



2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
KOTA SURABAYA



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Pemerintah Kota Surabaya telah terselesaikan dengan baik. Penyusunan SKM bagian upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Selanjutnya dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari sisi pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit pelayanan maupun kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Hasil kegiatan ini digunakan sebagai masukan perbaikan layanan publik pada waktu mendatang.

Laporan ini membahas hasil SKM terhadap layanan di Kantor Dinas, Badan, Bagian, Sekretariat Dewan, Satuan Polisi Pamong Praja, Inspektorat, Kecamatan, Kelurahan, Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda), Puskesmas, RSUD dr. Mohamad Soewandhie, dan RSUD Bhakti Dharma Husada.

Penulis sudah berupaya optimal, namun jika ada kekurangan, mohon saran dan masukan perbaikannya dan tak lupa disampaikan terima kasih.

Surabaya, 18 Januari 2024
Kepala Bagian Organisasi,



Noer Oemarijati, S.Sos., M.Si.
Pembina Tingkat
NIP.196901071988092002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GAMBAR	IV
DAFTAR LAMPIRAN.....	V
DAFTAR ISTILAH	VI
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	2
1.4 MANFAAT	3
1.5 RUANG LINGKUP.....	3
1.6 DASAR HUKUM.....	5
BAB 2. METODOLOGI.....	7
2.1 METODE PENGUMPULAN DATA.....	7
2.1.1 PERIODE SURVEI.....	7
2.1.2 MENENTUKAN UKURAN SAMPEL.....	8
2.1.3 SURVEI DARING	8
2.1.4 PROPEROCESSING DATA HASIL SURVEI	12
2.1.5 VALIDASI MELALUI PANGGILAN SUARA.....	13
2.2 PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB 3. ANALISIS HASIL SURVEI.....	15
3.1 PROFIL RESPONDEN.....	15
3.2 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA.....	16
BAB 4. PENUTUP	25
4.1 KESIMPULAN	25
4.2 SARAN DAN REKOMENDASI.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan Utama SKM dan Skor Jawabannya	10
Tabel 2.2 Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 3.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jumlah Unit Pelayanan berdasarkan Kelompok Pelayanan	15
Gambar 3.2 Persentase Pengguna Layanan menurut Kelompok Unit Pelayanan	16
Gambar 3.3 Profil Pengguna Layanan di Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (A), Tingkat Pendidikan (B) dan Usia (C)	17
Gambar 3.4 Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya	21
Gambar 3.5 Rata-rata Nilai Jawaban Berdasarkan Unsur Pelayanan Kota Surabaya.....	22
Gambar 3.6 IKM Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin	22
Gambar 3.7 IKM Kota Surabaya Menurut Tingkat Pendidikan Responden	23
Gambar 3.8 IKM Kota Surabaya Menurut Usia.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil Responden SKM Kota Surabaya Tahun 2023	28
Lampiran 2. Nilai IKM Masing-masing Unit Pelayanan Tahun 2023	42
Lampiran 3. Nilai IKM Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2023.....	55
Lampiran 4. Nilai IKM Berdasarkan Kelompok IKM Tahun 2023	72

DAFTAR ISTILAH

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat** (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. **Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Penyelenggara pelayanan** publik adalah instansi di bawah Pemerintah Kota Surabaya.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggaran mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Menyikapi hal di atas, pada tahun anggaran 2023 ini, Pemerintah Kota Surabaya melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik terhadap bidang pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya, di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Kualitas unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Surabaya merupakan tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan tuntutan masyarakat, namun tetap berdasarkan peraturan yang ada. Sehingga diperlukan penilaian secara berkala untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap pelayanan yang telah diberikan, guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai adalah:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan *feedback/umpan balik* atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayannya secara berkesinambungan.

1.4 MANFAAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
4. Memicu 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;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan.

1.5 RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas secara online melalui aplikasi dan dilaksanakan pada semua unit pelayanan di bawah Pemerintah Kota Surabaya, dengan target survei/responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Unit pelayanan lokasi survei meliputi 5 Kantor Bagian, 6 Kantor Badan, Sekretariart Dewan, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, PTSP Surabaya Timur, PTSP Surabaya Pusat, 31 Kantor Kecamatan, 153 Kantor Kelurahan, Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda), 63 Puskesmas, RSUD dr. Mohamad Soewandie, dan RSUD Bhakti Dharma Husada.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.6 DASAR HUKUM

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;

8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

BAB 2

METODOLOGI

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik.

2.1 PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei pada Tahun 2023 ini dilakukan di setiap bulan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2.2 MENENTUKAN UKURAN SAMPEL

Jumlah sampel ditentukan menggunakan input jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di setiap tahunnya. Selanjutnya dihitung menggunakan metode *Sampling Morgan* dengan rumus sebagai berikut (Krejcie & Morgan, 1970):

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

dimana:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

χ^2 = Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

N = Jumlah populasi.

P = Proporsi Populasi.

Q = $1-P$

d = Tingkat akurasi.

Hasil perhitungan sampel minimum selengkapnya disajikan pada Lampiran 1.

2.3 SURVEI DARING

Lembar kuesioner SKM saat berlangsungnya survei dapat diakses secara Dalam Jaringan (Daring) pada link skm.surabaya.go.id seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.1. Di dalamnya memuat isian profil responden dan 9 pertanyaan utama yang dikembangkan dari 9 indikator utama sebagai bahan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

The screenshot shows a web-based survey form. At the top, there is a red header bar with the title 'PROFIL RESPONDEN'. Below this, there is a question about KTP status with two options: 'KTP Surabaya' (selected) and 'KTP Non Surabaya'. The main form area contains several input fields: 'NIK' (with a search icon), 'Nama Lengkap', 'Pendidikan' (dropdown), 'Pekerjaan' (dropdown), 'Jenis Kelamin' (dropdown), and 'Usia * Cantely: 20' (text input). There are also fields for 'Alamat', 'RT', 'RW', 'Kecamatan' (dropdown), 'Kelurahan' (dropdown), and 'Nomor Telepon * Cantely: 081234567890' (text input). At the bottom, there is a section for 'Unit Layanan' with a note: '* Pilih atau Ketikkan Nama Instansi' and two dropdown menus labeled 'Pilih'.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN			
<p>Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> sangat sesuai sesuai kurang sesuai tidak sesuai </div>			
<p>Apakah prosedur pelayanan mudah?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> sangat Mudah Mudah kurang Mudah tidak Mudah </div>			
<p>Apakah waktu pelayanan cepat?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> sangat Cepat Cepat kurang Cepat tidak Cepat </div>			
<p>Apakah terdapat bilaya pelayanan?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> gratis surcharge </div>			
<p>Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> sangat sesuai sesuai kurang sesuai tidak sesuai </div>			
<p>Apakah petugas pelayanan mempunyai kompetensi/kemampuan?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> sangat kompeten kompeten kurang kompeten tidak kompeten </div>			

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sopan dan ramah**?

Tinggi sopan dan ramah **Sopan dan ramah** **Burang sopan dan ramah** **Tidak sopan dan ramah**

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?

Sangat baik **Baik** **Cukup** **Rusak**

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?

Jadi dan diambil dengan baik **Aja dan berfungsi dengan maksimal** **Aja tetapi rasa merenggut** **Tidak ada**

Apakah ada **diskriminasi** pelayanan?

Tidak ada **Baik-baik saja** **Cukup banyak** **Banyak**

Apakah ada pelayanan yang **diluar prosedur** atau **terdapat kecurangan pelayanan**?

Tidak ada **Baik-baik saja** **Cukup banyak** **Banyak**

Berikan Kritik dan Saran!

Simpan

Gambar 2.1 Lembar Kuesioner SKM 2023

Lembar kuesioner pada gambar 2.1 menampilkan pertanyaan mengenai profil responden dan pertanyaan utama yang dijadikan sebagai variabel/input untuk menghitung IKM. Pertanyaan utama dan pilihan jawabannya serta konversi skornya ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Pertanyaan Utama SKM dan Skor Jawabannya

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban			
			1	2	3	4
2	Prosedur	Apakah prosedur pelayanannya mudah?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Apakah waktu pelayanan cepat?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Biaya/Tarif	Apakah terdapat biaya pelayanan?				Gratis
		Apakah biaya/tarif pelayanan wajar?	Sangat Mahal	Mahal	Cukup mahal	Murah/ Wajar
5	Hasil Pelayanan	Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil layanan yang tercantum dalam standar pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Petugas	Apakah petugas pelayanan mempunyai kompetensi/kemampuan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Perilaku Pertugas	Apakah perilaku petugas pelayanan sopan dan ramah?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Sarana Prasarana	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
9	Pengaduan	Apakah terdapat penanganan pengaduan layanan?	Tidak Ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Semakin tinggi skor dari jawaban yang diberikan, semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan di seluruh unit pelayanan di lingkungan Pemkot Surabaya tidak dikenakan biaya, kecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan RSUD.

A. Preprocessing Data Hasil Survei

Data hasil survei memiliki keungkinan ketidak validan cukup tinggi yang diakibatkan *human error* ataupun kesalahan sistem pencatat data

isian responden. Hal tersebut juga berlaku pada hasil SKM di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kesalahan yang umum terjadi adalah responden mengisikan data lebih dari satu kali. Kesalahan lainnya adalah adanya indikasi responden memberikan isian atas dasar emosi. Kesalahan jenis ini dapat diidentifikasi dengan sebaran jawaban yang sama pada semua pertanyaan, dan jauh berbeda dengan isian mayoritas responden lainnya. Sehingga, apabila ditemukan kedua jenis kesalahan tersebut, maka data akan dihapus dan tidak diikutkan dalam perhitungan IKM.

B. Validasi Melalui Panggilan Suara

Responden dari masing-masing unit pelayanan akan diambil dua orang secara acak untuk keperluan validasi data. Responden yang terpilih dihubungi melalui panggilan suara (telephone), dan diberikan pertanyaan seputar isian yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk menjamin kebenaran jawaban yang diberikan oleh responden.

Semakin tinggi skor dari jawaban yang diberikan, semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan di seluruh unit pelayanan di lingkungan Pemkot Surabaya tidak dikenakan biaya, kecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan RSUD. Pemerintah juga telah memberikan bantuan biaya pengobatan gratis berupa BPJS/PBI, SKM, maupun KIS untuk masyarakat kurang mampu, sehingga isian jawaban pada pertanyaan “Biaya” dapat digunakan untuk mengelompokan dan menghitung IKM unit pelayanan berdasarkan penerima bantuan tersebut.

2.4 PREPROCESSING DATA HASIL SURVEI

Data hasil survei memiliki keungkinan ketidak validan cukup tinggi yang diakibatkan *human error* ataupun kesalahan sistem pencatat data isian responden. Hal tersebut juga berlaku pada hasil SKM di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kesalahan yang umum terjadi adalah responden mengisikan data lebih dari satu kali. Kesalahan lainnya adalah adanya indikasi responden memberikan isian atas dasar emosi.

Kesalahan jenis ini dapat diidentifikasi dengan sebaran jawaban yang sama pada semua pertanyaan, dan jauh berbeda dengan isian mayoritas responden lainnya. Sehingga, apabila ditemukan kedua jenis kesalahan tersebut, maka data akan dihapus dan tidak diikutkan dalam perhitungan IKM.

