mengevaluasi hambatan pelayanan secara berkala untuk menghemat waktu.			√		Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ UKP, PJ UKM, PJ Unit Pelayanan, PJ SKM
----------	------------------------	---	--	--	----------	--	---

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 :

Gambar 2. Tren Nilai SKM per Tahun



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja dari tahun 2024 hingga tahun 2025 dan terdapat sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2026 sampai Bulan Juni pada Puskesmas Sememi Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Puskesmas Sememi Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 98,08. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Sememi Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026 sampai Bulan Juni.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, serta Waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 4,00 serta Sarana dan prasarana mendapatkan nilai yaitu 4,00.

Kota Surabaya, 30 Juni 2026
Kepala Puskesmas Sememi

(dr. Ratih Sekar Ayu, M.Kes)
NIP. 19750819 200501 2 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PROFIL RESPONDEN

Apakah anda ber-KTP surabaya?

☒ KTP Surabaya

☐ KTP Non Surabaya

NIK

Nama Lengkap

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Kelamin

Usia * Contoh: 20

Alamat

RT

RW

Kecamatan

Kelurahan

Nomor Telepon * Contoh: 081234567890

Unit Layanan

* Pilih atau Ketikkan Nama Instansi

- Pilih -

- Pilih -

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah **prosedur pelayanan** mudah?



Sangat Mudah



Mudah



Kurang Mudah



Tidak Mudah

Apakah **waktu** pelayanan cepat?



Sangat Cepat



Cepat



Kurang Cepat



Tidak Cepat

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 **sepatan 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 Ditindak Dengan Baik



Ada dan Berfungsi dengan maksimal



Ada tetapi tidak berfungsi



Tidak ada

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sepatan 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 Berfungsi dengan maksimal



Ada tetapi tidak berfungsi



Tidak Ada

Berikan Kritik dan Saran!

 Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

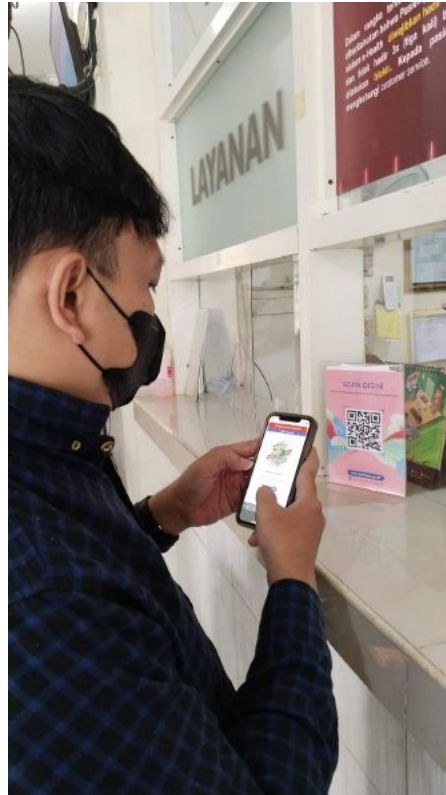
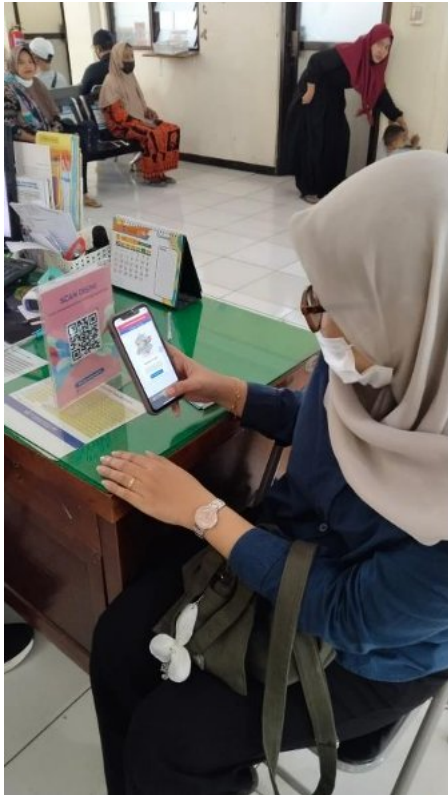
TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(NAMA UNIT LAYANAN/PERANGKAT DAERAH)
KOTA SURABAYA

