



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Semester 1  
2025**



**UPTD PUSKESMAS  
PENGADEGAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pengadegan.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Puskesmas Pengadegan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengadegan, 16 Juli 2025

**Kepala Puskesmas Pengadegan**



**Dr. Dika Satya Nugara**

**NIP. 19860816 201412 1 002**

## DAFTAR ISI

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Kata Pengantar                                                      | i         |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b>                                                        | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan                                               | 2         |
| 1.4 Ruang Lingkup                                                   | 2         |
| 1.5 Waktu Penyusunan                                                | 3         |
| <b>BAB II</b>                                                       | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>                                         | <b>4</b>  |
| 2.1 Metode survei                                                   | 4         |
| 2.2 Variabel Indek Kepuasan Masyarakat                              | 4         |
| 2.3 Kuesioner                                                       | 5         |
| 2.5 Pengukuran                                                      | 6         |
| <b>BAB III</b>                                                      | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Karakteristik Responden SKM                                     | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7         |
| <b>BAB IV</b>                                                       | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b>                                           | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut                                           | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM                                                  | 11        |
| <b>BAB V</b>                                                        | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                     | <b>13</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. LATAR BELAKANG**

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik adalah adanya partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (evaluasi) atau umpan balik (feedback) terhadap semua bentuk layanan maupun penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Pengadegan adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan unit pelayanan.

Untuk mencapai pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan daya dukung yang baik, antara lain: sarana prasarana yang memadai, SDM yang kompeten, kemudahan dan kejelasan prosedur, biaya yang terjangkau, dsb.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan UPTD Puskesmas Pengadegan maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

## **II. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **III. MAKSUD DAN TUJUAN MAKSUD**

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Pengadegan.

### **TUJUAN**

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan UPTD Puskesmas Pengadegan kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **IV. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pelaksanaan survey terhadap layanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Pengadegan Kabupaten Purbalingga, yang terdiri dari

1. Layanan Kesehatan Ibu dan Anak
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Laboratorium

4. Layanan Informasi
5. Layanan Konsultasi
6. Layanan Gigi dan Mulut
7. Layanan Pemeriksaan Umum
8. Layanan Pendaftaran
9. Layanan Mampu Persalinan
10. Layanan Ruang Tindakan
11. Layanan Farmasi

#### **V. WAKTU PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

| <b>NO</b> | <b>URAIAN</b>                | <b>BULAN</b>      |
|-----------|------------------------------|-------------------|
| 1         | Persiapan Awal               | April 2025        |
| 2         | Persiapan Pengambilan Data   | April 2025        |
| 3         | Pengambilan Data             | April - Juni 2025 |
| 4         | Pengolahan Data              | Juli 2025         |
| 5         | Analisis dan Pengkajian Data | Juli 2025         |
| 6.        | Finalisasi Data              | Juli 2025         |

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **I. METODE SURVEI**

Metode yang digunakan secara periodik menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* dengan responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **II. VARIABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / Tarif**  
Biaya / tarif adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan biaya pelayanan untuk mengimbangi harapan pelanggan/masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ketersediaan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dapat dilayani untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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, AC) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, mushola, toilet, area bermain anak dan lainnya).

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Transparansi : Seberapa transparan petugas dalam menjelaskan proses pelayanan

11. Integritas : Dalam memberikan pelayanan apakah petugas menunjukkan sikap yang berintegritas.

### III. KUESIONER

Dalam penyusunan SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada pengguna layanan di ruang pelayanan dan Kuesioner juga dapat diakses oleh pengguna layanan secara online melalui link [skm.purbalinggakab.go.id](http://skm.purbalinggakab.go.id)

A. Bagian dari Kuesioner, Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu: Bagian

Pertama

Berisikan judul kuesioner, nama instansi yang dilakukan survey dan kolom berisikan identitas responden meliputi NIK, Nama Lengkap, Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan pendidikan, yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian Kedua

Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup) pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk **kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.**

