

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS TASIKMADU
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORANPELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	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)	8
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	123
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	439

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 Tasikmadu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar.

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 pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Tasikmadu Kabupaten Karanganyar 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, ketrampilan 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu mulai 1 Januari sampai dengan 20 November 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	1 Januari – 20 November 2023	562

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober – November 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 669 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

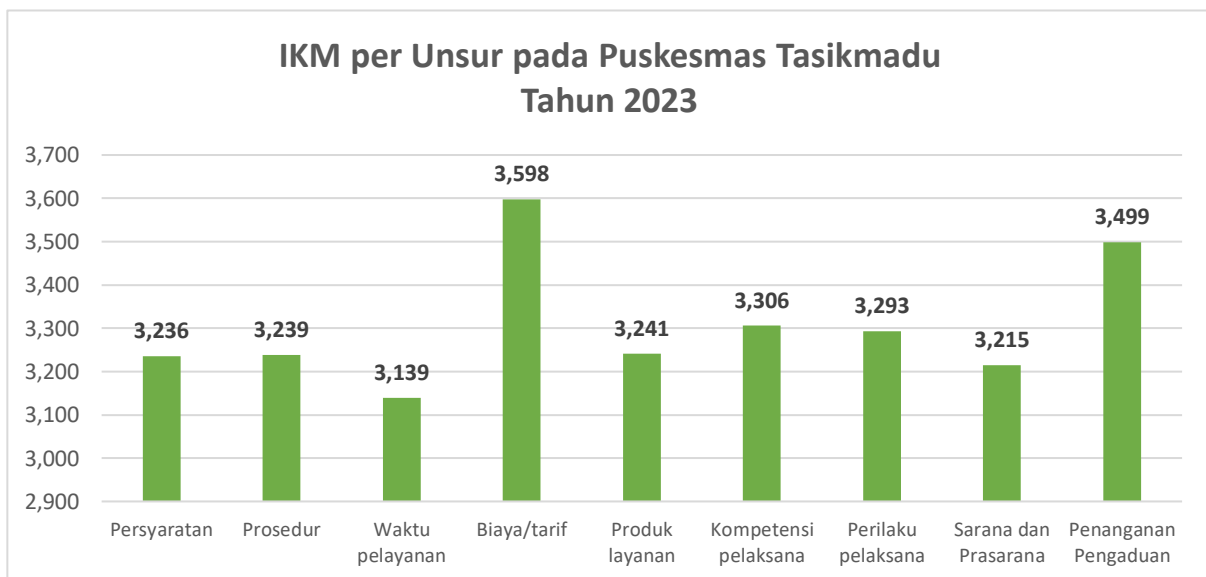
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	174	26%
		PEREMPUAN	495	74%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	42	6.27%
		SLTP	127	18.98%
		SLTA	412	61.58%
		DIII	55	8.22%
		SI	28	4.2%
		S2	4	0.6%
			1	0.15%
3	PEKERJAAN	PNS	13	1.94%
		TNI/PORLI	0	0%
		SWASTA	544	81.3%
		MAHASISWA/PELAJAR	7	1.05%
		LAINNYA	53	7.9%
		WIRASWASTA	50	7.47%
			2	0,29
4	JENIS LAYANAN	RUANG LABORATORIUM	2	0.3%
		RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	81	18.4%
		RUANG KIA, KB, DAN IMUNISASI	116	3.29%
		RUANG PEMERIKSAAN UMUM	320	77.8%

		RUANG FARMASI	1	0.15%
--	--	---------------	---	-------

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.236	3.239	3.139	3.598	3.241	3.306	3.293	3.215	3.499
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82.6 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,139. Selanjutnya Kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,215 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan pelayanan sebesar 3.236 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.598 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,499 serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,306.