2.5 PENGHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil SKM adalah input utama yang dapat digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adanya SKM mendorong masyarakat sebagai penerima layanan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Ruang lingkup SKM terdiri atas 9 unsur utama yang telah dijelaskan pada Sub-bab sebelumnya yang selanjutnya dikonversi menjadi 9 pertanyaan utama seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.1. Dari input hasil SKM, dapat dihitung nilai IKM berdasarkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang didapat dari jawaban responden. Dalam menghitung IKM, terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi tehadap IKM, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, sehingga diperoleh rumus sebagai berikut:

$$IKM = IKM_{\text{Unit Pelayanan}} \times 25,$$

Penyajian IKM tidak hanya dengan memaparkan nilai absolutnya saja, tetapi dapat pula menggunakan kategori berdasarkan kelompok klasifikasinya. Mutu dan kinerja unit pelayanan dapat diklasifikasikan berdasarkan nilai IKM-nya, dengan interval klasifikasi seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber: PerMenPAN No. 14 Tahun 2017

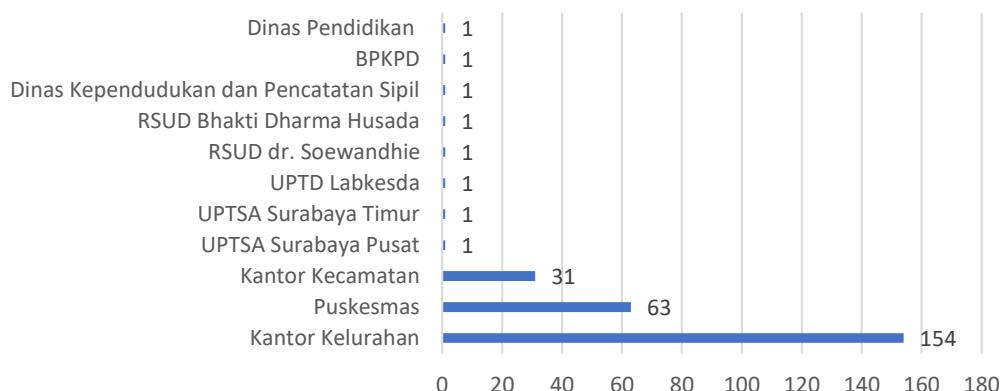
BAB 3

ANALISIS HASIL SURVEI

Bab ini membahas mengenai hasil survei SKM 2023 terhadap pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kota Surabaya. Hasil analisis yang disajikan diperoleh dari pengolahan data yang telah melewati tahap *screening*. *Screening* data dilakukan dengan menghapus responden yang memberikan penilaian lebih dari satu (jawaban ganda) di unit pelayanan yang sama. Selain itu *screening* data juga dilakukan terhadap data responden yang *outlier* atau terdapat indikasi memberikan jawaban tanpa melihat pertanyaan yang ada di kuesioner. Semua gambar grafik, plot, dan tabel dalam laporan ini bersumber dari SKM Kota Surabaya tahun 2023 yang diolah.

3.1 PROFIL RESPONDEN

Survei SKM dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan dan kinerja unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Terdapat 282 unit pelayanan yang dijadikan objek pengamatan, dengan rincian seperti yang ditampilkan pada Gambar 3.1. Unit pelayanan tersebut terdiri atas 31 PD, 154 kantor kelurahan, 63 Puskesmas, 31 kantor kecamatan, Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda), RSUD dr. Mohammad Soewandie, dan RSUD Bhakti Dharma Husada



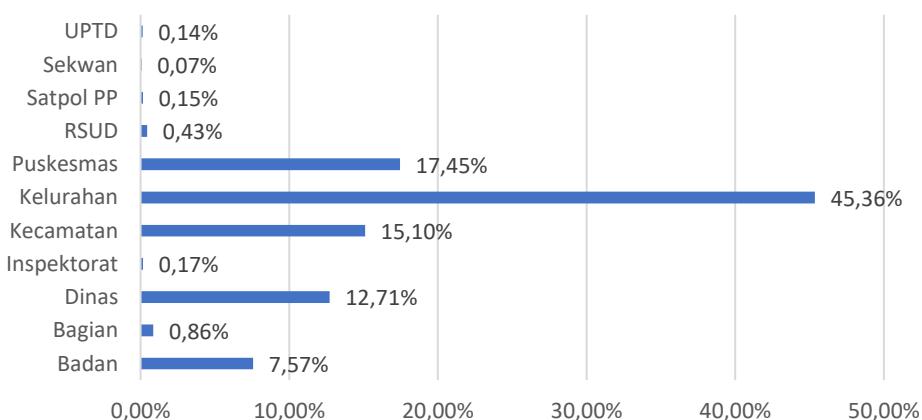
Gambar 3.1 Jumlah Unit Pelayanan berdasarkan Kelompok Pelayanan

Survei secara daring dilakukan setelah responden mendapatkan pelayanan. Calon responden diarahkan oleh petugas untuk mengisi lembar kuesioner seperti pada Gambar 2.1.

Pada laporan ini, hanya akan ditampilkan IKM Kota Surabaya dari jawaban responden secara keseluruhan, IKM Kantor Kecamatan se-Kota Surabaya, IKM Kelurahan se-Kota Surabaya, IKM Puskesmas se-Kota Surabaya, IKM Labkesda, IKM RSUD, PD se-Kota Surabaya. Sedangkan IKM masing-masing unit pelayanan yang memenuhi syarat sampel minimal dapat dilihat pada Lampiran 1.

3.2 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA TAHUN 2023

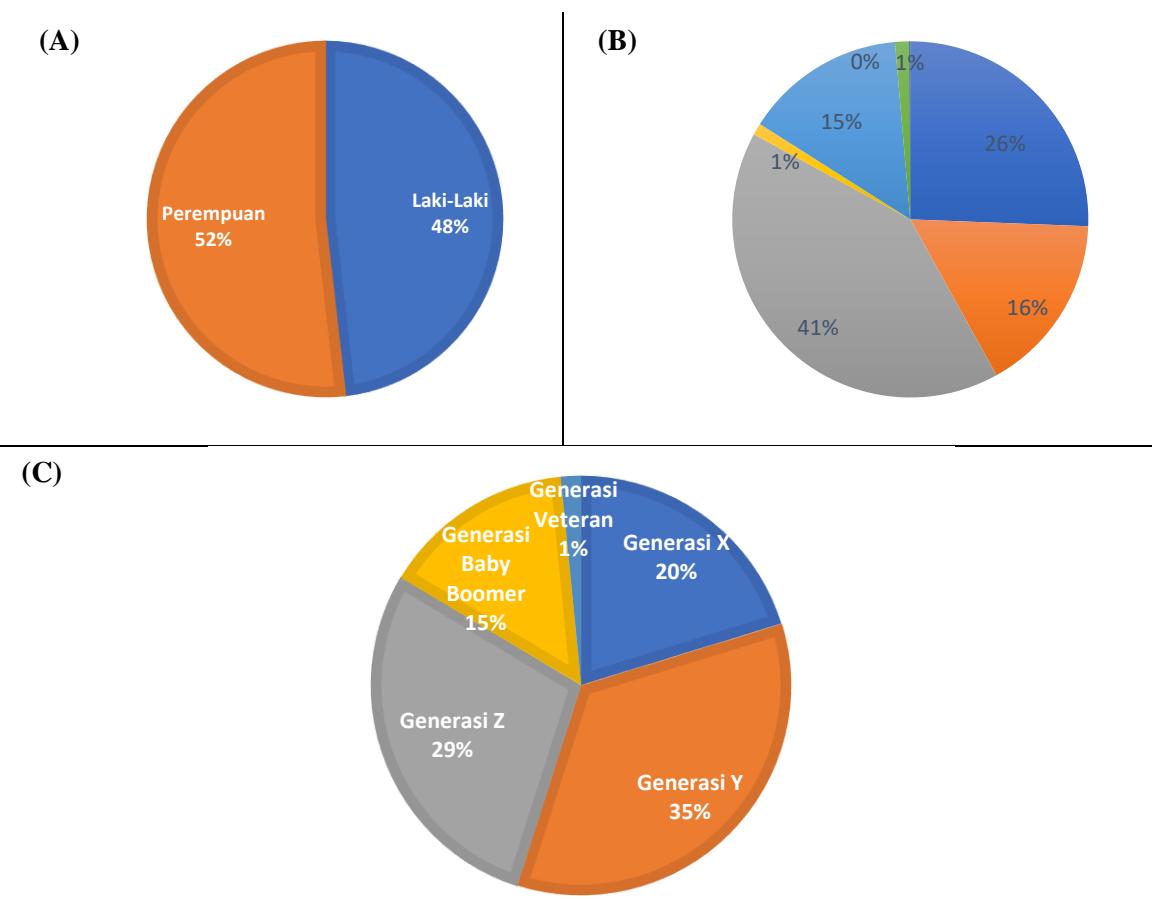
IKM Kota surabaya merupakan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Nilai IKM berada diantara 25 hingga 100 dan diklasifikasikan berdasarkan kategori kualitas pelayanan seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 2.2. Hasil SKM Kota Surabaya tahun 2023 diperoleh 268.647 responden dari 282 unit pelayanan yang memberikan penilaian. Persentase jumlah responden dari masing-masing kelompok pelayanan ditampilkan pada Gambar 3.2 berikut.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Gambar 3.2 Persentase Pengguna Layanan menurut Kelompok Unit Pelayanan

Diagram pada Gambar 3.2 menunjukkan sebaran jumlah responden berdasarkan kelompok pelayanannya. Persentase jumlah responden terbesar terdapat di unit pelayanan Kelurahan dengan persentase 45,36%. Profil pengguna layanan dari hasil SKM tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 3.3



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Gambar 3.3 Profil Pengguna Layanan di Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (A), Tingkat Pendidikan (B), dan Usia (C)

Karakteristik responden berdasarkan gender. Gambaran karakteristik responden SKM berdasarkan **gender** ditunjukkan oleh Gambar 3.3(A). Responden SKM Kota Surabaya sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 52% sedangkan sisanya, yaitu hampir setengahnya atau 48% berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak

melihat penampilan secara detail sementara laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel. Dengan demikian, laki-laki mempunya persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman 2006).

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Berdasarkan ***latar belakang pendidikan***, responden SKM Kota Surabaya didominasi oleh responden tamatan SMA dengan persentase mencapai 41%. Responden dengan pendidikan tinggi (Diploma, Sarjana, dan Pasca sarjana) menjadi dominasi kedua setelah responden berlatar pendidikan SMA yaitu 1% untuk diploma, 15% untuk sarjana dan 1% untuk pasca sarjana. Responden berpendidikan SD sebanyak 26%; SMP sebesar 16%. Pada analisis hasil SKM Kota Surabaya ini analisa IKM berdasarkan pendidikan dikelompokkan menjadi responden pendidikan di bawah SMA; responden berpendidikan SMA; dan responden berpendidikan di atas SMA.

Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka.

Karakteristik responden berdasarkan usia. Gambaran karakteristik responden berdsarkan usia juga dapat diamati dari Gambar 3.3(B). Gambar di atas menunjukkan bahwa responden SKM Kota Surabaya tahun 2023 ini didominasi oleh responden berusia produktif. Sebagian besar atau 35% responden berada pada usia 26-44 tahun. Selanjutnya,

29% responden berada pada usia 17-25 tahun, dan sebagian kecil atau 1% responden berusia di atas 75 tahun. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan oleh SKM dimungkinkan sudah mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produkif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik

Terdapat 9 unsur pelayanan yang dijadikan unsur penghitungan IKM untuk unit pelayanan. Hasil IKM terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemkot Surabaya secara umum dapat dilihat pada Tabel 3.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023 ini sebesar 95,82 dengan kategori kinerja pelayanan “Sangat Baik”. Dilihat dari nilainya, IKM Kota Surabaya mengalami kenaikan 5,06 poin dari tahun 2022 yang memiliki IKM 90,76. Kinerja pelayanan Pemkot Surabaya berdasarkan unsur pelayanannya pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa masyarakat penerima layanan memberikan penilaian yang “sangat baik” terhadap kemudahan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif, hasil produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana dan penanganan pengaduan. Hal ini mengindikasikan pelayanan pada unit layanan pada unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan baik.

Tabel 3.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023

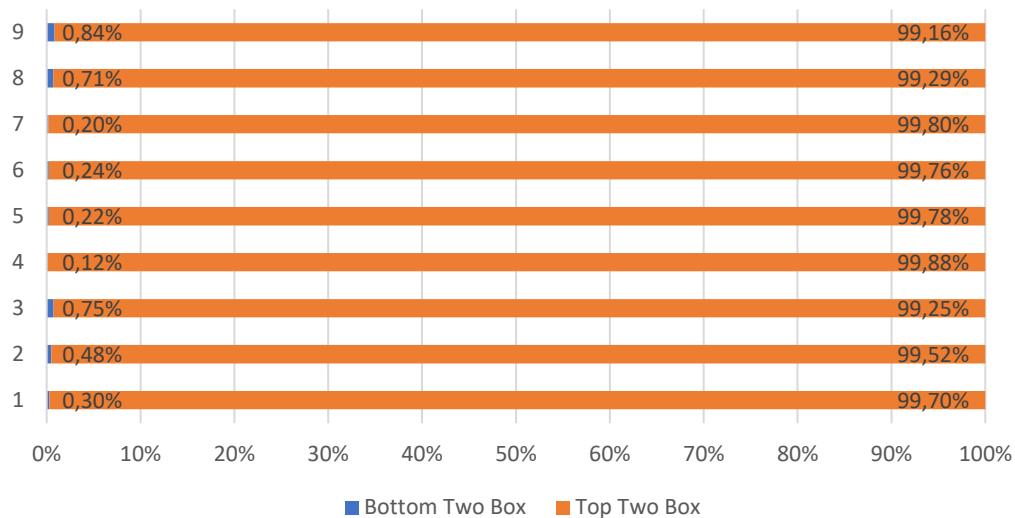
No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,78	0,11	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,98	0,11	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,84	0,11	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana Pengaduan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
IKM Kota Surabaya Tahun 2023		3,83	95,82	Sangat Baik

Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Berdasarkan nilai rata-rata, unsur kecepatan waktu pelayanan serta kondisi sarana dan prasarana memiliki nilai terendah yakni sebesar 3,48. Guna meningkatkan kualitas layanan di tahun-tahun berikutnya, maka unsur tersebut dapat dijadikan prioritas utama untuk lebih ditingkatkan lagi.