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan					**)		85.10							

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

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



4. Data Responden

No	Nama	Alamat	No HP
1	ALIYAH ILMIRA ARFAN	TENGGER RAYA III-A/2	81357117485
2	DENIS EKA RIA ANGGRAENI	KALIJUDAN TARUNA 5/32 SBY	85749476944
3	KIKI FITRIA AYU MELIANA	UKA.1/52	81235278227
4	RIZKI AMALIA WIBOWO	MANUKAN LOR II D/10	85745108117
5	ARETHA GREVANIA AKMAL	JL. KENDUNG REJO GG. 1-A/29	8,81037E+11
6	AULIA NUR FARZANA AYDA	MULYOREJO BARU GANG I A NO.18	85330039734
7	NEFERTARI DELISHA CLARINDA ALFIAN	KENDUNG I-E/48	82230624143
8	HARTININGSIH	UKA.16/17	82234444606
9	INDAHWATI,SE	PERUM KEHAKIMAN JL.RP.BAHRUDIN 1/C.3	8155114837
10	ISHANA NOURA DALILAH	KETINTANG 71-A	89605908902
11	MULYANTO	KENDUNG JAYA 15B/7	8113107789
12	RUSMINAH	UKA. 16/17	82234444606
13	SARI SUSILOWATI	SEMEMI BARU GG. I BLOK A-10/8	85335370277
14	SELF LAILA RAHMAWATI	SEMEMI JAYA SELATAN I GG. MUSHOLLA	89687551828
15	SHARENADA NORISDITA WAHYUDI	UKA. I/19	85755836327
16	SUSIANA PUSPITA NINGRUM	KANDANGAN GUNUNG BAKTI- II	85215444939

17	SUSIANI	NGESONG DUKUH KUPANG 1/15	81554947539
18	SUSILOWATI	SEMEMI JAYA- I/50	81225575505
19	ABIDZAR ALDIANTO	BANYU URIP KIDUL 3/29	82234437841
20	ENNY WIDYANA	GRESIK GADUKAN NO. 169	89699135908
21	FITRI DITA FEBRIANI	TAMBAKDONO	85732444797
22	LUJENG AMBARWATI	KEPUTRAN KEJAMBON 2/39	8990452688
23	MATTHEW DANTE CHRISTIANTO	JL. KLIMBUNGAN 3/44	82229876445
24	NATASHA DAVINA LARASATI	UKA. 15/14	81332737865
25	PARNI	SEMEMI JAYA V. B-2/I-B	81216279751
26	PUTRI AGUSTIN	JL. BANDAREJO SAWAH 1/19	81234327701
27	SALSABILA	JL.SEMEMI JAYA 6-C NO.19 DUSUN. SEMEMI	82199638977
28	SRI SOEMARSIH	SEMEMI JAYA-10 LANGGAR /88	85903121403
29	SUKATMI	KLAKAHREJO LOR GG.ARWANA-79	81217478272
30	ZAHRRA OKTAVIA SAVITRI G	PONDOK BENOWO INDAH BLOK Y- 21	81235285543
31	AMELIA AGUSTINA NOER AZIZAH	SEMEMI	89687452383
32	SITI FATIMAH	JL SEMEMI JAYA GANG V B2 NO. 60	83166517437
33	ELFA SELVIANA	DK. KARANGAN TENGAH 5/4	85335059954
34	DESCHA RESTU NURWIJAYANTI	SEMEMI BARU 4/15	81392256374
35	AGUNG WINARTO,SE	KANDANGAN GUNUNG NO 71	81231985958