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 :

- Ada beberapa petugas yang galak
- Ruang tunggu panas

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

- Kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Puskesmas Tasikmadu sebenarnya sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan di standar pelayanan dan informasi mengenai waktu pelayanan juga sudah ada di standar pelayanan yang ditempel pada masing-masing ruang pemeriksaan. Petugas layanan memiliki tugas integrasi selain tugas pokok, sehingga saat pelayanan ada petugas yang harus pelayanan di luar gedung atau mengerjakan tugas lainnya sehingga personil di pelayanan berkurang, hal tersebut juga mengakibatkan pelayanan kurang cepat. Layanan Pendaftaran online melalui MJKN sebenarnya sudah disosialisasikan ke masyarakat, namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan pendaftaran secara online dan langsung datang ke lokasi

layanan. Selain itu masyarakat setelah datang mengambil nomor antrian, beberapa ada yang ditinggal ke pasar atau pulang terlebih dahulu.

- Kualitas sarana dan prasarana dirasa masih kurang oleh masyarakat, hal ini juga didukung dengan adanya masukan/ aduan dari pasien bahwa ruang tunggu terasa panas
- Persyaratan pelayanan masih dirasa kurang sesuai oleh masyarakat, penyebabnya antara lain masyarakat belum mengetahui persyaratan pelayanan, kurang promosi terkait persyaratan pelayanan melalui media yang sudah disediakan Puskesmas.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* sehingga masih ada aduan dari pasien tentang petugas yang galak.

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.

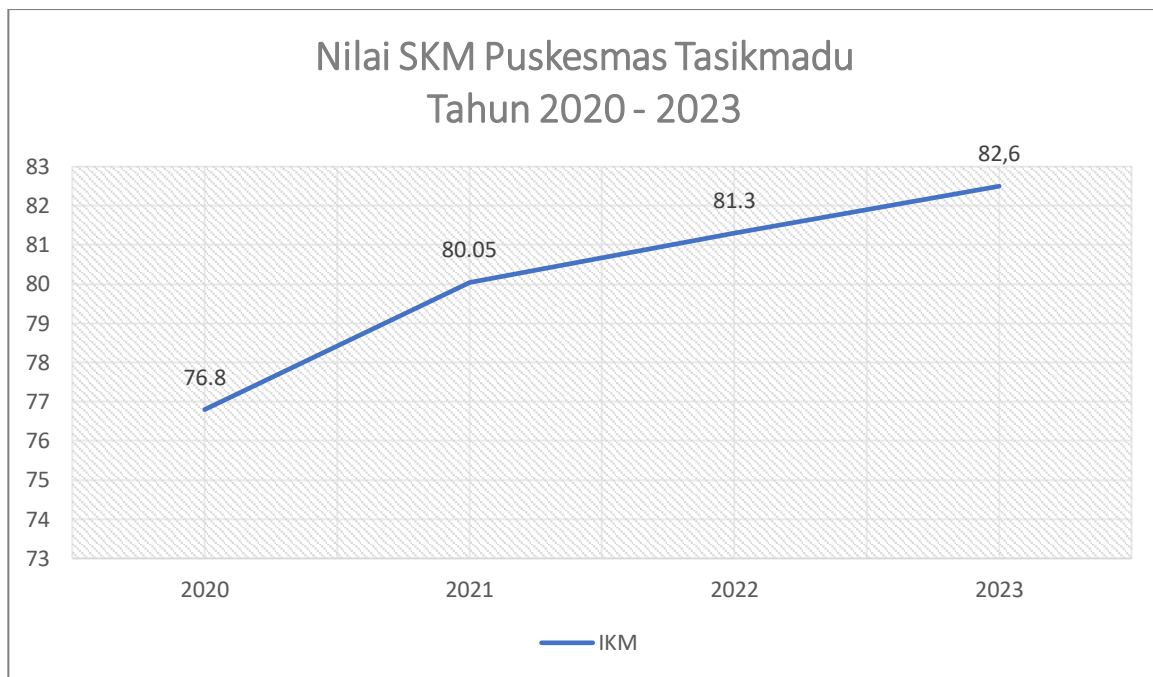
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pertemuan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih 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 Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√		√		Promkes
		Sosialisasi alur pendaftaran (untuk pasien yang terlambat datang sesuai nomor urutan, akan di lewati 5	√		√		UKP

		kali panggilan nomor antrian selanjutnya)					
		Sosialisasi Standar Pelayanan	√		√		UKP
2	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan PMK nomor 43 tahun 2019 termasuk ruang tunggu pasien melalui RUK		√	√		Bangunan Prasarana dan Peralatan
3	Persyaratan Layanan	Melakukan Sosialisasi dan promosi terkait persyaratan pelayanan puskesmas melalui media resmi puskesmas.				√	Promkes dan UKP

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 Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,6. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.598 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,499 serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,306.