**IKM Kota Surabaya Tahun 2023 sebesar 95,82 naik 5,06
dibandingkan dengan IKM tahun 2022 yang memiliki nilai IKM
sebesar 90,76.**

Selain itu unsur yang memiliki tingkat kepuasan terendah, juga dapat ditunjukkan melalui diagram pada Gambar 3.4. Unsur yang memiliki kepuasan paling rendah adalah pengelolaan pengaduan dengan persentase mencapai 99,16%. Kepuasan terendah juga dapat dilihat dari *Bottom Two Boxes* tertinggi dimana unsur yang memiliki persentase *Bottom Two Box* tertinggi adalah unsur sarana prasarana yang berarti ketidakpuasan responden terbesar ada pada unsur tersebut.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Gambar 3.4 Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya

Pengguna layanan telah memberikan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diterima melalui pengisian kuesioner SKM. Hasil SKM selanjutnya digunakan untuk menghitung IKM yang diperoleh dari masing-masing unsur penilaian. Jika dilihat dari nilai SKM masing-masing unsur pada Gambar 3.2, maka dapat diketahui bahwa semua unsur mengalami peningkatan. Sedangkan unsur yang mengalami kenaikan tertinggi yaitu unsur sarana prasarana yaitu meningkat sebesar 0,28 dibanding dengan tahun 2022. Sedangkan unsur terendah ada pada unsur waktu penyelesaian layanan. Meskipun merupakan dengan nilai kepuasan terendah, namun unsur sarana dan prasarana masih termasuk dalam kategori sangat baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling utama harus di tingkatkan oleh unit pelayanan publik Surabaya adalah unsur **waktu penyelesaian layanan dan sarana prasarana**. Nilai hasil SKM masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan dapat dilihat pada Gambar 3.5.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Gambar 3.5 Rata-rata Nilai Jawaban Berdasarkan Unsur Pelayanan Kota Surabaya

Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel. Dengan demikian, laki-laki mempunyai persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman 2006). Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 96,35 (Kategori A: Sangat Baik), lebih tinggi dibanding dengan responden yang berjenis kelamin perempuan yang memberikan nilai IKM sebesar 95,89 (kategori A: Sangat Baik). Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.6 dibawah ini.



Gambar 3.6 IKM Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin

Gambar 3.7 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat pendidikan responden. Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden berlatar belakang pendidikan dibawah SMA adalah 95,87 (Kategori A: Sangat Baik), nilai IKM responden yang berlatar belakang pendidikan SMA adalah 95,66 (kategori A: Sangat Baik), dan latar belakang pendidikan responden diatas SMA memberikan nilai IKM sebesar 95,44 (kategori A: Sangat Baik).



Gambar 3.7 IKM Kota Surabaya Menurut Tingkat Pendidikan Responden

Gambar 3.8 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat usia responden. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan dimungkinkan sudah mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan

yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produkif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik. Hal tersebut sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan nilai IKM Kota Surabaya yang diperoleh dari penilaian pengguna layanan di usia produktif dengan nilai sebesar 95,80 (Kategori A: Sangat Baik) lebih rendah dibanding dengan nilai IKM dengan pengguna layanan yang berusia non produktif yaitu 96,04 (Kategori A: Sangat Baik).



Gambar 3.8 IKM Kota Surabaya Menurut Usia

BAB 4

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya adalah:

1. Unsur pelayanan yang memiliki kualitas paling baik adalah biaya/tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang menjadi kekurangan adalah waktu penyelesaian layanan dan Sarana Prasarana.
2. Semua unsur Pelayanan mengalami peningkatan nilai IKM jika dibanding tahun 2022. Peningkatan unsur tertinggi ada pada unsur sarana prasarana.
3. Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023 sebesar 95,82 naik 5,06 dibandingkan dengan IKM tahun 2022 yang memiliki nilai IKM sebesar 90,76. Masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang "**Sangat Baik**".
4. Jika ditinjau berdasarkan karakteristik respondennya menunjukkan bahwa jenis kelamin, usia dan tingkat usia responden berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan.

4.2 REKOMENDASI DAN SARAN

Berdasarkan uraian di atas, maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Terkait kemudahan prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan:
 - Persyaratan dan prosedur pelayanan disampaikan kepada jajaran RT/RW sehingga masyarakat mengetahui lebih dahulu dan tidak merasa sulit
 - Persyaratan dan prosedur pelayanan dapat diakses di papan pengumuman, website, brosur secara transparan dan terbuka
2. Terkait biaya pelayanan tidak resmi:

- Kontrol pada petugas pelayanan
 - Sosialisasi larangan KKN
 - Informasi “Biaya Pelayanan Gratis” ditempel dengan jelas di ruang pelayanan
3. Terkait kecepatan/ketepatan proses pelayanan dalam mendapatkan pelayananpublik sesuai ketentuan yang berlaku:
- Menyampaikan estimasi penyelesaian layanan kepada masyarakat
 - Apabila sampai H-1 dari target, layanan belum diselesaikan maka diharapkanmemberi informasi kepada masyarakat melalui telepon (jadi petugas lebih pro aktif) dan menyampaikan bahwa masyarakat akan dihubungi melalu telepon apabila sudah selesai
 - Jika memungkinkan: menawarkan pengantaran dokumen ke masyarakat
4. Terkait kemampuan dan perilaku petugas pelayanan:
- Petugas diharapkan tidak melemparkan permasalahan agar masyarakat mencari sendiri solusinya (contoh: masyarakat diminta menghubungi kelurahannya atau dispendukcapil untuk permasalahannya), namun sebaiknya selain petugas memberikan penjelasan, juga menghubungkankepada unit/ OPD terkait.
 - Memberikan pendidikan dan pelatihan terkait perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
5. Terkait ketersediaan sarana pengaduan masyarakat:
- Peletakan sarana pengaduan agar lebih nampak, mudah dijangkau, tersediakertas dan bolpoint tanpa diminta
 - Informasi layanan pengaduan melalui telepon/whatsapp/web (tercentral seSurabaya) ditampilkan di ruang pelayanan
6. Terkait tindak lanjut atas pengaduan masyarakat
- Review keluhan setiap minggu
 - Menyampaikan kepada pengguna layanan yang menyampaikan

keluhan setelah pengaduannya ditindaklanjuti serta menanyakan feedback atas upayatidak lanjut keluhan

7. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung guna mendukung proses kelancaran dalam pelayanan publik.
8. Dalam pelaksanaan SKM, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) perlu menyusun rencana tindak lanjut (RTL) terhadap unsur yang menjadi prioritas perbaikan, serta melaksanaan RTL tersebut minimal 1 bulan setelah Laporan SKM diterbitkan.
9. Terhadap Tindak lanjut yang telah dilakukan, UPP perlu menyusun Laporan tindak lanjut SKM dan mengirimkan Laporan tindak lanjut tersebut kepada Bagian Organisasi.
10. Unit penyelenggara Pelayanan publik perlu melaksanakan beberapa inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Lampiran 1. Profil Responden SKM Kota Surabaya Tahun 2023