#### IV. PENGOLAHAN DATA

##### 1. Pengukuran Skala Likert

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

|     |   |                                |   |                 |
|-----|---|--------------------------------|---|-----------------|
|     |   | Total nilai persepsi per unsur |   |                 |
| SKM | = | -----                          | X | Nilai penimbang |
|     |   | Total unsur yang terisi        |   |                 |

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat baik                |

##### 2. Pengolahan Data Survei

|                            |   |              |   |       |   |      |
|----------------------------|---|--------------|---|-------|---|------|
| Bobot rata rata tertimbang |   | Jumlah bobot |   | 1     |   |      |
|                            | = | -----        | = | ----- | = | 0.11 |
|                            |   | Jumlah Unsur |   | 9     |   |      |

Pengolahan data dilakukan secara manual dengan cara :

- a. Entry data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir/sheet mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur XI (UXI) yaitu memasukkan data isian ke dalam sheet yang terdiri dari 11 unsur kategori pelayanan,
- b. Menghitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
  - Nilai rata-rata per unsur pelayanan, dengan cara nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
  - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,11.
  - Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dan mengalikan nilai dasar 25.
  - Pengujian kualitas data, yaitu data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

### **BAB III**

#### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

##### **A. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik Responden dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu terdiri dari :

###### **1. Kelompok Umur Responden**

Berdasarkan kelompok umur, responden dengan kelompok umur antara 20-45 tahun paling banyak, yaitu 149 orang ( 78 %).

**Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

| <b>Umur</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> | <b>Akum. Persentase</b> |
|-------------|------------------|-------------------|-------------------------|
| < 20 Tahun  | 3                | 0,8               | 0,8                     |
| 20-45 Tahun | 286              | 85,1              | 85,9                    |
| >45 Tahun   | 47               | 13,9              | 100                     |
| Total       | 336              | 100               | 100                     |

###### **2. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan Jenis Kelamin, responden dengan jenis kelamin Laki-laki yaitu 126 orang (37,5 %) lebih sedikit dari responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 210 orang (62,5 %).

**Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> | <b>Akum. Persentase</b> |
|----------------------|------------------|-------------------|-------------------------|
| Laki-laki            | 126              | 37,5              | 37,5                    |
| Perempuan            | 210              | 62,5              | 100                     |
| Jumlah               | 336              | 100               | 100                     |

### 3. Pendidikan Responden

Berdasarkan jenis pendidikan, responden dengan pendidikan SMA paling banyak yaitu 188 orang (83,2 %), dan responden terendah dengan pendidikan S2 sebanyak 1 orang (0,2%).

**Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase | Akum. Persentase |
|------------|-----------|------------|------------------|
| SD         | 18        | 5,3        | 5,3              |
| SMP        | 74        | 22         | 27,3             |
| SMA        | 188       | 55,9       | 83,2             |
| Diploma    | 20        | 5,9        | 89,1             |
| S1         | 35        | 10,4       | 99,5             |
| S2         | 1         | 0,2        | 100              |
| Total      | 336       | 100        | 100              |

### 4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan, paling banyak responden dengan jenis pekerjaan Ibu rumah tangga yaitu 118 orang (61,7 %) dan paling sedikit responden dengan jenis pekerjaan P3K yaitu 1 orang (0,5 %)

**Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| Pekerjaan          | Frekuensi | Persentase | Akum. Persentase |
|--------------------|-----------|------------|------------------|
| PNS                | 13        | 3,8        | 3,8              |
| Wirausaha          | 25        | 7,4        | 11,2             |
| Karyawan Swasta    | 158       | 47         | 58,2             |
| Buruh Harian Lepas | 27        | 8          | 66,2             |

|                   |     |      |      |
|-------------------|-----|------|------|
| Pelajar/Mahasiswa | 2   | 0,5  | 66,7 |
| IRT               | 104 | 30,9 | 96,7 |
| Petani            | 1   | 0,2  | 96,9 |
| Lainnya           | 3   | 0,8  | 97,7 |
| PPPK              | 3   | 0,8  | 98,5 |
| Total             | 336 | 100  | 100  |

