



**SAMARINDA MAJU
KOTA PERADABAN**



kami peduli *Kesehatan* anda



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II (APRIL - JUNI)

TAHUN 2026



Nomor Fax
0541-7268893



Instalasi Gawat Darurat
0811 5563 152



Informasi Pelayanan
0541-7269006 atau
0541-7268960



Jl. H. Moh. Rifuddin No. 1
Samarinda



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD I.A Moeis Samarinda

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:

Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

1. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil

pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. 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 RSUD I.A Moeis Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD I.A Moeis Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dan elektronik / QR dalam aplikasim e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda 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 melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . 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 1 (satu) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	65
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	7
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD I.A Moeis Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSUD I.A Moeis Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 160.449 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 384 orang.

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

BAB III

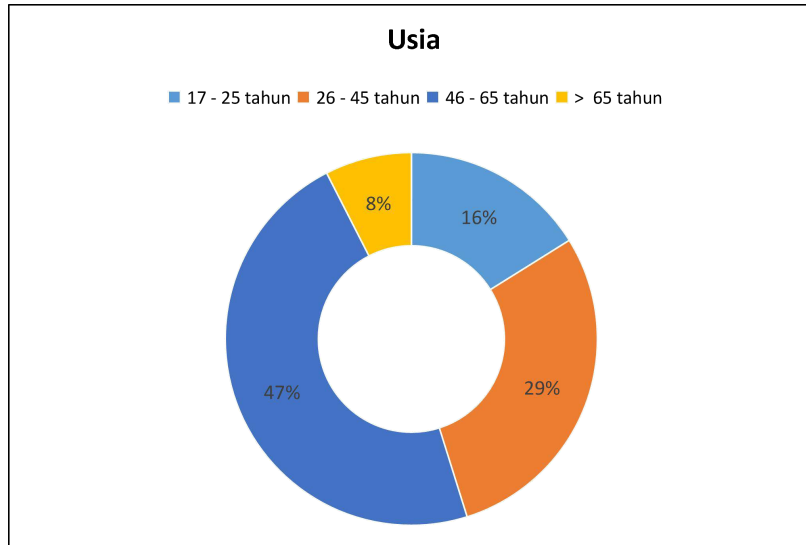
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

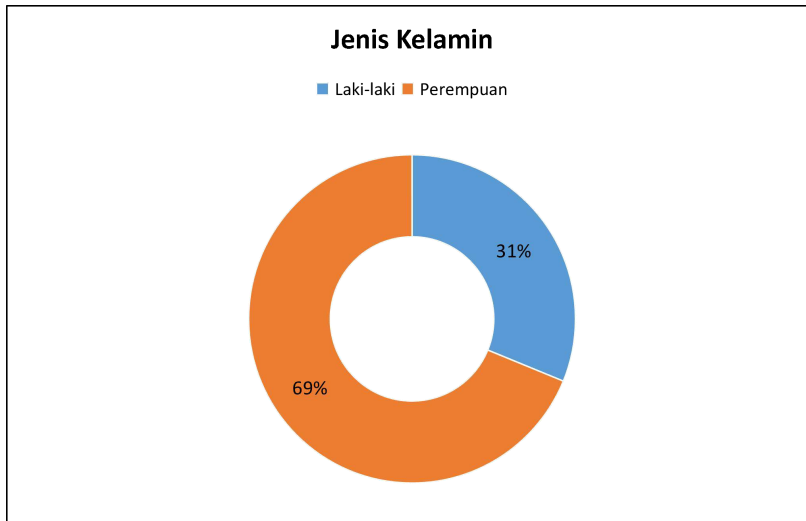
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden Triwulan II Tahun 2026 yang diperoleh yaitu 93 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	31 %
		PEREMPUAN	64	69 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	23	24,73%
		SLTP	28	30,11%
		SLTA	30	32,26%
		D4/SI	12	12,90%
3	UMUR	17-25 Tahun	15	16%
		26-45 Tahun	27	29%
		46-65 Tahun	44	47%
		>65 Tahun	7	8%
Total			93	100%