36	SUSILOWATI	SEMEMI JAYA 9- B	85732554353
37	YULIANA SUTARTI	IKAN TONGKOL 32	81332513141
38	AGUSTIN	BANDAREJO ASRI 3/7	81235715202
39	ARIA SUCIANA	JUGRUK REJOSARI- 2/2	85895541136
40	KARTINI YUNIA	SEMEMI BARU IV NO.10	81328239432
41	NUR LATIFAH	KENDUNG-4	8558853750
42	ABIDZAR ALDIANTO	BANYU URIP KIDUL 3/29	82234437843
43	ALFIYAH	KANDANGAN GUNUNG DARMA NO.7-A	85736054380
44	ALYSSA MAULIDIYA KIRANA	UKA 17/22	82143756292
45	KEVIN CHANDRA WILLIAM	GRIYA CITRA ASRI RM 25 NO.2	81212127621
46	KHANZA AQILA SALSABILA	DK.GENDONG	81252008779
47	KHOIRUM	JUGRUK REJOSARI GG. II	83839787264
48	MARATUS SHOLICAH	SEMEMI JAYA GG. 6-B NO.14	85257951781
49	MARIA LAURENTIA HUNARTI OEI	NORTH WEST LAKE BLOK NG 02/69	89688335572
50	PRAMUDHITA LITUHAYU	TENGGER REJO MULYO GG 04 NO 24	85707927682
51	PURWITO	KENDUNG REJO I-A/2	82139991779
52	RENATA	JL. BANDAREJO 3/8	87854146997
53	SUNARSIH	SEMEMI JAYA GG V	81216038465
54	ENDAH TRI WAHYUNI	UKA GG. 9/6-A	89628123324

55	ADIVA ZHAFIRA SAPUTRA	SEMEMI JAYA 4/14-B	89626968429
56	BELVANA SHAKILA RANUMA	KENDUNG -5 NO. 33	85956463738
57	BHERLYANA FARADILLA HAQIE ROSADY	KANDANGAN JAYA 3/4	83856178070
58	DEDDY DWI HANDONO SUHARYADI	SEMEMI BARU GG V/4	81515843233
59	NUR AINI	KANDANGAN GUNUNG DARMA II- A/10	85939468186
60	RENI PRATAMASARI	SEMEMI JAYA SELATAN-2	85648767648
61	SUGITO	SEMEMI JAYA BARU X/16	82234717342
62	SUMIARSIH	KANDANGAN II-C	85750702227
63	SUNARSO	SEMEMI JAYA V/35	81803091061
64	SUPRIAJI	KANDANGAN I E NO. 2	81331863570
65	SUWARI SUSANTO	JL. TENGGER RAYA Gg. II / 57	89699818730
66	MAYSARAH	TENGGER KANDANGAN 7/33	81249217906
67	MUHAMMAD RADJA	TENGGER KANDANGAN 7/55 F/4	8,78976E+11
68	NUR ANNISA	PONDOK BENOWO INDAH BLK YY/22	8,95378E+11
69	ADELIA SAFITRI	KANDANGAN JAYA-4 NO.50	8,38567E+11
70	ADHISA DWI ANGGRAINI	TAMBAK OSOWILANGUNTIMUR 10/28	85708594911
71	DELLA PRASILIA	TENGGER KANDANGAN TIMUR 5/1- A	83166438811

72	KOSTI MARPAUNG	JL. SEMEMI JAYA BARU GG. 7-C UTARA REL NO.33	85731209344
73	ACHMAD AGUNG SURYA PUTRA, S.Ag	MANYAR SABRANGAN 3/14	87746552796
74	ANDIKA PUTRA PRATAMA	KANDANGAN JAYA-2/27	82131817004
75	CITRA PUTRI AINIAH	PERUM KEHAKIMAN BLOK E-42	81217666458
76	INTAN MAISAROH	SEMEMI BARU- 3/3	88217464731
77	LISTYOWATI	SEMEMI JAYA- 10-A/19-A	85732707028
78	MARYAM FITRIANI, SE	BANDAREJO 2 Gg. 2/10	81216777783
79	MAULANA BINTANG RAMADHAN	BANDAREJO- 3 GG. CANDI- 2	82257654464
80	MUHAMAD SANUSI	SEMEMI JAYA 5 BLOK I UTARA NO.39	82139730401
81	M.USMAN.LH	SEMEMI KIDUL Gg.3 NO.6	81234567895
82	NUR KHAMILAH	SEMEMI JAYA 5-C BLK.III NO.6-A	82140829058
83	RISKI LANGIT RAMADHAN	SEMEMI JAYA 5-B/56	82257302262
84	SOLIHIN	BANDAREJO- I /15-B	82331166714
85	VANIA TALITHA YULYANDOKO	JL. SEMEMI JAYA BARU VII-C NO.64-A	88996433838
86	WIDIA NINGRUM	TAMBAK OSOWILANGUN 10/34-A	81515523650
87	DIDAN PUTRA HERJUNOV	KENDUNG REJO IX-A/01	85707565987
88	IZZATIN NADA AL JANNAH	KENDUNG JAYA GG. 6-A NO.12	81703417356
89	MUHAMMAD ATHARRAZKA FABIAN AL FARIZI	DK.SEDANG BULU	85732490355