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perempuan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
1	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	51,31%	48,69%	100,00%	30,69%	47,20%	22,12%	0,00%	0,00%	100,00%	11,86%	11,86%	40,03%	1,81%	30,81%	3,29%	0,33%	100,00%
2	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik					0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%								
3	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	37,73%	62,27%	100,00%	18,57%	45,04%	12,42%	23,96%	0,00%	100,00%	9,90%	8,10%	29,10%	2,90%	46,00%	3,80%	0,20%	100,00%
4	Badan Pendapatan Daerah	54,67%	45,33%	100,00%	8,41%	46,33%	32,04%	3,47%	9,75%	100,00%	13,40%	9,76%	41,34%	1,91%	29,57%	3,73%	0,29%	100,00%
5	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan	50,51%	49,49%	100,00%	14,44%	47,06%	38,50%	0,00%	0,00%	100,00%	3,79%	5,42%	22,76%	0,00%	51,76%	14,63%	1,63%	100,00%
6	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah					0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%								
7	Bagian Hukum dan Kerjasama	43,79%	56,21%	100,00%	11,25%	54,38%	28,13%	6,25%	0,00%	100,00%	2,82%	2,82%	17,61%	2,11%	58,45%	14,79%	1,41%	100,00%
8	Bagian Organisasi	48,50%	51,50%	100,00%	12,76%	39,51%	39,51%	8,23%	0,00%	100,00%	3,23%	7,37%	29,49%	1,38%	46,54%	10,60%	1,38%	100,00%
9	Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	54,55%	45,45%	100,00%	69,85%	14,15%	10,11%	5,70%	0,18%	100,00%	46,42%	8,19%	31,74%	0,68%	10,92%	1,71%	0,34%	100,00%
10	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	57,73%	42,27%	100,00%	10,47%	57,24%	29,62%	2,67%	0,00%	100,00%	2,98%	3,21%	32,57%	2,06%	52,75%	6,19%	0,23%	100,00%
11	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	46,35%	53,65%	100,00%	7,41%	27,90%	29,38%	35,31%	0,00%	100,00%	8,53%	7,75%	27,52%	3,10%	44,96%	6,98%	1,16%	100,00%
12	Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan	65,01%	34,99%	100,00%	13,49%	41,22%	34,38%	7,58%	3,33%	100,00%	13,40%	11,11%	48,04%	2,61%	21,08%	3,43%	0,33%	100,00%
13	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	29,55%	70,45%	100,00%	74,74%	3,53%	2,18%	18,88%	0,67%	100,00%	64,54%	13,83%	18,94%	0,08%	2,43%	0,17%	0,00%	100,00%
14	Dinas Kependudukan	51,29%	48,71%	100,00%	24,75%	37,99%	22,51%	13,08%	1,67%	100,00%	22,53%	15,14%	40,89%	0,73%	18,86%	1,65%	0,18%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
	dan Pencatatan Sipil																	
15	Dinas Kesehatan	23,77%	76,23%	100,00%	18,61%	63,05%	15,98%	1,70%	0,65%	100,00%	13,37%	11,34%	42,44%	1,16%	28,49%	2,91%	0,29%	100,00%
16	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	34,73%	65,27%	100,00%	9,35%	43,71%	39,63%	7,14%	0,17%	100,00%	5,32%	6,87%	40,80%	1,77%	42,79%	2,22%	0,22%	100,00%
17	Dinas Komunikasi dan Informatika	41,75%	58,25%	100,00%	32,68%	26,19%	14,57%	26,19%	0,37%	100,00%	9,31%	12,76%	37,07%	0,52%	32,41%	7,41%	0,52%	100,00%
18	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	42,77%	57,23%	100,00%	11,11%	50,19%	25,89%	12,17%	0,63%	100,00%	11,37%	8,44%	46,45%	1,10%	30,32%	2,32%	0,00%	100,00%
19	Dinas Lingkungan Hidup	66,53%	33,47%	100,00%	14,03%	39,64%	33,90%	8,85%	3,58%	100,00%	3,29%	6,57%	29,58%	3,29%	48,83%	7,04%	1,41%	100,00%
20	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	44,21%	55,79%	100,00%	20,00%	56,21%	21,50%	1,76%	0,53%	100,00%	8,29%	8,61%	42,93%	3,29%	33,69%	2,98%	0,21%	100,00%
21	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	26,16%	73,84%	100,00%	24,76%	47,27%	14,47%	13,50%	0,00%	100,00%	18,60%	12,26%	52,64%	0,85%	15,01%	0,63%	0,00%	100,00%
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	39,88%	60,12%	100,00%	24,68%	41,00%	26,93%	3,67%	3,72%	100,00%	8,88%	9,71%	34,92%	1,24%	42,15%	2,48%	0,62%	100,00%
23	Dinas Pendidikan	56,25%	43,75%	100,00%	12,61%	32,52%	34,07%	20,35%	0,44%	100,00%	11,64%	9,45%	37,82%	1,82%	34,18%	4,36%	0,73%	100,00%
24	Dinas Perhubungan	72,19%	27,81%	100,00%	4,88%	36,59%	51,12%	6,73%	0,68%	100,00%	1,93%	2,53%	61,04%	0,36%	32,57%	1,57%	0,00%	100,00%
25	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	53,88%	46,12%	100,00%	40,19%	42,27%	13,98%	3,30%	0,26%	100,00%	30,99%	19,01%	33,85%	1,04%	13,28%	1,82%	0,00%	100,00%
26	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	32,34%	67,66%	100,00%	27,14%	8,86%	3,32%	60,63%	0,05%	100,00%	28,94%	10,51%	28,67%	1,16%	27,07%	3,47%	0,18%	100,00%
27	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	68,76%	31,24%	100,00%	4,72%	40,08%	46,30%	0,79%	8,11%	100,00%	3,25%	4,92%	40,52%	1,88%	45,86%	3,35%	0,21%	100,00%
28	Dinas Sosial	42,69%	57,31%	100,00%	67,36%	13,62%	9,67%	8,84%	0,52%	100,00%	44,44%	14,58%	34,03%	0,00%	6,71%	0,23%	0,00%	100,00%
29	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga	82,35%	17,65%	100,00%	4,95%	24,75%	45,54%	20,30%	4,46%	100,00%	0,00%	35,71%	35,71%	7,14%	21,43%	0,00%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
30	Inspektorat	42,67%	57,33%	100,00%	1,76%	32,62%	45,51%	20,12%	0,00%	100,00%	0,95%	2,14%	19,95%	1,90%	62,23%	12,59%	0,24%	100,00%
31	Kecamatan Asemrowo	55,48%	44,52%	100,00%	42,66%	36,16%	16,95%	3,48%	0,75%	100,00%	43,06%	18,12%	32,12%	0,82%	5,18%	0,71%	0,00%	100,00%
32	Kecamatan Benowo	52,89%	47,11%	100,00%	30,20%	31,49%	18,05%	19,89%	0,37%	100,00%	26,89%	16,27%	42,22%	0,24%	12,97%	1,42%	0,00%	100,00%
33	Kecamatan Bubutan	52,68%	47,32%	100,00%	51,10%	25,70%	16,50%	6,39%	0,30%	100,00%	43,22%	14,03%	35,50%	0,09%	6,51%	0,65%	0,00%	100,00%
34	Kecamatan Bulak	51,79%	48,21%	100,00%	50,00%	30,38%	15,58%	3,05%	0,99%	100,00%	36,68%	17,05%	34,29%	0,46%	10,69%	0,65%	0,18%	100,00%
35	Kecamatan Dukuh Pakis	48,49%	51,51%	100,00%	35,68%	17,28%	9,12%	36,80%	1,12%	100,00%	34,44%	14,05%	33,06%	0,83%	16,53%	0,83%	0,28%	100,00%
36	Kecamatan Gayungan	52,45%	47,55%	100,00%	36,33%	38,31%	21,22%	2,94%	1,20%	100,00%	20,01%	12,56%	38,38%	1,26%	24,87%	2,27%	0,63%	100,00%
37	Kecamatan Genteng	54,46%	45,54%	100,00%	54,27%	25,33%	12,67%	7,07%	0,67%	100,00%	39,27%	13,67%	35,64%	0,35%	9,34%	1,73%	0,00%	100,00%
38	Kecamatan Gubeng	50,76%	49,24%	100,00%	74,05%	11,08%	7,83%	5,78%	1,27%	100,00%	55,63%	11,47%	22,94%	0,54%	8,77%	0,54%	0,11%	100,00%
39	Kecamatan Gununganyar	50,41%	49,59%	100,00%	21,17%	21,26%	15,75%	41,31%	0,52%	100,00%	24,74%	16,00%	35,26%	1,04%	21,19%	1,78%	0,00%	100,00%
40	Kecamatan Jambangan	59,36%	40,64%	100,00%	30,31%	32,70%	33,51%	1,09%	2,39%	100,00%	18,09%	16,54%	40,56%	2,31%	20,36%	1,81%	0,33%	100,00%
41	Kecamatan Karang Pilang	54,33%	45,67%	100,00%	49,82%	17,33%	12,82%	19,68%	0,36%	100,00%	36,77%	12,26%	32,87%	0,28%	15,88%	1,67%	0,28%	100,00%
42	Kecamatan Kenjeran	52,37%	47,63%	100,00%	64,03%	17,63%	8,06%	9,92%	0,35%	100,00%	58,86%	15,94%	22,44%	0,30%	2,17%	0,25%	0,05%	100,00%
43	Kecamatan Kremlangan	55,34%	44,66%	100,00%	49,38%	32,71%	16,35%	0,84%	0,72%	100,00%	44,66%	18,36%	29,76%	2,77%	4,23%	0,22%	0,00%	100,00%
44	Kecamatan Lakarsantri	54,42%	45,58%	100,00%	54,18%	20,89%	11,67%	12,82%	0,43%	100,00%	33,81%	15,48%	36,67%	0,71%	12,14%	1,19%	0,00%	100,00%
45	Kecamatan Mulyorejo	51,83%	48,17%	100,00%	25,20%	37,48%	28,07%	7,97%	1,28%	100,00%	18,91%	8,69%	41,06%	0,68%	27,26%	2,56%	0,85%	100,00%
46	Kecamatan Pabean Cantian	54,25%	45,75%	100,00%	47,27%	24,36%	15,09%	12,91%	0,36%	100,00%	32,08%	16,17%	40,70%	0,81%	9,16%	1,08%	0,00%	100,00%
47	Kecamatan Pakal	53,33%	46,67%	100,00%	44,55%	33,02%	17,46%	4,76%	0,21%	100,00%	26,67%	17,74%	42,50%	0,71%	11,67%	0,71%	0,00%	100,00%
48	Kecamatan Rungkut	52,98%	47,02%	100,00%	44,23%	22,31%	14,81%	17,88%	0,77%	100,00%	36,41%	12,29%	31,91%	1,42%	15,37%	2,60%	0,00%	100,00%
49	Kecamatan Sambikerep	54,76%	45,24%	100,00%	48,37%	22,44%	18,86%	9,91%	0,42%	100,00%	35,75%	18,00%	31,63%	1,25%	12,75%	0,38%	0,25%	100,00%
50	Kecamatan Sawahan	53,87%	46,13%	100,00%	28,69%	34,40%	23,83%	11,07%	2,01%	100,00%	25,38%	16,92%	42,88%	0,38%	12,12%	2,31%	0,00%	100,00%
51	Kecamatan Semampir	52,94%	47,06%	100,00%	63,60%	16,67%	8,51%	10,69%	0,52%	100,00%	61,50%	15,69%	19,78%	0,25%	2,36%	0,43%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
52	Kecamatan Simokerto	55,55%	44,45%	100,00%	55,85%	22,17%	15,82%	5,00%	1,16%	100,00%	43,61%	19,52%	28,54%	0,38%	7,57%	0,38%	0,00%	100,00%
53	Kecamatan Sukolilo	55,48%	44,52%	100,00%	45,98%	20,37%	13,44%	19,78%	0,42%	100,00%	30,52%	14,94%	31,56%	1,04%	20,00%	1,43%	0,52%	100,00%
54	Kecamatan Sukomanunggal	53,48%	46,52%	100,00%	49,12%	25,97%	15,73%	8,54%	0,64%	100,00%	36,49%	15,58%	34,60%	0,33%	12,62%	0,33%	0,05%	100,00%
55	Kecamatan Tambaksari	48,03%	51,97%	100,00%	39,25%	35,53%	22,34%	1,73%	1,15%	100,00%	25,23%	17,06%	45,98%	1,17%	9,66%	0,84%	0,06%	100,00%
56	Kecamatan Tandes	52,25%	47,75%	100,00%	43,56%	25,59%	17,79%	13,07%	0,00%	100,00%	25,18%	11,64%	46,56%	1,66%	14,73%	0,24%	0,00%	100,00%
57	Kecamatan Tegalsari	55,36%	44,64%	100,00%	49,09%	29,07%	14,70%	6,28%	0,85%	100,00%	38,74%	14,54%	36,95%	0,83%	7,99%	0,95%	0,00%	100,00%
58	Kecamatan Tenggilis Mejoyo	52,05%	47,95%	100,00%	23,52%	45,63%	21,13%	9,01%	0,70%	100,00%	14,05%	14,95%	44,71%	1,66%	22,21%	2,42%	0,00%	100,00%
59	Kecamatan Wiyung	49,60%	50,40%	100,00%	45,15%	19,28%	20,36%	14,73%	0,48%	100,00%	37,89%	13,21%	29,87%	1,10%	16,35%	1,57%	0,00%	100,00%
60	Kecamatan Wonocolo	52,20%	47,80%	100,00%	46,31%	28,11%	16,97%	7,99%	0,61%	100,00%	30,75%	15,00%	35,09%	0,94%	16,42%	1,60%	0,19%	100,00%
61	Kecamatan Wonokromo	55,50%	44,50%	100,00%	50,72%	19,95%	16,91%	11,07%	1,35%	100,00%	39,28%	13,23%	35,18%	0,92%	10,67%	0,72%	0,00%	100,00%
62	Kelurahan Airlangga	48,38%	51,62%	100,00%	21,71%	34,98%	23,85%	17,77%	1,69%	100,00%	10,76%	12,77%	49,19%	1,63%	24,53%	1,13%	0,00%	100,00%
63	Kelurahan Alun-Alun Contong	53,42%	46,58%	100,00%	22,70%	35,62%	25,64%	11,94%	4,11%	100,00%	24,25%	16,99%	42,48%	0,53%	14,87%	0,88%	0,00%	100,00%
64	Kelurahan Ampel	55,10%	44,90%	100,00%	33,01%	36,12%	18,06%	12,62%	0,19%	100,00%	26,86%	21,18%	36,68%	1,75%	13,10%	0,44%	0,00%	100,00%