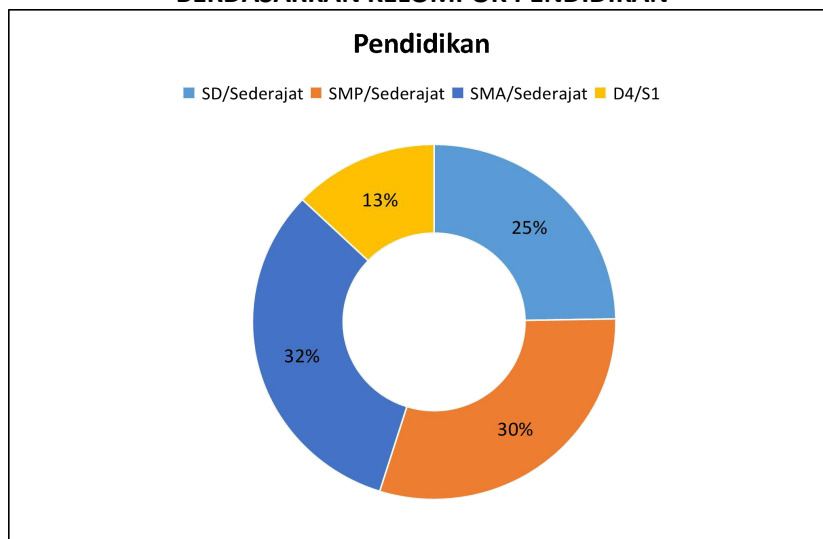
BERDASARKAN KELOMPOK USIA



BERDASARKAN KELOMPOK JENIS KELAMIN



BERDASARKAN KELOMPOK PENDIDIKAN



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

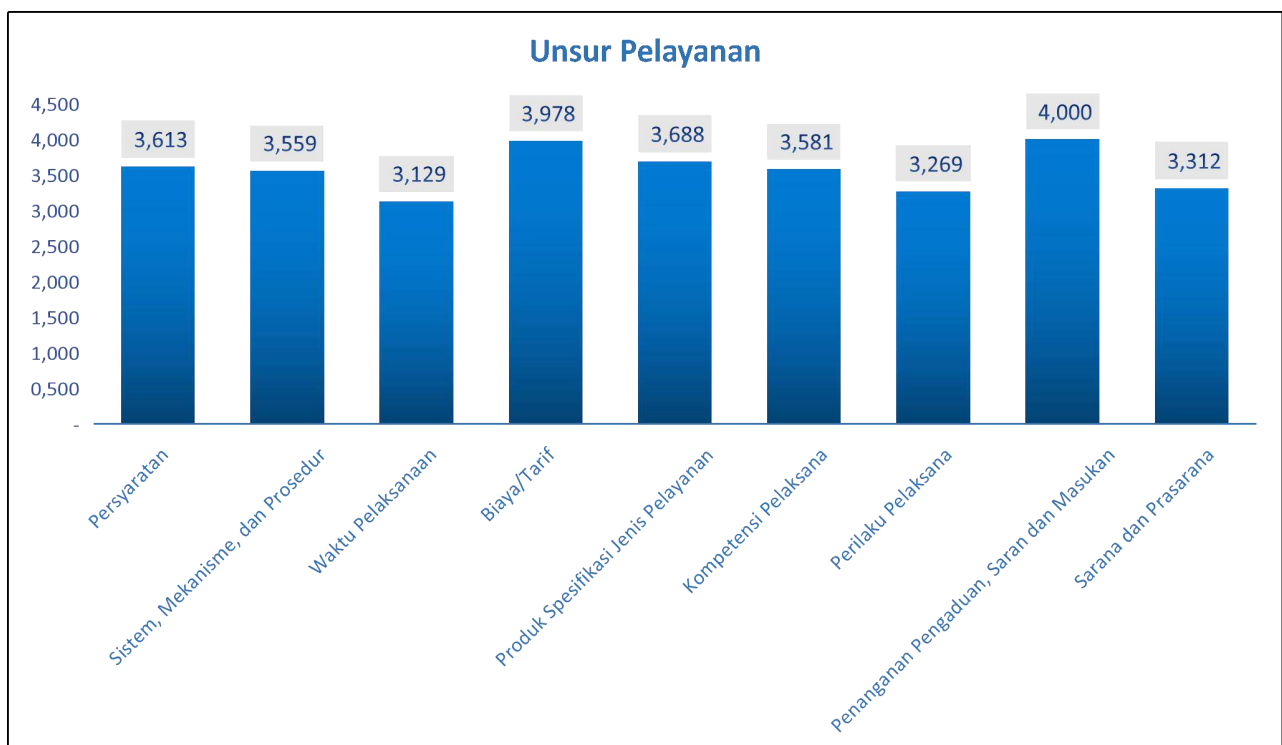
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.613	3.559	3.129	3.978	3.688	3.581	3.269	4	3.312
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,16 (Sangat Baik)								