90	RANIA AZALIA MUHAZIR	SEMEMI BARU - 1 / 12	82338164296
91	ROBIYATUL ADEWIYEH	TENGGER RAYA- VI NO. 1-A	88228138202
92	ELYSIA NUR RAHMADHANI PRIONO PUTRI	KLAKAHREJO LOR IV-C/11	85853887385
93	MAHESA RENDRA MAULANA	KENDUNG JAYA - I/6	82230105036
94	MAYSARAH	TENGGER KANDANGAN 7/33	81249217906
95	MUHAMAD ANDI	JL. SEMEMI BARU VIII NO.27	85856870236
96	STEPHANI ANGELINA	KALONGAN KIDUL 02/10	85791930903
97	TIAS OKTAVIA PUSPITASARI	BANDAREJO 5/4	85606287646
98	TRINYTA YUNIARTI	JL. SEMEMI JAYA 9-B/56	81555922855
99	DWI SULFIA BALQIS	KANDANGAN GUNUNG BAKTI PEMULA 23	811332278
100	BINTA LINARDI	UKA 18/33	82234661731
101	VIRGIANI ANINDITA ASTASARI	GRIYA CITRA ASRI RM.20/24	81249631995
102	DELLA PRASILIA	TENGGER KANDANGAN TIMUR 5/1- A	83166438811
103	ABIDZAR ALDIANTO	BANYU URIP KIDUL 3/29	82234437843
104	ANIBAR	PONDOK BENOWO INDAH BLOK BA-4	85204093000
105	ARRUMY ALMASHYRA ZULFATUZZACHRA	TENGGER RAYA 5/11-A	82264488176
106	CHANDRA KUMALASARI, S. Pd.	WESTERN VILLAGE C3 NO.28	81234141479

107	CORDELIA KHANSA RAFANI	SUMBEREJO SAWAH GG 1 / NO. 1	82131121967
108	ESTER WAHYUNI	TENGGER RAYA	85815157178
109	HENDRIK PRASTIYO	KANDANGAN REJO - 8/12	8,58525E+11
110	INDAH PUSPITA SARI	KLAKAHREJO	8,95366E+11
111	LUDVIANA	JL. REJOSARI GG PESANTREN IV NO. 3A	85746171262
112	MISTI/HJ.NARTI	KLAKAHREJO LOR GG MELATI NO 11	81330546032
113	MUAYANA	TENGGER RAYA- VI NO. 1-A	87780889500
114	MUCHSININ	KENDUNG	89664844137
115	MUHAMMAD RISKY RADITYA	PERUMAHAN UKA. III/7	85310561012
116	MUHAMMAD ZAYN ALFATIH	JATIPURWO 6/6	83857779375
117	NADHIRA ALYA AZZAHRA	WONOREJO 2/81	89501225898
118	NOERY TRI WAHONO	KANDANGAN JAYA GG. IV / 11-A	85236759510
119	NOMO BAGOES PRASETYO	KANDANGAN MULYO - 3-A/6	81231642529
120	NUR ZULAIHAH	UKA. 20-B Gg. MUSHOLAH - 34	85100856474
121	PANJI SATRIO	SEMEMI JAYA 5C BLOK 2/17A	85108032556
122	PRAMUDHITA LITUHAYU	TENGGER REJO MULYO GG 04 NO 24	85707927682
123	RAFFAZA ATHARRAZKA ARIFIN	UKA.6/15-A	81332266972
124	RINDA AYU RAMA SARI	SEMEMI BARU - 1/17	81230850242