65	Kelurahan Asemrowo	51,82%	48,18%	100,00%	30,02%	38,77%	17,15%	13,38%	0,69%	100,00%	43,22%	17,16%	31,36%	0,64%	6,78%	0,85%	0,00%	100,00%
66	Kelurahan Babat Jerawat	55,36%	44,64%	100,00%	26,59%	35,16%	16,64%	20,24%	1,37%	100,00%	16,67%	15,02%	47,74%	1,03%	18,72%	0,82%	0,00%	100,00%
67	Kelurahan Babatan	53,63%	46,37%	100,00%	30,53%	38,53%	21,03%	9,23%	0,68%	100,00%	19,49%	9,96%	42,25%	0,57%	26,74%	0,85%	0,14%	100,00%
68	Kelurahan Balasklumprik	50,84%	49,16%	100,00%	20,81%	37,72%	15,93%	24,07%	1,46%	100,00%	21,97%	14,99%	36,96%	3,29%	21,97%	0,82%	0,00%	100,00%
69	Kelurahan Balongsari	49,10%	50,90%	100,00%	20,48%	44,81%	25,48%	7,31%	1,92%	100,00%	19,04%	17,95%	46,26%	1,89%	14,06%	0,80%	0,00%	100,00%
70	Kelurahan Bangkingan	49,60%	50,40%	100,00%	28,07%	38,67%	19,33%	12,47%	1,46%	100,00%	25,71%	18,10%	42,14%	0,24%	12,86%	0,95%	0,00%	100,00%
71	Kelurahan Banjarsugihan	53,04%	46,96%	100,00%	15,57%	40,63%	26,03%	14,60%	3,16%	100,00%	19,11%	16,49%	47,91%	0,52%	15,45%	0,52%	0,00%	100,00%
72	Kelurahan Banyu Uri	49,28%	50,72%	100,00%	17,43%	31,85%	18,23%	31,70%	0,79%	100,00%	19,71%	16,15%	54,16%	0,24%	9,26%	0,48%	0,00%	100,00%
73	Kelurahan Barata Jaya	52,16%	47,84%	100,00%	18,11%	35,02%	28,76%	15,04%	3,07%	100,00%	17,90%	11,60%	40,22%	1,55%	27,18%	1,55%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
74	Kelurahan Bendulmerisi	46,96%	53,04%	100,00%	15,27%	43,47%	22,97%	15,68%	2,61%	100,00%	21,24%	14,45%	42,92%	0,58%	18,50%	2,31%	0,00%	100,00%
75	Kelurahan Benowo	60,75%	39,25%	100,00%	21,58%	35,97%	28,89%	11,56%	2,00%	100,00%	20,11%	18,38%	53,66%	0,27%	6,92%	0,67%	0,00%	100,00%
76	Kelurahan Bongkaran	51,12%	48,88%	100,00%	17,13%	40,44%	22,51%	18,33%	1,59%	100,00%	34,33%	17,91%	36,67%	2,13%	8,32%	0,64%	0,00%	100,00%
77	Kelurahan Bringin	56,82%	43,18%	100,00%	24,93%	43,77%	22,44%	8,86%	0,00%	100,00%	22,41%	20,73%	46,50%	0,28%	9,24%	0,84%	0,00%	100,00%
78	Kelurahan Bubutan	51,57%	48,43%	100,00%	47,42%	26,79%	17,26%	7,34%	1,19%	100,00%	34,03%	11,52%	46,07%	0,00%	8,12%	0,26%	0,00%	100,00%
79	Kelurahan Bulak	53,04%	46,96%	100,00%	22,10%	42,49%	18,67%	16,09%	0,64%	100,00%	25,39%	18,85%	43,72%	1,31%	9,95%	0,79%	0,00%	100,00%
80	Kelurahan Bulak Banteng	55,83%	44,17%	100,00%	27,91%	38,37%	16,54%	16,67%	0,52%	100,00%	45,92%	21,42%	29,43%	0,15%	3,08%	0,00%	0,00%	100,00%
81	Kelurahan Darmo	46,74%	53,26%	100,00%	20,42%	37,85%	28,35%	10,74%	2,64%	100,00%	14,55%	13,70%	50,68%	1,20%	17,47%	1,88%	0,51%	100,00%
82	Kelurahan Dr. Soetomo	51,96%	48,04%	100,00%	22,17%	25,08%	14,24%	38,35%	0,16%	100,00%	19,75%	14,32%	56,30%	0,74%	8,40%	0,49%	0,00%	100,00%
83	Kelurahan Dukuh Kupang	49,57%	50,43%	100,00%	22,03%	42,45%	26,04%	6,93%	2,55%	100,00%	19,60%	14,64%	42,60%	3,40%	18,27%	1,48%	0,00%	100,00%
84	Kelurahan Dukuh Menanggal	44,46%	55,54%	100,00%	21,25%	40,03%	27,18%	11,04%	0,49%	100,00%	14,79%	14,96%	48,07%	0,84%	21,01%	0,17%	0,17%	100,00%
85	Kelurahan Dukuh Pakis	52,49%	47,51%	100,00%	19,07%	47,23%	20,18%	12,64%	0,89%	100,00%	17,78%	13,86%	52,89%	0,69%	13,39%	1,39%	0,00%	100,00%
86	Kelurahan Dukuh Setro	45,70%	54,30%	100,00%	20,47%	32,11%	22,84%	24,57%	0,00%	100,00%	16,62%	17,48%	46,99%	1,15%	16,91%	0,86%	0,00%	100,00%
87	Kelurahan Dukuh Sutorejo	54,56%	45,44%	100,00%	14,97%	44,11%	23,55%	13,37%	3,99%	100,00%	19,65%	20,04%	35,95%	0,79%	22,20%	1,38%	0,00%	100,00%
88	Kelurahan Dupak	57,14%	42,86%	100,00%	30,24%	34,96%	20,00%	14,33%	0,47%	100,00%	33,80%	17,60%	42,60%	0,00%	5,60%	0,40%	0,00%	100,00%
89	Kelurahan Embong Kaliasin	58,38%	41,62%	100,00%	17,00%	33,00%	21,00%	28,67%	0,33%	100,00%	20,12%	14,37%	47,23%	1,44%	14,99%	1,85%	0,00%	100,00%
90	Kelurahan Gading	59,13%	40,87%	100,00%	18,59%	34,00%	24,47%	20,35%	2,59%	100,00%	21,30%	23,74%	41,11%	0,95%	12,21%	0,68%	0,00%	100,00%
91	Kelurahan Gayungan	49,69%	50,31%	100,00%	24,86%	44,05%	21,11%	8,06%	1,92%	100,00%	12,97%	13,94%	40,95%	0,48%	27,49%	3,87%	0,29%	100,00%
92	Kelurahan Gebang Putih	52,51%	47,49%	100,00%	13,93%	38,34%	21,75%	25,82%	0,16%	100,00%	22,16%	12,75%	43,73%	0,59%	18,63%	2,16%	0,00%	100,00%
93	Kelurahan Genteng	54,42%	45,58%	100,00%	24,23%	38,29%	23,43%	9,24%	4,82%	100,00%	22,35%	17,57%	47,29%	0,26%	11,24%	0,65%	0,65%	100,00%
94	Kelurahan Genting Kalianak	50,09%	49,91%	100,00%	23,51%	33,39%	22,41%	19,44%	1,25%	100,00%	35,02%	26,11%	35,63%	0,20%	3,04%	0,00%	0,00%	100,00%
95	Kelurahan Gubeng	56,09%	43,91%	100,00%	19,76%	40,03%	23,65%	14,53%	2,03%	100,00%	14,36%	16,41%	54,02%	0,68%	14,02%	0,51%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
96	Kelurahan Gundih	49,83%	50,17%	100,00%	14,85%	41,80%	27,63%	14,51%	1,21%	100,00%	16,58%	20,32%	51,52%	1,43%	9,45%	0,71%	0,00%	100,00%
97	Kelurahan Gunung Anyar	61,54%	38,46%	100,00%	13,93%	46,52%	24,63%	13,68%	1,24%	100,00%	13,11%	17,72%	41,50%	1,46%	24,27%	1,94%	0,00%	100,00%
98	Kelurahan Gunung Anyar Tambak	52,82%	47,18%	100,00%	10,52%	36,90%	25,43%	25,81%	1,34%	100,00%	10,39%	10,14%	35,99%	2,42%	38,89%	1,93%	0,24%	100,00%
99	Kelurahan Gunung Sari	50,68%	49,32%	100,00%	20,53%	35,43%	29,80%	12,58%	1,66%	100,00%	16,43%	12,60%	49,28%	1,91%	18,50%	0,96%	0,32%	100,00%
100	Kelurahan Jagir	50,00%	50,00%	100,00%	18,96%	33,54%	24,58%	22,08%	0,83%	100,00%	14,45%	16,32%	54,31%	1,63%	12,82%	0,47%	0,00%	100,00%
101	Kelurahan Jajar Tunggal	48,84%	51,16%	100,00%	16,76%	41,05%	27,87%	12,24%	2,07%	100,00%	19,03%	19,03%	45,71%	1,49%	14,18%	0,56%	0,00%	100,00%
102	Kelurahan Jambangan	49,70%	50,30%	100,00%	18,07%	33,89%	14,76%	31,63%	1,66%	100,00%	12,80%	12,80%	38,18%	1,30%	31,45%	3,25%	0,22%	100,00%
103	Kelurahan Jemurwonosari	51,26%	48,74%	100,00%	18,12%	42,80%	31,36%	4,63%	3,08%	100,00%	14,91%	16,02%	49,17%	1,11%	16,46%	2,11%	0,22%	100,00%
104	Kelurahan Jepara	47,19%	52,81%	100,00%	28,57%	45,52%	14,86%	10,29%	0,76%	100,00%	27,80%	24,69%	35,27%	0,41%	10,37%	1,45%	0,00%	100,00%
105	Kelurahan Jeruk	59,54%	40,46%	100,00%	21,22%	27,62%	13,37%	37,06%	0,73%	100,00%	27,71%	18,64%	40,05%	0,00%	11,08%	2,52%	0,00%	100,00%
106	Kelurahan Kalijudan	53,36%	46,64%	100,00%	23,62%	44,03%	24,82%	6,74%	0,80%	100,00%	29,37%	18,60%	38,19%	0,39%	12,79%	0,65%	0,00%	100,00%
107	Kelurahan Kalirungkut	53,32%	46,68%	100,00%	20,00%	34,85%	26,80%	15,05%	3,30%	100,00%	16,52%	16,09%	45,71%	0,86%	18,67%	1,72%	0,43%	100,00%
108	Kelurahan Kalisari	57,04%	42,96%	100,00%	16,44%	38,29%	23,87%	20,27%	1,13%	100,00%	10,13%	11,39%	39,24%	0,25%	37,72%	1,01%	0,25%	100,00%
109	Kelurahan Kandangan	56,09%	43,91%	100,00%	22,13%	39,64%	24,75%	13,28%	0,20%	100,00%	21,38%	18,45%	48,22%	0,42%	10,90%	0,42%	0,21%	100,00%
110	Kelurahan Kapas Madya	47,26%	52,74%	100,00%	23,44%	41,05%	14,99%	19,21%	1,31%	100,00%	32,41%	20,28%	38,97%	0,60%	7,55%	0,20%	0,00%	100,00%
111	Kelurahan Kapasan	53,60%	46,40%	100,00%	23,99%	34,95%	26,15%	13,21%	1,71%	100,00%	26,32%	19,86%	46,47%	0,30%	6,85%	0,20%	0,00%	100,00%
112	Kelurahan Kapasari	56,38%	43,62%	100,00%	32,30%	32,30%	19,05%	15,01%	1,35%	100,00%	31,20%	21,71%	37,49%	0,47%	9,02%	0,12%	0,00%	100,00%
113	Kelurahan Karah	57,16%	42,84%	100,00%	12,92%	33,13%	19,79%	32,41%	1,74%	100,00%	15,32%	11,62%	43,59%	1,06%	26,02%	2,11%	0,26%	100,00%
114	Kelurahan Karangpilang	52,82%	47,18%	100,00%	23,63%	41,42%	32,64%	1,56%	0,74%	100,00%	15,86%	15,13%	58,01%	0,59%	10,34%	0,07%	0,00%	100,00%
115	Kelurahan Karangpoh	50,67%	49,33%	100,00%	20,79%	37,14%	19,05%	22,86%	0,16%	100,00%	28,87%	19,96%	39,92%	1,70%	9,34%	0,21%	0,00%	100,00%
116	Kelurahan Kebonsari	50,60%	49,40%	100,00%	24,00%	45,52%	20,76%	8,48%	1,24%	100,00%	14,77%	12,23%	47,55%	0,68%	23,09%	1,66%	0,00%	100,00%
117	Kelurahan Kebralon	46,65%	53,35%	100,00%	13,56%	45,75%	29,89%	10,57%	0,23%	100,00%	10,99%	13,45%	47,53%	1,35%	24,89%	1,57%	0,22%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perempuan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
118	Kelurahan Kedung Baruk	55,66%	44,34%	100,00%	29,07%	35,66%	12,40%	22,67%	0,19%	100,00%	22,98%	15,89%	42,05%	1,47%	16,14%	1,47%	0,00%	100,00%
119	Kelurahan Kedung Cowek	56,88%	43,12%	100,00%	20,48%	42,40%	21,40%	15,46%	0,26%	100,00%	48,19%	17,92%	29,82%	0,00%	4,07%	0,00%	0,00%	100,00%
120	Kelurahan Kedung Doro	52,96%	47,04%	100,00%	21,75%	27,88%	20,88%	28,00%	1,50%	100,00%	17,76%	14,56%	49,92%	0,80%	15,52%	1,28%	0,16%	100,00%
121	Kelurahan Kedurus	48,56%	51,44%	100,00%	24,10%	46,77%	23,66%	4,48%	0,99%	100,00%	11,78%	13,34%	49,92%	2,06%	21,25%	1,65%	0,00%	100,00%
122	Kelurahan Kejawan Putih Tambak	55,39%	44,61%	100,00%	24,36%	42,31%	23,29%	9,62%	0,43%	100,00%	22,09%	13,30%	35,39%	1,19%	25,89%	1,90%	0,24%	100,00%
123	Kelurahan Kemayoran	51,74%	48,26%	100,00%	19,21%	36,69%	15,75%	26,93%	1,42%	100,00%	27,15%	17,19%	44,12%	1,58%	9,05%	0,68%	0,23%	100,00%
124	Kelurahan Kendangsari	53,07%	46,93%	100,00%	19,75%	35,78%	22,33%	21,28%	0,86%	100,00%	17,31%	15,12%	49,95%	0,44%	16,54%	0,55%	0,11%	100,00%
125	Kelurahan Kenjeran	52,81%	47,19%	100,00%	18,30%	44,16%	28,95%	7,56%	1,03%	100,00%	31,34%	14,21%	34,42%	0,94%	18,15%	0,94%	0,00%	100,00%
126	Kelurahan Keputih	55,04%	44,96%	100,00%	27,08%	41,84%	20,66%	9,90%	0,52%	100,00%	26,53%	18,00%	29,68%	0,37%	20,96%	3,71%	0,74%	100,00%
127	Kelurahan Keputran	50,00%	50,00%	100,00%	16,95%	36,44%	20,62%	23,73%	2,26%	100,00%	15,76%	12,22%	59,81%	0,32%	10,29%	1,61%	0,00%	100,00%
128	Kelurahan Kertajaya	53,67%	46,33%	100,00%	29,94%	28,25%	26,55%	13,37%	1,88%	100,00%	20,87%	14,05%	47,11%	0,41%	16,74%	0,83%	0,00%	100,00%
129	Kelurahan Ketabang	54,96%	45,04%	100,00%	14,93%	34,39%	21,72%	26,70%	2,26%	100,00%	17,93%	11,14%	41,30%	1,36%	26,63%	1,36%	0,27%	100,00%
130	Kelurahan Ketintang	48,33%	51,67%	100,00%	13,54%	35,40%	23,98%	26,09%	0,99%	100,00%	8,07%	8,74%	39,50%	1,34%	35,80%	6,05%	0,50%	100,00%
131	Kelurahan Klampisngasem	57,65%	42,35%	100,00%	26,09%	39,22%	21,46%	11,81%	1,42%	100,00%	24,17%	17,08%	40,94%	0,94%	15,42%	1,25%	0,21%	100,00%
132	Kelurahan Kremlangan Selatan	52,06%	47,94%	100,00%	26,01%	32,88%	19,51%	19,51%	2,09%	100,00%	32,06%	21,47%	35,43%	2,61%	7,06%	1,23%	0,15%	100,00%