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelaksanaan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,129. Selanjutnya nilai terendah kedua yaitu pada unsur Perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,269, serta pada unsur sarana dan prasarana yang menjadi nilai terendah ketiga.
2. Terdapat tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan dengan nilai 4, selanjutnya yaitu pada unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,978, serta produk spesifikasi pelayanan yang juga termasuk dalam unsur tertinggi dengan nilai 3,688. 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 :

- **Kecepatan Pelayanan**

Menunggu dokter jantung terlalu lama
Hasil LEB lama
Kasihannya orang tua bila menunggu dokter terlalu lama
Dokternya datang kelamaan, kami sudah mengantri dari pagi..
Pelayanannya cepat tapi hasil LEB nya lama

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

- Waktu penyelesaian pelayanan/pemeriksaan penunjang masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dokter masih dirasakan cukup lama oleh pasien dan keluarga pasien.
- Proses penyelesaian pemeriksaan penunjang, terutama hasil LEB, masih memerlukan waktu yang relatif lama sehingga menghambat kelancaran pelayanan selanjutnya.
- Keterlambatan kedatangan dokter pada jadwal pelayanan menyebabkan bertambahnya waktu tunggu pasien di ruang pelayanan.

- Meskipun proses pelayanan yang diberikan petugas telah berjalan cepat, waktu penyelesaian hasil pemeriksaan penunjang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.
- Lamanya waktu tunggu pelayanan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan keluarga serta mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 03 Novembr 2022 (Berita Acara terlampir). 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:

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.

Berdasarkan hasil survei, nilai IKM pada periode saat ini mengalami penurunan dibandingkan dengan Triwulan I Tahun 2026. Penurunan ini menunjukkan adanya perubahan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Meskipun terjadi penurunan, nilai IKM masih berada dalam kategori Sangat Baik, sehingga kualitas pelayanan secara umum tetap dinilai memuaskan oleh pengguna layanan. Hasil ini menjadi bahan evaluasi bagi unit pelayanan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada unsur waktu pelaksanaan, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana yang memperoleh tiga nilai terendah, sehingga diharapkan nilai IKM pada periode selanjutnya dapat kembali meningkat.



BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD I.A Moeis Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah Sangat Baik dengan nilai 89,16. Nilai SKM RSUD I.A Moeis Samarinda menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, perilaku pelaksana Pelayanan dan Sarana/Prasrana Rumah Sakit.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan dengan nilai 4, selanjutnya yaitu pada unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,978, serta produk spesifikasi pelayanan yang juga termasuk dalam unsur tertinggi dengan nilai 3,688.