## B. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**Tabel 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat**

| NO.<br>RESP               |      |       | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |                             |       |      |      |       |       |       |
|---------------------------|------|-------|-----------------------|------|-----------------------------|-------|------|------|-------|-------|-------|
|                           | U1   | U2    | U3                    | U4   | U5                          | U6    | U7   | U8   | U9    | U10   | U11   |
| <b>IKM per unsur</b>      | 3,64 | 3,616 | 3,44                  | 3,72 | 3,568                       | 3,592 | 3,58 | 3,75 | 3,533 | 3,527 | 3,515 |
| <b>IKM Unit pelayanan</b> |      |       |                       |      | <b>89,7 ( SANGAT BAIK )</b> |       |      |      |       |       |       |

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

***SKM UPTD Puskesmas Pengadegan Tahun 2025 Semester 1***

## **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,387 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,7 dari unsur layanan, dan unsur persaratan dan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64 dan 3,616.

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 :

- “Tempat parkir sangat tidak memadai”.
- “Pelayanan kurang cepet,,,terlalu lama nunggu pelayanan kesehatan”
- “Ruang tunggu kurang luas”.
- “ Ruang pelayanan panas”
- “Untuk tempat antrian kurang luas”.
- Mhon maaf sblmnya tlong dlm memberikan pelayanan yg rmah tamah yg murah senyum, jangan judes judes dan bila ad yg mnta rujukan jangan d persulit
- “Pelayanan ditingkatkan lagi”.
- “Dalam pelayanan kurang cepat”
- “Kalo bisa di pemeriksaan di lakukan 1 tahap jangan 2 tahan misal sudah di tensi langsung pemeriksaan ke dokter”
- “Tingkatkan kecepatan dalam melayani pasien”
- “Semua sudah baik dan memuaskan, hanya saja kalau ada tes darah menungguanya terlalu lama”
- “Di ruang pemeriksaan petugas cek tekanan darah kadang kurang ramah”
- “Pelayanan umum lambat mohon di tingkatkan lagi”
- “Antri obat di apotik terlalu lama”

## **B. 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.

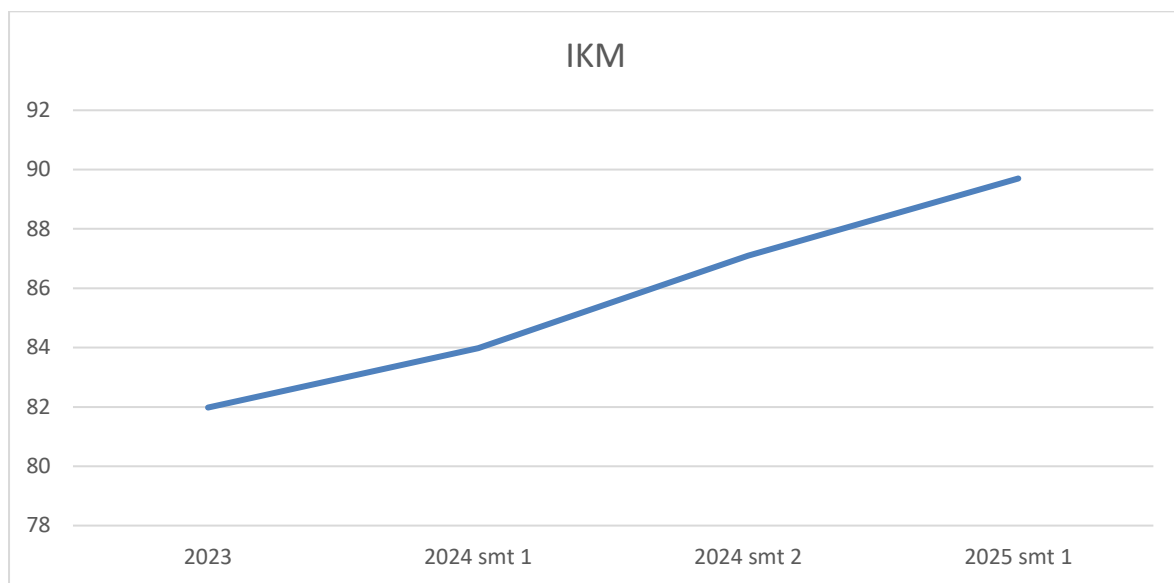
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Loka Karya Mini