133	Kelurahan Kremlangan Utara	46,55%	53,45%	100,00%	21,59%	44,39%	23,65%	9,43%	0,94%	100,00%	29,32%	20,45%	41,00%	0,54%	8,14%	0,54%	0,00%	100,00%
134	Kelurahan Kupang Krajan	50,84%	49,16%	100,00%	19,83%	42,26%	25,18%	10,85%	1,88%	100,00%	16,44%	16,44%	55,66%	0,75%	10,11%	0,60%	0,00%	100,00%
135	Kelurahan Kutisari	52,89%	47,11%	100,00%	13,14%	43,21%	29,84%	12,47%	1,34%	100,00%	12,33%	10,93%	46,74%	0,93%	26,51%	2,09%	0,47%	100,00%
136	Kelurahan Lakarsantri	47,20%	52,80%	100,00%	23,61%	41,94%	20,09%	13,05%	1,32%	100,00%	21,93%	16,69%	43,37%	0,82%	16,53%	0,65%	0,00%	100,00%
137	Kelurahan Lidah Kulon	50,72%	49,28%	100,00%	24,74%	36,20%	27,40%	10,02%	1,64%	100,00%	21,99%	12,24%	48,13%	1,24%	14,73%	1,66%	0,00%	100,00%
138	Kelurahan Lidah Wetan	54,72%	45,28%	100,00%	12,55%	38,66%	21,26%	26,32%	1,21%	100,00%	17,15%	14,78%	48,02%	0,53%	18,73%	0,79%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
139	Kelurahan Lontar	62,59%	37,41%	100,00%	12,45%	45,44%	23,65%	14,94%	3,53%	100,00%	15,61%	11,46%	47,63%	2,37%	22,33%	0,59%	0,00%	100,00%
140	Kelurahan Made	52,85%	47,15%	100,00%	13,62%	35,87%	19,75%	30,42%	0,34%	100,00%	29,73%	22,67%	37,54%	0,15%	9,16%	0,75%	0,00%	100,00%
141	Kelurahan Manukan Kulon	49,07%	50,93%	100,00%	17,67%	44,12%	32,13%	3,29%	2,79%	100,00%	16,14%	15,03%	46,78%	1,11%	19,47%	1,48%	0,00%	100,00%
142	Kelurahan Manukan Wetan	49,41%	50,59%	100,00%	24,90%	37,15%	18,58%	18,77%	0,59%	100,00%	22,04%	17,06%	48,10%	0,24%	12,56%	0,00%	0,00%	100,00%
143	Kelurahan Manyar Sabrangsan	50,67%	49,33%	100,00%	14,91%	32,50%	19,00%	32,50%	1,10%	100,00%	14,82%	16,49%	45,93%	2,92%	18,58%	1,25%	0,00%	100,00%
144	Kelurahan Margorejo	55,85%	44,15%	100,00%	20,15%	42,74%	27,13%	7,08%	2,90%	100,00%	11,82%	13,99%	54,39%	1,48%	17,38%	0,87%	0,09%	100,00%
145	Kelurahan Medokan Ayu	52,18%	47,82%	100,00%	13,03%	47,66%	30,35%	8,35%	0,61%	100,00%	11,41%	12,83%	47,25%	2,24%	23,01%	3,26%	0,00%	100,00%
146	Kelurahan Medokan Semampir	52,45%	47,55%	100,00%	17,95%	36,33%	21,09%	23,38%	1,25%	100,00%	20,75%	18,06%	36,39%	2,16%	21,02%	1,62%	0,00%	100,00%
147	Kelurahan Menanggal	49,71%	50,29%	100,00%	23,57%	32,93%	19,58%	22,70%	1,21%	100,00%	14,42%	12,87%	45,03%	1,56%	23,00%	2,92%	0,19%	100,00%
148	Kelurahan Menur Pumpungan	51,94%	48,06%	100,00%	12,64%	33,40%	21,18%	29,61%	3,16%	100,00%	15,83%	13,51%	41,47%	3,00%	24,83%	0,95%	0,41%	100,00%
149	Kelurahan Mojo	53,31%	46,69%	100,00%	32,85%	38,55%	22,81%	3,23%	2,55%	100,00%	21,47%	15,13%	42,48%	0,78%	18,73%	1,41%	0,00%	100,00%
150	Kelurahan Morokrembangan	48,97%	51,03%	100,00%	14,04%	24,45%	13,13%	47,85%	0,52%	100,00%	34,67%	22,40%	38,40%	0,80%	3,73%	0,00%	0,00%	100,00%
151	Kelurahan Mulyorejo	49,73%	50,27%	100,00%	26,54%	41,99%	23,25%	4,43%	3,79%	100,00%	18,34%	15,00%	32,17%	1,23%	27,88%	4,70%	0,68%	100,00%
152	Kelurahan Ngagel	50,00%	50,00%	100,00%	16,25%	22,64%	12,16%	48,43%	0,52%	100,00%	25,05%	18,79%	45,40%	0,78%	9,78%	0,20%	0,00%	100,00%
153	Kelurahan Ngagel Rejo	50,96%	49,04%	100,00%	32,16%	37,98%	23,03%	4,57%	2,26%	100,00%	21,09%	16,08%	46,38%	0,66%	14,99%	0,80%	0,00%	100,00%
154	Kelurahan Nginden Jangkungan	48,87%	51,13%	100,00%	15,50%	37,12%	23,96%	20,72%	2,70%	100,00%	17,18%	12,07%	43,15%	0,61%	24,34%	2,66%	0,00%	100,00%
155	Kelurahan Nyamplungan	44,65%	55,35%	100,00%	13,77%	50,30%	19,56%	14,47%	1,90%	100,00%	37,85%	24,62%	31,94%	0,54%	4,84%	0,11%	0,11%	100,00%
156	Kelurahan Pacar Kembang	46,14%	53,86%	100,00%	12,91%	40,75%	26,26%	16,64%	3,44%	100,00%	19,94%	22,27%	44,39%	0,93%	11,84%	0,62%	0,00%	100,00%
157	Kelurahan Pacarkeling	39,60%	60,40%	100,00%	21,89%	40,82%	28,39%	7,79%	1,11%	100,00%	18,59%	18,40%	49,63%	1,86%	10,59%	0,93%	0,00%	100,00%
158	Kelurahan Pagesangan	45,17%	54,83%	100,00%	21,12%	44,86%	21,31%	12,34%	0,37%	100,00%	13,52%	15,98%	50,82%	0,41%	18,85%	0,41%	0,00%	100,00%
159	Kelurahan Pakal	62,91%	37,09%	100,00%	21,31%	28,36%	26,17%	24,16%	0,00%	100,00%	19,09%	19,29%	49,17%	0,62%	11,62%	0,21%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
160	Kelurahan Pakis	45,84%	54,16%	100,00%	25,74%	41,86%	25,23%	5,91%	1,27%	100,00%	16,98%	16,62%	46,84%	1,96%	16,53%	1,07%	0,00%	100,00%
161	Kelurahan Panjang Jiwu	44,79%	55,21%	100,00%	15,58%	45,96%	24,04%	13,85%	0,58%	100,00%	16,97%	14,93%	49,08%	1,02%	15,54%	2,45%	0,00%	100,00%
162	Kelurahan Pegiran	57,36%	42,64%	100,00%	31,84%	34,20%	21,64%	11,82%	0,50%	100,00%	46,30%	25,15%	24,41%	0,59%	3,55%	0,00%	0,00%	100,00%
163	Kelurahan Peneleh	61,21%	38,79%	100,00%	15,07%	43,79%	22,00%	14,05%	5,09%	100,00%	19,83%	13,43%	50,41%	1,65%	13,64%	0,83%	0,21%	100,00%
164	Kelurahan Penjaringansari	54,06%	45,94%	100,00%	20,57%	39,95%	20,33%	18,18%	0,96%	100,00%	18,16%	15,86%	40,41%	0,77%	21,74%	2,30%	0,77%	100,00%
165	Kelurahan Perak Barat	45,65%	54,35%	100,00%	18,10%	36,67%	25,95%	16,67%	2,62%	100,00%	17,18%	10,77%	46,92%	2,56%	21,03%	1,54%	0,00%	100,00%
166	Kelurahan Petemon	53,32%	46,68%	100,00%	25,33%	26,63%	18,06%	27,00%	2,98%	100,00%	25,32%	13,81%	46,29%	0,00%	13,81%	0,77%	0,00%	100,00%
167	Kelurahan Ploso	52,16%	47,84%	100,00%	21,54%	36,86%	27,64%	10,03%	3,93%	100,00%	21,15%	16,98%	41,29%	0,43%	19,14%	1,01%	0,00%	100,00%
168	Kelurahan Pradah Kalikendal	56,59%	43,41%	100,00%	25,48%	28,37%	16,51%	29,01%	0,64%	100,00%	21,35%	15,73%	35,06%	1,35%	24,49%	2,02%	0,00%	100,00%
169	Kelurahan Pucangsewu	56,16%	43,84%	100,00%	18,56%	39,82%	29,19%	8,83%	3,59%	100,00%	15,16%	11,37%	46,28%	0,54%	25,58%	1,08%	0,00%	100,00%
170	Kelurahan Putat Gede	52,12%	47,88%	100,00%	16,92%	43,23%	25,56%	13,72%	0,56%	100,00%	26,82%	18,50%	44,49%	1,04%	8,11%	0,83%	0,21%	100,00%
171	Kelurahan Putat Jaya	50,53%	49,47%	100,00%	21,58%	38,07%	17,43%	21,72%	1,21%	100,00%	35,40%	19,21%	36,91%	0,38%	7,91%	0,19%	0,00%	100,00%
172	Kelurahan Rangkah	54,27%	45,73%	100,00%	29,23%	37,85%	22,56%	8,62%	1,74%	100,00%	24,94%	22,15%	40,60%	1,01%	10,85%	0,45%	0,00%	100,00%
173	Kelurahan Romo Kalisari	53,88%	46,12%	100,00%	23,72%	39,04%	20,57%	16,22%	0,45%	100,00%	22,90%	18,69%	51,85%	1,35%	4,71%	0,51%	0,00%	100,00%
174	Kelurahan Rungkut Kidul	55,09%	44,91%	100,00%	15,79%	41,60%	18,68%	22,75%	1,19%	100,00%	13,37%	16,38%	45,39%	0,75%	21,28%	2,07%	0,75%	100,00%
175	Kelurahan Rungkut Menanggal	58,93%	41,07%	100,00%	14,08%	36,08%	22,33%	26,62%	0,88%	100,00%	12,78%	12,36%	44,72%	1,67%	26,11%	1,94%	0,42%	100,00%
176	Kelurahan Rungkut Tengah	54,27%	45,73%	100,00%	24,34%	40,80%	26,19%	7,43%	1,24%	100,00%	15,40%	15,83%	46,30%	1,53%	19,49%	1,28%	0,17%	100,00%
177	Kelurahan Sambikerep	53,38%	46,62%	100,00%	22,90%	31,41%	17,02%	27,41%	1,25%	100,00%	19,51%	19,67%	45,53%	1,30%	12,68%	1,14%	0,16%	100,00%
178	Kelurahan Sawahan	56,87%	43,13%	100,00%	22,83%	42,15%	24,79%	7,64%	2,58%	100,00%	20,59%	17,42%	46,52%	0,31%	14,24%	0,92%	0,00%	100,00%
179	Kelurahan Sawunggaling	47,34%	52,66%	100,00%	25,06%	34,06%	21,41%	18,00%	1,46%	100,00%	18,81%	13,92%	53,87%	0,77%	11,86%	0,77%	0,00%	100,00%
180	Kelurahan Sememi	51,44%	48,56%	100,00%	24,12%	44,59%	20,71%	10,24%	0,35%	100,00%	20,31%	16,17%	49,42%	1,68%	12,16%	0,13%	0,13%	100,00%
181	Kelurahan Semolowaru	50,86%	49,14%	100,00%	15,14%	43,78%	18,92%	21,08%	1,08%	100,00%	14,40%	14,40%	34,36%	1,44%	32,10%	2,88%	0,41%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perempuan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
182	Kelurahan Sidodadi	53,66%	46,34%	100,00%	27,97%	45,34%	18,98%	6,95%	0,76%	100,00%	46,15%	21,04%	29,56%	0,09%	3,15%	0,00%	0,00%	100,00%
183	Kelurahan Sidosermo	51,47%	48,53%	100,00%	22,24%	28,57%	19,89%	28,75%	0,54%	100,00%	20,70%	13,72%	40,40%	2,49%	19,20%	3,49%	0,00%	100,00%
184	Kelurahan Sidotopo	49,73%	50,27%	100,00%	23,15%	44,44%	23,95%	6,94%	1,53%	100,00%	37,80%	23,66%	31,46%	1,22%	5,20%	0,65%	0,00%	100,00%
185	Kelurahan Sidotopo Wetan	52,43%	47,57%	100,00%	39,90%	36,57%	15,94%	6,82%	0,77%	100,00%	42,83%	18,32%	31,31%	0,73%	6,60%	0,21%	0,00%	100,00%
186	Kelurahan Simokerto	55,28%	44,72%	100,00%	14,03%	26,86%	19,90%	36,21%	3,00%	100,00%	20,04%	19,15%	48,76%	0,53%	10,28%	1,24%	0,00%	100,00%
187	Kelurahan Simolawang	50,91%	49,09%	100,00%	29,73%	36,67%	22,07%	10,20%	1,34%	100,00%	51,44%	18,61%	26,10%	0,43%	3,16%	0,27%	0,00%	100,00%
188	Kelurahan Simomulyo	51,51%	48,49%	100,00%	29,48%	38,14%	21,24%	9,93%	1,22%	100,00%	21,52%	17,07%	47,44%	0,61%	12,38%	0,98%	0,00%	100,00%
189	Kelurahan Simomulyo Baru	55,79%	44,21%	100,00%	34,04%	42,26%	18,69%	3,79%	1,22%	100,00%	26,86%	15,93%	44,39%	0,53%	11,91%	0,38%	0,00%	100,00%
190	Kelurahan Siwalankerto	52,83%	47,17%	100,00%	21,44%	35,85%	18,45%	23,55%	0,70%	100,00%	18,78%	19,91%	40,27%	1,81%	16,97%	1,81%	0,45%	100,00%
191	Kelurahan Sonokwijenan	53,65%	46,35%	100,00%	20,63%	32,21%	19,90%	23,28%	3,98%	100,00%	12,64%	12,07%	41,76%	1,70%	30,40%	1,42%	0,00%	100,00%
192	Kelurahan Sukolilo Baru	53,96%	46,04%	100,00%	24,08%	37,04%	24,00%	10,45%	4,43%	100,00%	29,57%	15,02%	38,90%	1,40%	12,59%	2,33%	0,19%	100,00%
193	Kelurahan Sukomanunggal	56,83%	43,17%	100,00%	21,41%	46,25%	20,63%	10,94%	0,78%	100,00%	25,04%	16,54%	50,68%	0,15%	7,13%	0,46%	0,00%	100,00%
194	Kelurahan Sumberejo	50,77%	49,23%	100,00%	19,28%	37,65%	22,59%	20,03%	0,45%	100,00%	23,94%	18,09%	46,99%	1,24%	9,22%	0,35%	0,18%	100,00%
195	Kelurahan Sumur Welut	61,47%	38,53%	100,00%	20,07%	45,04%	25,19%	8,94%	0,76%	100,00%	22,24%	16,47%	46,77%	1,61%	11,52%	1,38%	0,00%	100,00%
196	Kelurahan Tambak Sarioso	50,38%	49,62%	100,00%	22,35%	45,10%	17,45%	13,73%	1,37%	100,00%	23,42%	20,46%	43,88%	0,42%	10,13%	1,69%	0,00%	100,00%
197	Kelurahan Tambakoso Wilangon	59,41%	40,59%	100,00%	19,65%	39,30%	25,61%	14,74%	0,70%	100,00%	26,45%	25,89%	39,96%	0,38%	6,19%	1,13%	0,00%	100,00%
198	Kelurahan Tambakrejo	49,67%	50,33%	100,00%	24,37%	42,72%	16,46%	16,14%	0,32%	100,00%	31,56%	20,21%	39,54%	0,35%	8,16%	0,18%	0,00%	100,00%
199	Kelurahan Tambaksari	47,60%	52,40%	100,00%	24,33%	23,77%	15,74%	34,60%	1,56%	100,00%	21,39%	17,92%	49,54%	0,73%	10,05%	0,37%	0,00%	100,00%