Samarinda, 15 Juni 2026
Direktur RSUD I.A Moeis Samarinda

(dr.Osa Rafshodia, MSCIH, MPH, DTM&H)

NIP : 197905312008011012

LAMPIRAN

LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI TRIWULAN 2 TAHUN 2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	01/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	38	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	01/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	01/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	01/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	58	3	4	3	4	4	3	3	4	3
7	01/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	01/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	64	4	4	3	4	3	4	3	4	4
9	06/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	25	3	4	3	4	4	3	3	4	3
10	06/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	4	3	4	4	3	3	4	3
11	06/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	06/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	3	4	4	3	3	4	4
13	07/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	4	3	3	4	4	3	4	3
14	07/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	09/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	09/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	61	3	3	3	4	4	4	3	4	3
17	09/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	3	4	3	3	3	4	3
18	13/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	13/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	13/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	14/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	66	4	3	3	4	4	4	3	4	4
22	14/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	14/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	16/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	1	4	3	3	3	4	2
25	16/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	16/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	4	4	4	4	3	4	3
27	16/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	2	4	4	4	3	4	2
28	16/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	3	4	3	3	3	4	4
29	20/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	2	4	4	3	3	4	3
30	20/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	55	4	3	3	4	4	4	3	4	4
31	20/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	23	3	3	3	4	4	3	3	4	4
32	20/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	60	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	20/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	53	3	4	3	4	3	3	3	4	2
34	21/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	52	4	4	3	4	3	3	3	4	3
35	21/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	22/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	63	3	3	3	4	3	4	3	4	4
37	24/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	24/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	52	3	4	3	4	4	4	3	4	3
39	27/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	3	4	3	3	3	4	3
40	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	23	3	4	3	4	4	3	3	4	3
41	27/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	64	4	3	3	4	3	3	3	4	2
42	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	28/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	3	4	3	3	3	4	3
44	28/04/2026	D4/S1	Guru/Dose	P	29	4	3	3	4	3	3	3	4	3
45	28/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	2	4	3	3	3	4	4
46	29/04/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
47	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	06/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	06/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	3	3	4	3	3	3	4	2
50	06/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	3	4	4	4	3	4	2
51	06/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	13	3	3	3	4	3	3	3	4	2
52	06/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	15	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	11/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	65	3	3	2	4	3	3	3	4	3
54	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	11/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	51	4	3	3	4	4	4	3	4	3
56	12/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	65	3	4	3	4	4	3	3	4	3
57	12/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	12/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	27	3	4	3	4	3	4	3	4	2
59	19/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	19/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	20/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	20/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	3	3	4	4	4	3	4	3
63	20/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	34	3	4	3	4	4	4	3	4	3
64	20/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	2	4	3	3	3	4	2
65	21/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	4	3	3	4	4	4	3	4	4
66	21/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	14	3	3	2	4	3	3	3	4	3
67	21/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	4	4	3	4	3
68	21/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	27	3	3	3	4	4	4	4	4	3
69	21/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	57	4	3	3	4	4	4	3	4	3
70	21/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	61	3	3	2	4	3	3	3	4	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
71	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	4	3	3	4	3	4	3	4	3
72	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	68	4	4	3	4	4	4	3	4	3
73	05/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	2	4	3	3	3	4	3
74	09/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	3	4	4	4	4	3	4	3
75	10/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	L	60	3	2	2	4	3	3	3	4	3
76	10/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	4	4	3	4	3
78	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
79	11/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	3	3	4	4	4	3	4	4
81	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	50	4	4	3	4	4	3	3	4	3
82	11/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	23	4	3	3	4	4	4	3	3	4
83	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	73	4	4	3	4	4	4	3	4	3
84	11/06/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	73	3	3	3	4	4	4	3	4	4
86	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
89	11/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	3	4	3	4	4	4	3	4	2
90	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	3	3	4	3	3	4	4
91	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	11/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	11/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	3	3	4	4	4	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						336	331	291	370	343	333	304	372	308
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3,613	3,559	3,129	3,978	3,688	3,581	3,269	4	3,312
NRR TERTIMBANG						0,401	0,395	0,347	0,442	0,409	0,397	0,363	0,444	0,368
IKM UNIT PELAYANAN						89,16				Sangat baik				

DOKUMENTASI SURVEI



