

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**



**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**  
**KABUPATEN MEMPAWAH**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<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
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	
<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.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	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 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 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mempawah, 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 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah.

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 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah dengan meminta pengguna jasa, dalam hal ini adalah pimpinan/kepala puskesmas untuk mengisi lembar kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan juga dengan melakukan wawancara.

#### 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 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah 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 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2025	8
2.	Pengumpulan Data	September – Oktober 2025	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Responden yang juga menjadi populasi dalam laporan SKM ini adalah Kepala Puskesmas se-Kabupaten Mempawah yang melakukan urusan administrasi pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang berjumlah 14 (empat belas) orang. Dalam penentuan responden, dikarenakan jumlah populasi tidak dalam jumlah yang besar, maka keseluruhan populasi akan dijadikan sampel.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan selama periode Agustus – Oktober 2024 yaitu sebanyak 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	40,00%
		PEREMPUAN	10	60,00%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	
		SLTP	-	
		SLTA	-	
		DIII	1	7,14%
		SI	7	50,00%
		S2/PROFESI	6	42,86%
3	PEKERJAAN	PNS	14	100%
		TNI	-	
		SWASTA	-	
		WIRSAUSAHA	-	
		LAINNYA		

## 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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,00	3,57	3,43	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,86
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,06 (Baik)</b>								

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah (3,00) yaitu unsur sarana prasarana (U8), dan nilai terendah (3,43) yaitu pada unsur waktu pelayanan (U3).
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi (4,00) yaitu unsur biaya/tarif (U4).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu pelayanan perlu lebih dipercepat lagi, hal ini dikarenakan petugas kadang mendapat tugas lain pada saat yang bersamaan.
- Kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana perlu ditingkatkan dengan melayani sepenuh hati, senyum dan ramah.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, terhadap dua unsur yaitu : unsur sarana prasarana (U8) dan unsur waktu pelayanan (U3).

### 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 berdasarkan nilai SKM terjadi kenaikan dimana pada tahun 2024 nilai SKM adalah 78,10 sedangkan untuk periode 2025 adalah 82,85; dalam kategori **baik (B)**.

## BAB V

### KESIMPULAN

Adapun hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mempawah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 82,06.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana prasarana (U8) dan unsur waktu pelayanan (U3).
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (U4), diikuti oleh unsur penanganan pengaduan (U9).

Mempawah, November 2025

Plt. Kepala Dinas Kesehatan  
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  
Kabupaten Mempawah



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :  NIP :  Data lain :
Umur	..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
	Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	42	48	47	56	42	42	42	40	54	
NRR / Unsur	3,000	3,571	3,429	4,000	3,000	3,000	3,000	2,714	3,857	
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,396	0,381	0,444	0,333	0,333	0,333	0,301	0,428	*) 3,282
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>82,061</b> **)	

#### Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 82,06**

#### Mutu Pelayanan :

- 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,571
U3	Waktu pelayanan	3,429
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,000
U7	Perilaku pelaksana	3,000
U8	Sarana dan Prasarana	2,714
U9	Penanganan Pengaduan	3,857

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No. Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan									
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	D1 / D2 / D3	D4/S1	S2 / Profesi	S3	PNS	Peg. Inst. Pem	TNI / POLRI	BUMN / BUMD	Swasta	Wirasaha	Petani / RT	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1			1			1										1										
2		1					1									1										
3			1				1									1										
4			1				1							1												
5			1					1						1												
6			1				1								1											
7		1					1							1												
8			1				1							1												
9			1				1								1											
10			1					1					1													
11			1				1						1													
12		1				1									1											
13		1						1						1												
14			1			1								1												
Jumlah		4	10	0	0	3	8	3	0	0	0	0	1	7	6	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	
Rata2		14		14						14							14									
penilaian secara umum		TOTAL																								

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