200	Kelurahan Tambakwedi	51,90%	48,10%	100,00%	36,84%	40,97%	19,28%	2,18%	0,74%	100,00%	44,73%	17,61%	33,16%	0,18%	4,10%	0,22%	0,00%	100,00%
201	Kelurahan Tanah Kali Kedinding	51,80%	48,20%	100,00%	30,77%	38,89%	15,95%	14,10%	0,28%	100,00%	31,71%	21,46%	41,14%	0,49%	5,04%	0,16%	0,00%	100,00%
202	Kelurahan Tandes	48,68%	51,32%	100,00%	30,78%	38,24%	19,69%	10,71%	0,57%	100,00%	22,82%	18,85%	42,86%	0,60%	14,48%	0,40%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
203	Kelurahan Tanjung Perak	44,81%	55,19%	100,00%	26,91%	32,19%	14,51%	25,86%	0,53%	100,00%	37,59%	17,93%	35,52%	0,00%	8,28%	0,69%	0,00%	100,00%
204	Kelurahan Tanjung Sari	57,98%	42,02%	100,00%	16,11%	32,39%	20,18%	29,73%	1,59%	100,00%	17,74%	14,41%	49,89%	0,89%	16,63%	0,44%	0,00%	100,00%
205	Kelurahan Tegalsari	57,54%	42,46%	100,00%	18,32%	37,11%	27,07%	15,93%	1,57%	100,00%	21,94%	16,85%	52,40%	1,08%	7,25%	0,39%	0,10%	100,00%
206	Kelurahan Tembok Dukuh	53,27%	46,73%	100,00%	26,19%	43,13%	18,24%	11,40%	1,04%	100,00%	22,29%	17,82%	47,73%	0,70%	11,04%	0,42%	0,00%	100,00%
207	Kelurahan Tenggilis Mejoyo	46,68%	53,32%	100,00%	24,77%	41,62%	24,60%	7,25%	1,77%	100,00%	14,75%	19,00%	41,67%	1,00%	20,33%	2,83%	0,42%	100,00%
208	Kelurahan Ujung	52,34%	47,66%	100,00%	38,66%	40,06%	13,82%	6,16%	1,31%	100,00%	56,40%	21,04%	18,66%	0,43%	2,93%	0,54%	0,00%	100,00%
209	Kelurahan Waru Gunung	55,62%	44,38%	100,00%	23,19%	41,30%	18,66%	15,22%	1,63%	100,00%	23,23%	19,60%	48,28%	1,21%	7,07%	0,61%	0,00%	100,00%
210	Kelurahan Wiyung	54,94%	45,06%	100,00%	14,66%	28,31%	16,29%	40,33%	0,41%	100,00%	20,60%	16,61%	48,84%	0,83%	12,13%	1,00%	0,00%	100,00%
211	Kelurahan Wonokromo	51,40%	48,60%	100,00%	22,66%	42,96%	29,56%	3,36%	1,46%	100,00%	17,59%	15,46%	52,08%	0,80%	13,78%	0,28%	0,00%	100,00%
212	Kelurahan Wonokusumo	54,11%	45,89%	100,00%	29,04%	33,82%	20,22%	15,63%	1,29%	100,00%	48,34%	22,82%	22,20%	0,62%	5,60%	0,41%	0,00%	100,00%
213	Kelurahan Wonorejo	54,12%	45,88%	100,00%	27,40%	36,36%	20,42%	15,32%	0,50%	100,00%	21,36%	15,28%	51,77%	0,99%	10,33%	0,28%	0,00%	100,00%
214	Kelurahan Wonorejo Rungkut	52,48%	47,52%	100,00%	17,07%	45,66%	29,79%	5,84%	1,65%	100,00%	12,11%	14,51%	44,23%	0,70%	25,77%	2,68%	0,00%	100,00%
215	Puskesmas Asem Rowo	38,37%	61,63%	100,00%	40,00%	31,30%	9,57%	18,04%	1,09%	100,00%	44,31%	16,17%	32,63%	0,30%	6,59%	0,00%	0,00%	100,00%
216	Puskesmas Balas Klumprik	34,73%	65,27%	100,00%	34,38%	35,36%	12,99%	15,79%	1,48%	100,00%	22,31%	16,14%	38,84%	3,59%	18,53%	0,60%	0,00%	100,00%
217	Puskesmas Balong Sari	32,72%	67,28%	100,00%	38,70%	36,02%	13,74%	10,58%	0,95%	100,00%	30,49%	16,31%	35,92%	1,17%	16,12%	0,00%	0,00%	100,00%
218	Puskesmas Bangkingan	30,90%	69,10%	100,00%	29,82%	31,27%	16,73%	21,45%	0,73%	100,00%	25,74%	15,84%	42,82%	0,99%	13,61%	0,99%	0,00%	100,00%
219	Puskesmas Banyu Urip	34,84%	65,16%	100,00%	32,79%	29,51%	19,13%	17,85%	0,73%	100,00%	27,84%	18,97%	41,86%	0,21%	10,72%	0,41%	0,00%	100,00%
220	Puskesmas Benowo	33,07%	66,93%	100,00%	29,72%	34,81%	23,15%	12,15%	0,16%	100,00%	21,16%	19,35%	45,93%	0,36%	12,66%	0,54%	0,00%	100,00%
221	Puskesmas Bulak Banteng	28,42%	71,58%	100,00%	29,76%	27,65%	10,21%	31,01%	1,37%	100,00%	46,10%	18,59%	31,04%	0,19%	4,09%	0,00%	0,00%	100,00%
222	Puskesmas dr. Soetomo	38,20%	61,80%	100,00%	54,31%	19,70%	14,77%	9,12%	2,10%	100,00%	21,27%	22,78%	48,49%	0,50%	6,78%	0,17%	0,00%	100,00%
223	Puskesmas Dukuh Kupang	35,40%	64,60%	100,00%	27,20%	28,52%	21,76%	21,58%	0,94%	100,00%	26,17%	13,62%	41,28%	1,70%	15,32%	1,70%	0,21%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
224	Puskesmas Dupak	30,10%	69,90%	100,00%	28,90%	36,61%	18,88%	12,91%	2,70%	100,00%	34,15%	21,75%	37,60%	0,61%	5,49%	0,41%	0,00%	100,00%
225	Puskesmas Gading	30,46%	69,54%	100,00%	34,37%	30,16%	11,88%	23,03%	0,55%	100,00%	33,95%	20,16%	38,20%	0,27%	6,63%	0,80%	0,00%	100,00%
226	Puskesmas Gayungan	32,72%	67,28%	100,00%	19,91%	26,98%	16,92%	33,40%	2,78%	100,00%	16,84%	13,21%	39,64%	1,81%	25,91%	2,59%	0,00%	100,00%
227	Puskesmas Gundih	38,77%	61,23%	100,00%	40,56%	23,99%	16,10%	16,87%	2,48%	100,00%	29,57%	21,15%	40,32%	0,54%	8,06%	0,36%	0,00%	100,00%
228	Puskesmas Gunung Anyar	32,04%	67,96%	100,00%	25,93%	35,42%	16,95%	20,34%	1,36%	100,00%	19,88%	19,10%	40,94%	2,34%	16,96%	0,78%	0,00%	100,00%
229	Puskesmas Jagir	32,22%	67,78%	100,00%	28,43%	19,28%	14,46%	36,02%	1,81%	100,00%	16,54%	15,40%	46,20%	2,09%	18,44%	1,33%	0,00%	100,00%
230	Puskesmas Jemur Sari	37,70%	62,30%	100,00%	24,24%	27,79%	24,87%	17,64%	5,46%	100,00%	19,27%	18,09%	42,08%	0,71%	19,15%	0,59%	0,12%	100,00%
231	Puskesmas Jeruk	43,69%	56,31%	100,00%	17,14%	35,13%	21,77%	25,11%	0,86%	100,00%	22,07%	14,79%	40,96%	3,30%	18,66%	0,23%	0,00%	100,00%
232	Puskesmas Kalijudan	40,27%	59,73%	100,00%	40,47%	18,01%	12,75%	26,90%	1,87%	100,00%	29,37%	15,74%	38,89%	1,98%	12,83%	1,19%	0,00%	100,00%
233	Puskesmas Kalirungkut	33,90%	66,10%	100,00%	44,58%	25,92%	15,18%	11,50%	2,82%	100,00%	19,72%	15,87%	37,34%	1,87%	23,69%	1,40%	0,12%	100,00%
234	Puskesmas Kebonsari	33,94%	66,06%	100,00%	19,62%	34,21%	24,16%	19,86%	2,15%	100,00%	17,58%	18,76%	41,57%	3,09%	17,34%	1,66%	0,00%	100,00%
235	Puskesmas Kedung Doro	36,52%	63,48%	100,00%	28,57%	30,00%	13,47%	27,55%	0,41%	100,00%	21,71%	17,56%	51,22%	1,22%	8,05%	0,00%	0,24%	100,00%
236	Puskesmas Kedurus	32,05%	67,95%	100,00%	32,99%	32,57%	13,69%	18,67%	2,07%	100,00%	19,48%	17,10%	45,61%	2,14%	14,96%	0,71%	0,00%	100,00%
237	Puskesmas Kenjeran	32,89%	67,11%	100,00%	34,31%	25,55%	14,23%	24,45%	1,46%	100,00%	33,42%	17,82%	36,63%	0,25%	10,40%	1,49%	0,00%	100,00%
238	Puskesmas Keputih	33,84%	66,16%	100,00%	28,84%	39,11%	21,16%	10,15%	0,74%	100,00%	26,13%	17,37%	36,47%	1,33%	16,18%	2,52%	0,00%	100,00%
239	Puskesmas Ketabang	37,01%	62,99%	100,00%	17,77%	21,69%	10,91%	49,02%	0,61%	100,00%	19,36%	12,98%	47,45%	1,70%	17,23%	1,28%	0,00%	100,00%
240	Puskesmas Klampis Ngasem	33,53%	66,47%	100,00%	34,75%	39,81%	19,11%	4,50%	1,83%	100,00%	22,94%	15,17%	37,09%	1,14%	20,83%	2,71%	0,12%	100,00%
241	Puskesmas Kremlangan Selatan	32,43%	67,57%	100,00%	18,28%	23,90%	15,11%	40,95%	1,76%	100,00%	25,99%	17,23%	40,68%	1,98%	13,28%	0,85%	0,00%	100,00%
242	Puskesmas Lidah Kulon	42,08%	57,92%	100,00%	42,29%	26,77%	19,78%	8,52%	2,64%	100,00%	28,78%	13,55%	38,61%	2,04%	15,71%	1,20%	0,12%	100,00%
243	Puskesmas Lontar	26,58%	73,42%	100,00%	30,77%	42,45%	14,81%	10,26%	1,71%	100,00%	25,59%	14,71%	43,82%	0,59%	15,29%	0,00%	0,00%	100,00%
244	Puskesmas Made	35,91%	64,09%	100,00%	25,97%	24,68%	15,10%	33,93%	0,32%	100,00%	22,62%	24,76%	43,10%	1,19%	7,86%	0,48%	0,00%	100,00%
245	Puskesmas Manukan Kulon	37,69%	62,31%	100,00%	40,45%	17,03%	14,32%	25,32%	2,88%	100,00%	23,37%	16,02%	47,71%	0,84%	11,45%	0,60%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
246	Puskesmas Medokan Ayu	40,27%	59,73%	100,00%	42,23%	22,49%	15,75%	17,68%	1,86%	100,00%	16,45%	15,32%	41,09%	1,46%	22,77%	2,59%	0,32%	100,00%
247	Puskesmas Menur Pumpungan	42,50%	57,50%	100,00%	46,10%	17,46%	14,65%	19,34%	2,44%	100,00%	18,04%	12,69%	40,40%	0,35%	25,49%	2,56%	0,47%	100,00%
248	Puskesmas Mojo	35,20%	64,80%	100,00%	31,32%	30,97%	24,94%	10,44%	2,32%	100,00%	21,21%	14,40%	50,78%	0,56%	12,17%	0,89%	0,00%	100,00%
249	Puskesmas Morokrembangan	31,23%	68,77%	100,00%	27,37%	39,89%	14,42%	18,21%	0,11%	100,00%	37,29%	25,69%	31,63%	0,55%	4,70%	0,14%	0,00%	100,00%
250	Puskesmas Mulyorejo	31,96%	68,04%	100,00%	51,56%	32,33%	8,58%	5,11%	2,41%	100,00%	23,84%	18,34%	40,52%	1,31%	14,24%	1,31%	0,44%	100,00%
251	Puskesmas Ngagel Rejo	18,18%	81,82%	100,00%	8,68%	36,91%	27,94%	26,32%	0,15%	100,00%	14,64%	15,54%	57,14%	1,61%	10,89%	0,18%	0,00%	100,00%
252	Puskesmas Pacar Keling	14,03%	85,97%	100,00%	9,95%	32,46%	42,23%	14,31%	1,05%	100,00%	13,94%	17,79%	54,49%	1,92%	11,38%	0,48%	0,00%	100,00%
253	Puskesmas Pakis	24,58%	75,42%	100,00%	39,34%	37,70%	15,65%	7,00%	0,30%	100,00%	23,36%	20,23%	41,78%	0,33%	13,98%	0,33%	0,00%	100,00%
254	Puskesmas Pegiran	23,83%	76,17%	100,00%	23,35%	30,11%	12,40%	33,33%	0,81%	100,00%	39,90%	21,15%	31,01%	0,48%	7,45%	0,00%	0,00%	100,00%
255	Puskesmas Peneleh	36,30%	63,70%	100,00%	27,35%	15,74%	12,06%	38,97%	5,88%	100,00%	28,18%	17,61%	40,90%	1,76%	10,96%	0,59%	0,00%	100,00%
256	Puskesmas Perak timur	35,93%	64,07%	100,00%	53,28%	23,97%	11,18%	9,19%	2,38%	100,00%	39,64%	21,61%	32,14%	0,80%	5,54%	0,27%	0,00%	100,00%
257	Puskesmas Pucang sewu	23,02%	76,98%	100,00%	23,50%	42,07%	13,02%	17,66%	3,74%	100,00%	20,21%	16,87%	43,47%	0,76%	17,63%	1,06%	0,00%	100,00%
258	Puskesmas Putat Jaya	36,90%	63,10%	100,00%	23,40%	31,44%	22,46%	20,57%	2,13%	100,00%	31,62%	20,31%	38,82%	0,51%	7,97%	0,77%	0,00%	100,00%
259	Puskesmas Rangkah	31,72%	68,28%	100,00%	34,25%	42,49%	11,71%	10,40%	1,16%	100,00%	23,26%	17,11%	43,85%	1,16%	13,79%	0,83%	0,00%	100,00%
260	Puskesmas Sawah Pulo	34,07%	65,93%	100,00%	29,00%	20,86%	7,46%	42,49%	0,19%	100,00%	59,40%	22,00%	15,60%	0,20%	2,60%	0,20%	0,00%	100,00%
261	Puskesmas Sawahan	29,71%	70,29%	100,00%	36,89%	30,84%	17,46%	11,35%	3,46%	100,00%	22,62%	19,29%	45,67%	0,78%	10,07%	1,35%	0,21%	100,00%
262	Puskesmas Sememi	28,98%	71,02%	100,00%	38,02%	26,36%	15,72%	19,26%	0,63%	100,00%	22,81%	19,03%	44,13%	0,40%	12,96%	0,54%	0,13%	100,00%
263	Puskesmas Sidosermo	40,13%	59,87%	100,00%	50,89%	22,93%	15,61%	8,13%	2,44%	100,00%	24,55%	19,71%	40,14%	0,90%	13,44%	1,25%	0,00%	100,00%
264	Puskesmas Sidotopo	36,77%	63,23%	100,00%	24,83%	29,72%	19,23%	26,05%	0,17%	100,00%	42,99%	24,30%	26,87%	0,93%	4,91%	0,00%	0,00%	100,00%
265	Puskesmas Sidotopo Wetan	29,87%	70,13%	100,00%	20,77%	34,35%	11,58%	32,36%	0,93%	100,00%	44,33%	17,83%	30,50%	2,17%	4,67%	0,50%	0,00%	100,00%
266	Puskesmas Simolawang	27,28%	72,72%	100,00%	18,37%	36,04%	24,85%	18,73%	2,00%	100,00%	47,01%	18,87%	29,07%	0,35%	4,34%	0,35%	0,00%	100,00%
267	Puskesmas Simomulyo	35,19%	64,81%	100,00%	27,73%	13,38%	9,71%	47,63%	1,55%	100,00%	26,22%	20,31%	40,45%	0,69%	11,98%	0,35%	0,00%	100,00%