Karanganyar, 20 November 2023

Kepala Puskesmas Tasikmadu Kabupaten

Karanganyar



dr. Patria Bayu Murdi.M.H

Pembina

NIP.197212052006041013

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT.PUSKESMAS TASIKMADU

Alamat : Ngijo Rt.12/Rw.05 Tasikmadu No.Telepon (0271) 6497785

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS TASIKMADU KABUPATEN KARANGANYAR

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *

☐ 13.00 – 17.00 *

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : (misal poli umum, poli gigi, poli KIA dll)

II. PENDAPAT KORESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai	1	d. Sangat kompeten	1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	

a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
36587	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Kantin kurang representatif
37645	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik
37678	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
37679	3	3	3	4	3	3	2	3	3	-
37680	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
37681	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
37682	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
37683	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
37684	3	4	3	3	3	4	4	3	4	-
37685	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
37686	3	4	3	4	4	3	3	4	4	-
37687	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
37688	4	4	3	4	3	3	4	4	4	-
37689	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
37690	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
37691	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
37692	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
37693	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
37694	4	3	3	4	4	3	4	3	4	-
37695	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
37696	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
37697	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-

376 98	4	3	4	4	4	3	3	3	4	-
376 99	4	4	3	3	3	4	3	4	4	-
377 00	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
377 01	3	3	2	3	3	3	3	2	4	-
377 02	3	3	3	3	4	4	3	3	2	-
377 05	3	4	3	4	4	4	4	3	4	-
377 06	3	3	3	3	4	4	4	4	4	-
377 07	4	2	2	4	3	3	4	3	3	-
377 08	3	3	3	3	3	3	4	3	3	-
377 09	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-
378 53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Puas
378 54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Puas
378 55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
378 56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Bagus
389 01	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 02	3	3	4	4	3	3	4	3	4	-
389 03	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 04	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
389 06	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
389 07	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
389 08	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
389 09	4	3	3	4	3	4	3	3	1	-
389 10	4	4	4	3	4	3	4	2	4	-
389 11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-

389 12	4	3	3	4	3	3	4	3	4	-
389 13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 14	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
389 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
389 16	4	3	2	3	4	4	4	3	3	-
389 17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
389 18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
389 19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	-
389 21	4	4	3	3	3	3	4	3	4	-
389 22	4	3	3	3	4	4	4	4	4	-
389 23	3	4	3	3	3	4	3	3	4	-
389 24	3	4	4	4	3	3	4	4	4	-
389 25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
389 26	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
389 27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	-
389 28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
389 29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
389 30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
427 37	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
427 38	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
427 39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 40	4	3	3	3	4	3	3	4	3	-
427 41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
427 42	3	4	3	4	3	3	4	4	4	-

427 43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
427 44	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
427 45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
427 46	3	3	2	3	4	4	3	4	4	-
427 47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
427 48	4	4	4	3	3	3	3	3	4	-
427 49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
427 50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
427 51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
427 53	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
427 54	3	3	2	3	3	3	3	3	2	-
427 57	2	3	2	4	3	3	3	2	3	-
427 60	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
427 61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
427 62	3	3	2	4	2	2	2	2	2	-
427 63	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
427 65	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
427 67	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
427 68	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
427 70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
427 71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
427 72	3	4	3	4	3	4	3	4	3	-
427 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
427 74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

427 75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
427 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
427 77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
427 78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
427 79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
427 84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
427 85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
427 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
427 89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
427 93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
427 94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
427 96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
427 98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
427 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
428 00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
428 01	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
428 02	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
428 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
428 04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
428 05	3	2	3	3	3	3	3	3	4	-
428 06	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
428 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

428 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
428 12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
428 14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
428 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
428 18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
428 20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
428 21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
428 22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
428 25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
428 26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
428 27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
428 29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-
428 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
428 34	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
428 36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
428 38	3	3	4	4	3	4	3	3	4	-
428 39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
428 40	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
428 41	3	4	2	4	3	3	3	3	3	-
442 25	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-
442 26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
442 27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
442 28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