125	RISMA LISTYONINGRUM	KANDANGAN I-E/2	81330456164
126	ROMAULY AKSHA LAWRENCIA	TAMBAK ASRI ANGGREK 3/19	8,95347E+11
127	SALSABILA AURA ALIFIA MAHMUDI	KENDUNG JAYA VI-C/17	85331760007
128	SUSANAH	PERUM UKA. XI/11-A	82375547812
129	SUTIAH/RUSMIATI	KLAKAHREJO LOR 4-A/9	81223553584
130	ZEFANIE DESIRE VALENTINE PRIHANTONO	JL. PALEM SEMEMI BARAT 2 NO.21	81273747997
131	DIAH AYU ASTUTIK	KENDUNG	81277144460
132	EVI KURNIANTI	JL. BANJARSUGIHAN 4-C NO.8	8975865386
133	NURUL AINI	TENGGER RAYA 1-B	81247315464
134	SEKAR LARASATI	KENDUNG JAYA	85742001230
135	SITI PUJI LESTARI	SEMEMI JAYA 8-A/11	85730233770
136	DESY DIASTUTIK	JL. REJOSARI MAKMUR 1-A NO. 31	8,95366E+11
137	NURUL FAJRI FEBRIYANTI	KENDUNG GG. I NO. 34	83831234750
138	ALFIAN CHOIRUN NIZAR	SEMEMI	81334326640
139	ERIK TEGUH SUBARJO	DK. GENDONG	82134011770
140	FADIA RAHMADANI ASNANDA	BANDAREJO GG.CANDI - II/22	82141686722
141	FATIMAH	UKA . VIII / 18	82335707225
142	FERY SANDRIA	BANDAREJO 3/41	81336907455
143	FX.HARTONO	KANDANGAN MULYA 1/41	82139857732

144	GINAWATI WIDARTO	WISMA TENGGER 2/32	89676362346
145	HOLILAH	KENDUNG REJO III/32	81935353458
146	HOSNIYAH	SEMEMI JAYA SELATAN-I	82245681176
147	IIS SALAMAH	TAMBAK OSOWILANGON 10/2	8,59172E+11
148	ALFIA BUNGA NUR SHOLIHAH	KENDUNG I H / 24	82334276123
149	DINIK PUTRI SEPTARIA	BANDAREJO-I/22	85608875684
150	GEIBY SISKALINDA TUWO	GRIYA CITRA ASRI RM. 9/12	82233652841
151	HENDRO KURNIAWAN, KOO	DEMAK SELATAN 4/18-A	85231657777
152	KHOIRUN NISWATUN ULWIYA	KLAKAHREJO GG. I-A NO.06 DUSUN. KLAKAH REJO	82126513430
153	LUCIJATI REZKIANA	PONDOK BENOWO INDAH BLOK NN-05	85730452732
154	LULUK HANDAYANI SUSILAWATI	JL. SEMEMI JAYA BARU 7/62	85732503488
155	NAMIRA MAZAYA	KEDONDONG KIDUL 2/1	81336228789
156	RINDA AYU RAMA SARI	SEMEMI BARU - 1/17	81230850242
157	AI SYAH SHANUM ABIYYAH	KENDUNG INDAH 1-A/27	85745124191
158	ATIK ENDAYANI	SEMEMI JAYA GG.7/27	8132323231
159	CHOIRUN NIZAQ	SUMBER LANGGENG	89635665636
160	DWI RACHMAYANTI, DRA	TENGGER KANDANGAN 60 C/04 NO 22	87853924288
161	ELSHADAI KARUNIAWATI	GRIYA CITRA ASRI RM.16/19	81238896007