Lintas Sektor, 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   | Waktu Penyelesaian   | Lakukan evaluasi waktu pelayanan dan tingkatkan kedisiplinan |       | √     |        | √     | Penanggung jawab Kluster |
| 2   | Sarana dan Prasarana | Penataan tempat parkir pengunjung                            |       |       |        | √     | Managemen                |
|     |                      | Penataan ruang tunggu                                        |       |       |        | √     | Managemen                |
| 3   | Perilaku Petugas     | Memberikan Pembinaan ke pegawai                              |       | √     |        |       | Managemen                |

### 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 UPTD Puskesmas Pengadegan 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 UPTD Puskesmas Pengadegan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pengadegan , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,7 Nilai SKM UPTD Puskesmas Pengadegan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk kompetensi pelaksana, biaya/tarif dan sarana pengaduan.



Purbalingga, Juli 2025  
**Kepala Puskesmas Pengadegan**

Dr. Dika Satya Negara  
NIP. 19860816 201412 1 002

## **LAMPIRAN**

# PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS PENGADEGAN

Periode : 2025-01-01-2025-07-17

| No | Usi<br>a | Jenis<br>Kelamin | Pekerjaan       | Pendidika<br>n | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|----|----------|------------------|-----------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 1  | 50       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 2  | 42       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 3  | 35       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 4  | 47       | Perempua<br>n    | Lainya          | SD             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 5  | 32       | Perempua<br>n    | WIRUSAHA        | SMA            | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 6  | 44       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   |
| 7  | 44       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 8  | 22       | Perempua<br>n    | KARYAWAN SWASTA | SMA            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   |
| 9  | 30       | Perempua<br>n    | Lainya          | S1             | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 10 | 42       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 11 | 32       | Perempua<br>n    | KARYAWAN SWASTA | SMA            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 12 | 38       | Perempua<br>n    | KARYAWAN SWASTA | SMP            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 13 | 26       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 14 | 30       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 15 | 35       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   |
| 16 | 43       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 17 | 35       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   |
| 18 | 45       | Perempua<br>n    | IRT             | SMP            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   |
| 19 | 48       | Perempua<br>n    | PNS             | S1             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 20 | 26       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   |
| 21 | 52       | Perempua<br>n    | IRT             | SMA            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 22 | 33       | Perempua<br>n    | KARYAWAN SWASTA | SMP            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2   | 2   |

**SKM UPTD Puskesmas Pengadegan Tahun 2025 Semester 1**

|    |      |               |                    |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 23 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 24 | 43   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 25 | 52   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 26 | 45   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| No | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 27 | 32   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 28 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 29 | 33   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 30 | 30   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 31 | 38   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 32 | 30   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   |
| 33 | 54   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 34 | 32   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 35 | 46   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 36 | 31   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 37 | 35   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 38 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 39 | 42   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 40 | 24   | Perempuan     | Lainya             | SMA        | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   |
| 41 | 34   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 42 | 37   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 43 | 42   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   |
| 44 | 45   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMP        | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 45 | 28   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 2   |
| 46 | 48   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 47 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 48 | 35   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | SD         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 49 | 33   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 50 | 32   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 51 | 54   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   |
| 52 | 41   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 53 | 52   | Perempuan     | PPPK               | S1         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   |

|    |    |           |                    |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----|-----------|--------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 31 | Perempuan | PPPK               | S1  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 37 | Perempuan | IRT                | SMP | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 41 | Perempuan | BURUH HARIAN LEPAS | SD  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 33 | Perempuan | IRT                | SMP | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| No | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 58 | 42   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 59 | 31   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 60 | 33   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   |
| 61 | 38   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 62 | 39   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 63 | 37   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 64 | 26   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1   | 2   |
| 65 | 41   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 66 | 32   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 67 | 46   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 68 | 37   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   |
| 69 | 39   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   |
| 70 | 46   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 71 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   |
| 72 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   |
| 73 | 53   | Perempuan     | IRT                | SD         | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 2   |
| 74 | 48   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 75 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 76 | 25   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 77 | 47   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   |
| 78 | 31   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 79 | 42   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 80 | 37   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 81 | 23   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 82 | 22   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 83 | 23   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 84 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |

| 85  | 42   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|-----|------|---------------|-------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 86  | 24   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 87  | 20   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 88  | 29   | Laki-Laki     | PPPK              | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 89  | 41   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 90  | 29   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan         | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| n   |      |               |                   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 91  | 23   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 92  | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 93  | 34   | Laki-Laki     | Lainya            | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 94  | 40   | Laki-Laki     | PNS               | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 95  | 34   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 96  | 38   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 97  | 42   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 98  | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 99  | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 100 | 24   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 101 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 102 | 35   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 103 | 40   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 104 | 35   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 105 | 33   | Laki-Laki     | WIRUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 106 | 22   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 107 | 33   | Laki-Laki     | WIRUSAHA          | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 108 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 109 | 38   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 110 | 27   | Laki-Laki     | WIRUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 111 | 33   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 112 | 35   | Perempuan     | IRT               | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 113 | 27   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 114 | 21   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 115 | 23   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 116 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 117 | 28   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 118 | 34   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 119 | 50   | Laki-Laki     | WIRUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 120 | 32   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 121 | 48   | Laki-Laki     | PNS               | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |

|     |    |           |                    |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|--------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 122 | 19 | Perempuan | PELAJAR/MAHASISWA  | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 39 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | S1  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 27 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 26 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 25 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 45 | Laki-Laki | BURUH HARIAN LEPAS | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|-----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 128 | 19   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 129 | 30   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 130 | 35   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 131 | 38   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 132 | 43   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 133 | 18   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 134 | 21   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 135 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 136 | 19   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 137 | 37   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 138 | 38   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 139 | 36   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 140 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 141 | 50   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 142 | 22   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 143 | 42   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 144 | 38   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 145 | 22   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 146 | 27   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 147 | 26   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 148 | 42   | Laki-Laki     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 149 | 35   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 150 | 39   | Laki-Laki     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 151 | 20   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 152 | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 153 | 30   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 154 | 27   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 155 | 42   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 156 | 50   | Laki-Laki     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |

|     |    |           |                    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|--------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 157 | 33 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 36 | Laki-Laki | BURUH HARIAN LEPAS | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 29 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | S1      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 28 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 161 | 30 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | 33 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 26 | Laki-Laki | BURUH HARIAN       | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No    | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|-------|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| LEPAS |      |               |                    |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 164   | 26   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 165   | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 166   | 29   | Laki-Laki     | WIRAUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 167   | 34   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 168   | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 169   | 45   | Laki-Laki     | WIRAUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 170   | 42   | Laki-Laki     | WIRAUSAHA          | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 171   | 42   | Laki-Laki     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 172   | 36   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 173   | 30   | Laki-Laki     | PPPK               | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 174   | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 175   | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 176   | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 177   | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 178   | 21   | Laki-Laki     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 179   | 39   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 180   | 30   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 181   | 46   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 182   | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 183   | 35   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 184   | 31   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 185   | 32   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 186   | 25   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 187   | 35   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 188   | 27   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 189   | 31   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 190   | 27   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 191   | 30   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 192   | 35   | Laki-Laki     | WIRAUSAHA          | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 193   | 34   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |

|     |    |           |                 |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|-----------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 194 | 27 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 27 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 48 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 36 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 26 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 199 | 39 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 36 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 201 | 25 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|-----|------|---------------|-----------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 202 | 39   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 203 | 42   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 204 | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 205 | 39   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 206 | 24   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 207 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 208 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 209 | 41   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 210 | 26   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 211 | 36   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 212 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 213 | 27   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 214 | 24   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 215 | 25   | Perempuan     | WIRUSAHA        | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 216 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 217 | 32   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 218 | 39   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 219 | 22   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 220 | 35   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 221 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 222 | 22   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 223 | 26   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 224 | 27   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | Diploma    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 225 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 226 | 36   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 227 | 31   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 3   |
| 228 | 25   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 229 | 23   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 230 | 42   | Perempuan     | IRT             | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 231 | 28   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |

| 232 | 30   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   |
|-----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 233 | 32   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 234 | 27   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 235 | 43   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 236 | 31   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 237 | 41   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 238 | 47   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 239 | 58   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 240 | 40   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   |
| 241 | 39   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 242 | 35   | Perempuan     | PNS                | SMA        | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 243 | 32   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 244 | 38   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 245 | 22   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   |
| 246 | 51   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   |
| 247 | 44   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   |
| 248 | 38   | Laki-Laki     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   |
| 249 | 33   | Perempuan     | IRT                | Diploma    | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   |
| 250 | 40   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMA        | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 251 | 50   | Laki-Laki     | PNS                | Diploma    | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 252 | 31   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   |
| 253 | 58   | Perempuan     | Lainya             | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 254 | 56   | Perempuan     | PNS                | S1         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   |
| 255 | 43   | Laki-Laki     | WIRSAUSAHA         | S1         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 256 | 58   | Perempuan     | Lainya             | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 257 | 45   | Perempuan     | PNS                | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   |
| 258 | 27   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 1   |
| 259 | 55   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 260 | 41   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   |
| 261 | 36   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | Diploma    | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 262 | 57   | Laki-Laki     | PNS                | Diploma    | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 263 | 59   | Perempuan     | WIRSAUSAHA         | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   |

|     |    |           |                    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|--------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 264 | 40 | Perempuan | IRT                | Diploma | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 265 | 42 | Laki-Laki | BURUH HARIAN LEPAS | SMP     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 266 | 38 | Laki-Laki | PNS                | S2      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 267 | 36 | Perempuan | IRT                | SD      | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 268 | 31 | Perempuan | BURUH HARIAN LEPAS | SMP     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 269 | 29 | Perempuan | IRT                | SMP     | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 270 | 56 | Perempuan | IRT                | SD      | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 271 | 26 | Perempuan | BURUH HARIAN       | SMP     | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|-----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     |      | n             | LEPAS              |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 272 | 43   | Perempuan     | Lainya             | SMP        | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   |
| 273 | 28   | Perempuan     | PNS                | Diploma    | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 274 | 44   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   |
| 275 | 34   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3   | 3   |
| 276 | 29   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 277 | 44   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1   | 3   |
| 278 | 32   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 279 | 35   | Perempuan     | IRT                | SD         | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   |
| 280 | 30   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   |
| 281 | 35   | Perempuan     | IRT                | SD         | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 282 | 42   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   |
| 283 | 35   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   |
| 284 | 40   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   |
| 285 | 36   | Perempuan     | WIRUSAHA           | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   |
| 286 | 25   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SD         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 287 | 43   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 288 | 54   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 289 | 52   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMP        | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 290 | 57   | Perempuan     | Lainya             | SMA        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 291 | 34   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   |
| 292 | 34   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 293 | 63   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |

|     |    |           |                 |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|-----------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 294 | 40 | Perempuan | IRT             | SMA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 295 | 44 | Perempuan | IRT             | SMP | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 296 | 44 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | SMP | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 297 | 34 | Perempuan | IRT             | SMP | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 298 | 36 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA | SMP | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 299 | 23 | Perempuan | IRT             | SMP | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 300 | 37 | Perempuan | IRT             | SMA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 301 | 46 | Perempuan | IRT             | SMP | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| No  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan          | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
|-----|------|---------------|--------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 302 | 23   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 303 | 52   | Perempuan     | PETANI             | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   |
| 304 | 59   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   |
| 305 | 35   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 306 | 30   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 307 | 32   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 308 | 40   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 309 | 50   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 310 | 29   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA    | SMA        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 311 | 35   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA    | S1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 312 | 41   | Perempuan     | IRT                | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   |
| 313 | 46   | Perempuan     | BURUH HARIAN LEPAS | SMA        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 314 | 44   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   |
| 315 | 54   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   |
| 316 | 57   | Perempuan     | PETANI             | SD         | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 317 | 30   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 318 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   |
| 319 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   |
| 320 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   |
| 321 | 40   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   |
| 322 | 32   | Perempuan     | IRT                | SMP        | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 323 | 54   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 324 | 50   | Perempuan     | IRT                | SMA        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |

|     |    |           |                    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|-----------|--------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 325 | 45 | Laki-Laki | BURUH HARIAN LEPAS | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 326 | 25 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | S1      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 327 | 27 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 328 | 29 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | S1      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 329 | 31 | Laki-Laki | KARYAWAN SWASTA    | Diploma | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 330 | 30 | Laki-Laki | WIRUSAHA           | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 331 | 25 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | S1      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 332 | 33 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 333 | 28 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 334 | 30 | Perempuan | KARYAWAN SWASTA    | SMA     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No                  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | U1     | U2     | U3     | U4     | U5     | U6     | U7    | U8     | U9     | U10    | U11    |
|---------------------|------|---------------|-----------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| n                   |      |               |                 |            |        |        |        |        |        |        |       |        |        |        |        |
| 335                 | 38   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA | SMA        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 336                 | 33   | Perempuan     | WIRAUSAHA       | SMA        | 3      | 4      | 2      | 3      | 4      | 4      | 4     | 3      | 3      | 3      | 4      |
| Total Nilai / Unsur |      |               |                 |            | 1223   | 1215   | 1156   | 1250   | 1199   | 1207   | 1205  | 1260   | 1187   | 1185   | 1181   |
| NRR / Unsur         |      |               |                 |            | 3.64   | 3.616  | 3.44   | 3.72   | 3.568  | 3.592  | 3.586 | 3.75   | 3.533  | 3.527  | 3.515  |
| NRR Tertimbang / U  |      |               |                 |            | 0.3309 | 0.3287 | 0.3127 | 0.3381 | 0.3243 | 0.3265 | 0.326 | 0.3409 | 0.3211 | 0.3206 | 0.3195 |
| IKM UNIT PELAYANAN  |      |               |                 |            |        |        |        |        |        |        |       |        |        |        | 89.733 |

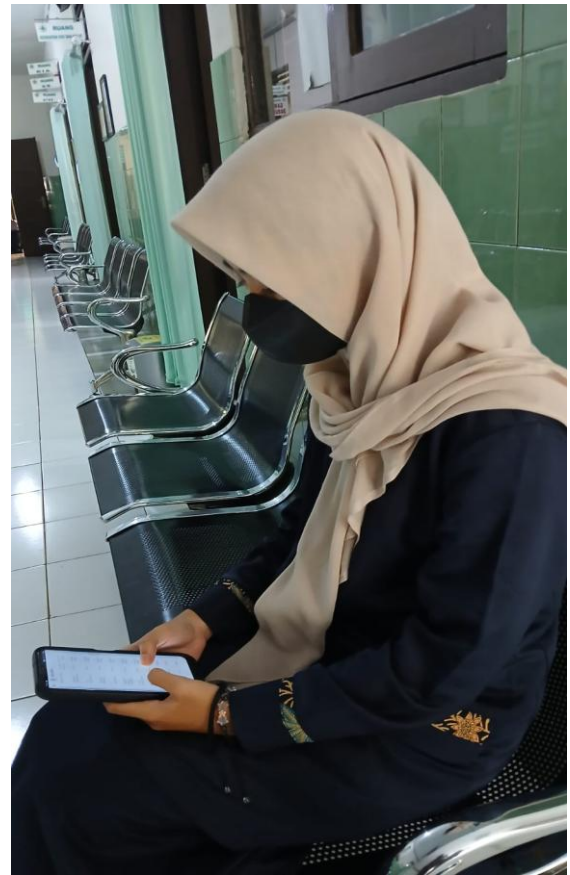
| Keterangan     | NO                              | UNSUR PELAYANAN                            |
|----------------|---------------------------------|--------------------------------------------|
| U1 s.d. U9     | =Unsur-Unsur pelayanan          | U1 Persyaratan                             |
| NRR            | =Nilai rata-rata                | U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         |
| IKM            | =Indeks Kepuasan Masyarakat     | U3 Waktu Penyelesaian                      |
| *)             | =Jumlah NRR IKM tertimbang      | U4 Biaya/Tarif                             |
| **)            | =Jumlah NRR Tertimbang x 25     | U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |
| NRR Per Unsur  | = Jumlah nilai per unsur dibagi | U6 Kompetensi Pelaksana                    |
|                | Jumlah kuesioner yang terisi    | U7 Perilaku Pelaksana                      |
| NRR tertimbang | =NRR per unsur x 0,0909         | U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| per unsur      |                                 | U9 Sarana dan prasarana                    |
|                |                                 | U10 Transparan                             |
|                |                                 | U11 Integritas                             |