442 31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 34	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
442 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 36	4	3	4	3	3	4	3	3	4	-
442 37	4	3	4	4	3	4	3	3	4	-
442 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
442 42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	-
442 43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
442 44	4	3	4	4	3	3	3	3	2	-
442 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
442 46	3	3	3	4	3	4	4	3	4	-
442 47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
442 49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
442 50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 51	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
442 52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
442 54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
442 55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

442 56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
442 57	4	3	4	4	3	3	3	3	3	-
442 58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 59	3	4	3	4	3	4	3	4	4	-
442 60	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
442 61	4	3	4	4	3	3	4	3	4	-
442 62	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-
442 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 64	3	4	3	4	3	4	3	4	4	-
442 65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 66	3	4	3	3	4	4	4	4	4	-
442 67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	-
442 68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
442 70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 71	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
442 72	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
442 73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
442 74	3	4	3	3	3	3	4	3	4	-
442 75	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-
442 76	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
442 77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
442 78	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
442 79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 81	2	2	2	4	2	2	3	2	3	-

442 82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
442 84	4	3	3	3	4	3	4	4	4	-
442 85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
442 87	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
442 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
442 94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
442 96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
442 98	3	3	2	4	3	3	4	3	3	-
442 99	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
443 01	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
443 03	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
443 06	3	4	3	3	3	4	4	3	4	-
443 07	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
443 08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
443 09	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
443 10	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
443 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
474 81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
474 83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
474 84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
474 85	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
474 86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
474 87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

474 88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
474 89	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
474 90	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
474 91	3	3	2	3	3	3	3	3	1	-
474 92	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
474 93	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
474 94	3	3	3	4	3	3	2	3	3	-
474 95	3	3	3	4	3	3	2	3	3	-
474 96	4	4	4	3	4	3	4	4	4	-
474 97	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
474 98	3	4	4	4	3	4	4	4	4	-
474 99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 00	4	3	3	4	3	4	3	3	4	-
475 01	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
475 02	3	3	3	4	3	4	4	3	4	-
475 03	3	3	3	3	3	3	3	2	4	-
475 04	3	3	3	3	3	3	4	4	4	-
475 05	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
475 06	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
475 07	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
475 08	3	3	3	3	2	3	3	3	1	-
475 09	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
475 10	3	3	3	4	2	3	3	3	1	-
475 11	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
475 12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	-

475 13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
475 14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
475 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
475 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 22	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
475 23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
475 25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
475 26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
475 28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 29	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
475 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
475 34	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
475 35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
475 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

475 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	-
475 41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
475 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
475 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
475 48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
475 49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
475 50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
475 51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
475 52	4	4	3	4	4	4	3	4	4	-
475 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 54	4	4	4	4	3	4	4	3	3	-
475 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
475 56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	-
507 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 43	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
507 44	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
507 45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
507 46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
507 47	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-

507 48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
507 49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
507 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
507 52	3	2	2	4	3	3	3	2	3	-
507 53	3	4	3	4	4	4	4	4	4	-
507 54	3	3	3	3	3	4	3	2	1	-
507 55	4	4	2	3	3	4	4	4	3	-
507 56	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
507 57	3	3	3	3	3	3	3	2	4	-
507 58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
507 59	3	3	2	3	3	4	3	3	4	-
507 60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
507 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 67	3	4	3	4	4	4	4	4	4	-
507 68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
507 69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	-
507 70	3	3	3	3	4	3	3	3	4	-
507 71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
507 72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-

507 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
507 75	4	4	4	4	3	3	3	3	4	-
507 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
507 77	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
507 78	3	4	2	4	3	3	3	3	4	-
507 79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
507 80	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
507 81	3	3	2	4	3	3	3	2	2	-
507 82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
507 88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
507 89	3	3	4	3	3	4	4	4	4	-
507 90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
507 91	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
507 92	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
507 93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
507 94	3	3	2	4	3	4	3	3	2	-
507 95	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
507 96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
507 97	4	3	4	4	4	4	4	4	3	-