162	INDAH WATI	UKA GG 17/25	85739462250
163	MUHAMMAD RIFQI AL-GOZALI	JL PALEM SEMEMI BARAT I NO 19	82112524585
164	SITI MASLUCHAH	GRIYA CITRA ASRI RM.28/01	82244791219
165	SUCIATI	PONDOK BENOWO INDAH BLOK BJ / 05	85100062318
166	SUFANDA ALI NASRUN	PERUM PALEM OASIS SEMEMI UTARA- 5/1	81553140080
167	TAUFIQUR ROCHMAN	TAMBAK OSOWILANGUN 5/18	89527533014
168	ZAINUL ARIF	SEMEMI KIDUL- 3/13	85733348071
169	CEISYA ELMIRA QANASHA PUTRI	SEMEMI JAYA 7/6	88805229890
170	ANDARA FEBRIANTI PUTRI	TENGGER RAYA III/16-A	8,95336E+11
171	MUHAMMAD ZAYN ALFATIH	JATIPURWO 6/6	83857779375
172	FITRI DWI AYU	KENDUNG REJO Gg. 12/18	85746664504
173	HERI SUSETYO	TENGGER RAYA I-D NO.2-4	81938003885
174	IRMA AYU KUSNINGRUM	KENDUNG JAYA-4	83849413762
175	NIKEN MAYASARI	KENDUNG REJO - IX / 11	82244265858
176	SRI ELIYANTI	UKA. I/19	85755836327
177	CHOIRUN NIZAQ	SUMBER LANGGENG	89635665636
178	DIAH AYU ASTUTIK	KENDUNG	81277144462
179	ABD MADJID	SEMEMI JAYA SELATAN-59	81330536650

180	AMELIA ANGELI FORTUNA DAMAYANTI	BANDAREJO GG. V/8	85156791324
181	AUREL CAHNYA PARAMITHA	MANUKAN THOHIRIN I NO. 54 C	81556693508
182	DJANNAH	RAYA KENDUNG JAYA NO.22	85100578331
183	DUWI PUSPITASARI	SEMEMI JAYA 2-A/14	85232928815
184	ERIK MAULANA FEBRUARI	JL. RAYA KLAKAHREJO NO. 12	85104644459
185	KEMI	KLAKAHREJO II-B/16	83847511540
186	LIA SAVIRA PUSPITARINI	KENDUNG JAYA 15B/7	87778557895
187	MOCH.SUMLI	SEMEMI BARU- 2 NO.39	8113490606
188	MOH. MODO BUDI MULYO	GUBENG JAYA 9/19	81233910778
189	MUHAMMAD FAHMI	SEMEMI JAYA BARU 7-A / 41	82141122985
190	PONIMAN	KANDANGAN I-D/03	83807501106
191	PURWOKOWATI	JAGIR SIDOMUKTI 4/86	81291250294
192	RAFKA SHAQUILE ZHAFRAN	PERUM UKA.19-B/8	81805766200
193	SITI FAIZAH	SEMEMI JAYA SELATAN- 2	85104041427
194	SRI HAYATI	DK JERAWAT	85103702808
195	SULTAN RAFLI ALFIANSYAH	KENDUNG REJO I-A	8979067666
196	WIENA RIZA PASARIBU	GRIYA CITRA ASRI RM. 21/02	82132986831
197	WINDA HAMIDAH RAHMAWATI	KLAKAHREJO GG. MAWAR	8,81027E+11
198	MARIYONO	SIMO GUNUNG BARAT TOL 2- A/116	85815270459

199	WAHYU NUR RAFITA	KLAKAHREJO GG.II-B NO.12	89678705861
200	CHAFIDHOTUN NI'MAH	BANDAREJO- III CANDI - II/4	81334775110
201	DEFI CINTYADEWI	TENGGER KANDANGAN 9/10	89633518494
202	DWIMARTIN BELLA HAPSARI	JL.SEMEMI JAYA 9-B NO.45	85157212002
203	SANI MINDA MUSTIKAWATI	UKA 05/03	85731702225
204	DEFI AFRIANTI	PAKAL MADYA NO.8	85843931334
205	AINUL ROCHMA	TENGGUMUNG KARYA LOR 14/9	89603161726