|                    |        |
|--------------------|--------|
| IKM UNIT PELAYANAN | 89.733 |
|--------------------|--------|

| Mutu Pelayanan  | Rentang        |
|-----------------|----------------|
| A (Sangat Baik) | 88.31 - 100.00 |
| B (Baik)        | 76.61 - 88.30  |
| C (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60  |
| D (Tidak Baik)  | 25.00 - 64.99  |



FOTO DOKUMEN PELAKSANAAN SKM 2025 PERIODE JUNI 2025



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**UPTD PUSKESMAS PENGADEGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA  
2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPTD Puskesmas Pengadegan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Puskesmas Pengadegan periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | 3,524      | <b>BAIK</b>         |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,497      | <b>BAIK</b>         |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 3,283      | <b>BAIK</b>         |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 3,686      | <b>BAIK</b>         |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,435      | <b>BAIK</b>         |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 3,471      | <b>BAIK</b>         |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 3,471      | <b>BAIK</b>         |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,717      | <b>BAIK</b>         |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 3,419      | <b>BAIK</b>         |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur      | Program/<br>Kegiatan                                       | Waktu |      |      |      | Penanggung<br>Jawab |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|---------------------|
|    |                      |                                                            | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                     |
| 1  | Waktu Layanan        | 1.1 Melakukan evaluasi waktu pelayanan                     |       | v    |      | v    | Managemen           |
|    |                      | 1.2 Meningkatkan Kedisiplinan pegawai                      |       |      |      |      |                     |
|    |                      | 1.3 (Nama Kegiatan)                                        |       |      |      |      |                     |
| 2  | Sarana dan Prasarana | 2.1 Menata tempat parkir dengan Membuat garis parkir       |       |      |      | v    | Managemen           |
|    |                      | 2.2 Memasang AC di ruang pelayanan                         |       |      |      |      |                     |
|    |                      | 2.3 (Nama Kegiatan)                                        |       |      |      |      |                     |
| 3  | Perilaku petugas     | 3.1 Memberikan pembinaan pegawai pada saat apel dan lokmin |       | v    |      |      | Managemen           |
|    |                      | 3.2 (Nama Kegiatan)                                        |       |      |      |      |                     |
|    |                      | 3.3 (Nama Kegiatan)                                        |       |      |      |      |                     |

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                      | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                         | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan                                          |
|----|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | 1.1 Melakukan evaluasi waktu pelayanan                     | Sudah                                          | Waktu tunggu yg lama karena resep yg masuk ke layanan farmasi lama |                      | Harus menunggu entrian resep dari layanan pemeriksaan       |
|    | 1.2 Meningkatkan Kedisiplinan pegawai                      | Sudah                                          | Melaksanakan apel pagi dan absensi                                 |                      |                                                             |
| 2  | 2.1 Menata tempat parkir dengan Membuat garis parkir       | Sudah                                          | Membuat garis buat parkir sepeda motor dan jalur ambulan           |                      | Lahan parkir yang sempit                                    |
|    | 2.2 Memasang AC di ruang pelayanan                         | Sudah                                          | AC terpasang di ruang pelayanan                                    |                      | Menyesuaikan anggaran                                       |
| 3  | 3.1 Memberikan pembinaan pegawai pada saat apel dan lokmin | Sudah                                          | Malakukan lokmin bulanan                                           |                      | Ada beberapa karyawan yg tidak bisa ikut karena masuk shift |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPTD Puskesmas Pengadegan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|-----|-----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| 1  |     |                       |                           |                  |                     |



Purbalingga, 16 Juli 2025

Kepala UPTD Puskesmas Pengadegan

Dr. Dika Satya Negara

NIP. 19860816 201412 1 002