507 98	4	3	3	4	4	4	3	4	3	-
507 99	4	4	3	4	4	4	3	4	4	-
508 00	4	3	3	4	4	4	4	4	3	-
508 01	4	3	3	3	4	4	4	4	4	-
508 02	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
508 03	3	4	3	4	4	4	3	4	3	-
508 04	4	3	3	3	4	4	4	4	3	-
508 05	4	4	3	3	4	4	4	4	3	-
508 06	4	3	3	4	4	4	3	4	4	-
508 07	4	4	3	3	4	4	4	4	4	-
508 08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 09	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
508 17	4	4	4	4	4	3	4	3	3	-
529 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
529 26	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
529 27	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-
529 28	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-

529 30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
529 31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 32	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
529 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
529 34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
529 35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
529 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
529 37	3	3	3	3	3	3	3	2	4	-
529 38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	-
529 39	3	3	2	4	3	3	4	3	4	-
529 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
529 41	4	4	4	4	3	4	3	4	2	-
529 42	4	4	4	4	4	3	4	4	2	-
529 43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
529 45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
529 47	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
529 48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 49	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
529 50	3	3	4	4	4	4	3	4	4	-
529 51	4	3	3	3	3	3	3	4	3	-
529 52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
529 53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

529 55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	-
529 60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
529 61	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
529 62	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
529 63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
529 64	3	3	3	4	4	3	3	4	4	-
529 65	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
529 66	3	4	4	4	4	3	3	4	4	-
529 67	3	3	2	4	3	3	3	2	4	-
529 68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
529 69	3	3	3	4	2	4	3	3	3	-
529 70	3	3	3	3	3	4	4	4	4	-
529 71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
529 72	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
529 74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
529 77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
529 79	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
529 81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
529 86	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
529 88	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-

529 89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
529 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
529 91	3	3	3	4	4	4	3	4	4	-
529 93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-
529 96	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-
529 98	1	3	4	3	3	2	3	2	1	-
530 00	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
530 02	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
530 04	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
530 06	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
530 08	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
530 09	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
530 10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
530 11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
530 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
530 13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
530 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
530 15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
530 16	3	3	2	4	3	3	3	2	2	-
530 17	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Ibu dokter yg tidak pakai jilbab sinis/gala k
550 01	3	3	2	3	2	3	4	3	3	-
550 02	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

550 03	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 04	3	3	4	4	3	4	3	3	4	-
550 07	3	3	3	3	4	3	4	4	4	-
550 11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 15	3	3	3	4	4	4	3	3	3	-
550 16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	-
550 17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
550 19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
550 22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
550 26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 27	3	3	3	4	4	3	4	4	4	-
550 28	3	3	3	4	4	4	4	3	4	-
550 29	3	3	3	4	4	4	4	3	4	-
550 30	3	3	3	3	4	4	3	3	2	-
550 31	3	3	3	4	4	4	3	3	2	-
550 32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 34	4	4	4	4	3	3	4	3	4	-
550 35	3	4	3	4	3	3	4	4	4	-
550 36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	-
550 37	3	3	3	3	4	3	4	4	4	-

550 38	3	3	3	4	4	3	3	3	2	-
550 39	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
550 40	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
550 41	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
550 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 45	3	3	4	3	3	4	3	3	4	-
550 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 48	4	4	3	4	3	3	3	3	3	-
550 49	3	3	3	3	3	4	3	3	1	-
550 50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
550 51	3	3	4	4	3	4	3	4	1	-
550 52	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
550 53	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
550 54	3	4	4	4	3	3	4	4	4	-
550 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 56	4	3	4	4	3	4	3	3	4	-
550 57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 58	4	3	3	3	3	3	3	4	4	-
550 59	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
550 61	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
550 62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-

550 63	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-
550 64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 65	3	3	3	3	4	3	4	3	4	-
550 66	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
550 67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	-
550 68	3	2	2	4	3	3	3	3	4	-
550 69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
550 70	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
550 71	3	3	2	4	3	3	3	2	4	-
550 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
550 73	3	2	2	4	4	4	4	3	3	-
550 74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
550 75	3	4	3	4	3	4	3	3	4	-
550 76	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
550 77	4	4	3	4	4	4	3	4	4	-
550 78	3	4	4	4	4	4	3	3	4	-
550 79	4	4	3	4	3	3	3	4	3	-
550 80	3	4	3	3	3	4	4	4	4	-
550 81	4	4	4	4	4	3	3	2	4	-
550 82	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
550 83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
550 84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
550 85	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-
550 86	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
550 87	3	4	3	4	4	4	3	4	4	-

611 38	3	3	3	3	4	3	3	3	2	-
611 39	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
611 40	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
611 41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 42	3	3	3	4	4	4	4	3	4	-
611 43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 44	3	3	3	3	3	4	4	3	4	-
611 45	3	4	3	3	3	4	4	3	4	-
611 46	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
611 47	4	4	4	4	3	3	3	3	4	-
611 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
611 49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	-
611 50	3	3	2	4	3	3	3	3	1	-
611 51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 53	4	4	3	3	3	4	3	4	4	-
611 54	3	4	2	3	3	3	4	4	4	-
611 55	3	3	2	4	3	3	4	3	4	-
611 56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
611 57	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
611 58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
611 59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
611 60	3	3	2	4	3	3	3	3	4	-
611 61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 62	3	4	3	3	3	4	3	3	4	-

611 63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 65	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-
611 66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 67	3	3	3	4	3	2	3	3	4	-
611 68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 70	4	3	4	4	4	4	4	3	4	-
611 71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
611 74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
611 75	3	3	4	3	3	3	3	4	4	-
611 76	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
611 77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
611 78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
611 79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
611 80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
611 81	3	3	3	3	4	4	4	4	4	-
611 82	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-
611 83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
611 86	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
611 87	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-

611 88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
611 89	3	3	4	4	3	3	4	3	4	-
611 90	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
611 91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
611 92	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
611 93	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
611 94	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
611 95	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-
611 96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
611 97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
611 98	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
611 99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
612 00	3	3	4	4	4	4	3	3	4	-
612 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
612 02	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
612 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
612 04	3	3	3	3	4	3	3	3	3	-
612 05	4	4	4	4	4	4	4	3	3	-
612 06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
612 07	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
612 08	4	4	4	4	4	4	3	3	3	-
612 09	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
612 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
612 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
612 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

674 04	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
674 05	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
674 06	4	3	2	3	3	4	3	4	4	-
674 07	4	3	4	4	3	4	4	4	4	-
674 08	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 09	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	-
674 11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	-
674 12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	-
674 13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	-
674 14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
674 15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 16	3	3	2	3	3	3	3	2	2	-
674 17	3	3	2	4	3	3	3	2	3	-
674 18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-
674 20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	-
674 21	4	3	3	4	3	3	4	4	4	-
674 22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	-
674 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 25	3	4	3	4	4	3	4	4	4	-
674 26	3	1	3	3	3	3	3	2	1	-
674 27	4	3	3	3	4	4	3	3	4	-
674 28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-

674 29	4	4	3	3	3	4	4	4	4	-
674 30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
674 31	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
674 32	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
674 33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 35	3	4	3	4	4	4	3	3	4	-
674 36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 37	3	3	3	4	3	4	4	3	3	-
674 38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
674 47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
674 49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	-

674 54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
674 55	4	3	3	4	4	3	4	3	3	-
674 56	4	3	4	4	3	3	4	3	4	-
674 57	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
674 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
674 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
674 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
674 71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
674 72	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-
674 73	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
674 74	4	4	3	4	3	4	4	3	4	-
674 75	3	3	3	3	3	4	3	3	4	-
674 76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
674 78	3	3	4	4	3	3	4	4	4	-

ΣNilai / Unsur	2165	2167	2100	2407	2168	2212	2203	2151	2341	
NRR / Unsur	3.236	3.239	3.139	3.598	3.241	3.306	3.293	3.215	3.499	
NRR tertbg / Unsur	0,249306	00.36	0,241667	0,277083	00.36	0,254861	0,254167	0,247917	0,269444	*) 3.304
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 82.6

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Foto Rapat Tinjauan Mutu



Poster Sosialisasi Link SKM



Foto Pendaftaran online



21 likes



Foto Standar Pelayanan di Ruang Pemeriksaan