No	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin			Usia						Pendidikan							
		Laki-Laki	Perem-puan	Total	17-25 Tahun	26-44 Tahun	45-56 Tahun	57-75 Tahun	>75 Tahun	Total	SD	SMP	SMA	DIII	S1	S2	S3	Total
268	Puskesmas Siwalankerto	35,30%	64,70%	100,00%	43,62%	34,66%	13,72%	1,98%	6,03%	100,00%	24,14%	17,67%	43,16%	1,21%	12,47%	1,35%	0,00%	100,00%
269	Puskesmas Tambak Rejo	25,51%	74,49%	100,00%	27,59%	37,43%	9,67%	25,31%	0,00%	100,00%	29,85%	19,40%	44,53%	0,50%	5,22%	0,50%	0,00%	100,00%
270	Puskesmas Tambak Wedi	33,80%	66,20%	100,00%	30,64%	21,36%	10,92%	36,75%	0,34%	100,00%	39,88%	22,17%	31,93%	0,24%	5,18%	0,60%	0,00%	100,00%
271	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	42,33%	57,67%	100,00%	31,77%	23,96%	20,31%	8,85%	15,10 %	100,00%	45,51%	21,77%	26,69%	0,98%	4,18%	0,86%	0,00%	100,00%
272	Puskesmas Tanjungsari	37,35%	62,65%	100,00%	28,43%	35,90%	18,23%	17,21%	0,23%	100,00%	21,79%	17,66%	45,30%	0,43%	14,10%	0,71%	0,00%	100,00%
273	Puskesmas Tembok Dukuh	28,96%	71,04%	100,00%	20,69%	30,57%	20,00%	23,45%	5,29%	100,00%	28,26%	24,35%	36,52%	0,43%	9,78%	0,65%	0,00%	100,00%
274	Puskesmas Tenggilis Mejoyo	29,82%	70,18%	100,00%	25,34%	41,51%	10,14%	21,64%	1,37%	100,00%	16,07%	17,37%	44,32%	1,46%	18,99%	1,62%	0,16%	100,00%
275	Puskesmas Wiyung	27,06%	72,94%	100,00%	15,79%	33,14%	20,66%	27,10%	3,31%	100,00%	26,71%	10,77%	43,48%	1,45%	14,91%	2,69%	0,00%	100,00%
276	Puskesmas Wonokromo	29,98%	70,02%	100,00%	39,69%	33,73%	20,87%	5,37%	0,34%	100,00%	19,39%	16,34%	49,86%	0,46%	13,20%	0,74%	0,00%	100,00%
277	Puskesmas Wonokusumo	28,77%	71,23%	100,00%	17,36%	45,47%	20,75%	16,23%	0,19%	100,00%	35,67%	22,68%	34,02%	0,21%	7,42%	0,00%	0,00%	100,00%
278	RSUD Bhakti Dharma Husada	31,62%	68,38%	100,00%	21,03%	33,51%	13,70%	29,99%	1,76%	100,00%	20,07%	13,56%	42,86%	1,63%	19,17%	2,53%	0,18%	100,00%
279	RSUD dr. Mohamad Soewandhie	41,56%	58,44%	100,00%	19,54%	35,50%	25,84%	12,39%	6,72%	100,00%	30,99%	22,16%	37,48%	0,72%	8,47%	0,18%	0,00%	100,00%
280	Satuan Polisi Pamong Praja	63,81%	36,19%	100,00%	31,75%	40,39%	24,23%	2,51%	1,11%	100,00%	25,82%	16,58%	41,58%	1,90%	12,77%	1,36%	0,00%	100,00%
281	Sekretariat DPRD	51,03%	48,97%	100,00%	11,02%	36,61%	25,20%	27,17%	0,00%	100,00%	4,37%	3,28%	42,62%	0,00%	42,08%	7,10%	0,55%	100,00%
282	UPTD Labkesda	42,50%	57,50%	100,00%	34,14%	37,76%	25,38%	0,00%	2,72%	100,00%	10,84%	12,20%	35,77%	5,69%	31,44%	3,79%	0,27%	100,00%

Lampiran 2. Nilai IKM Masing-masing Unit Pelayanan Tahun 2023

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	681	3,60	3,58	3,56	3,97	3,57	3,59	3,63	3,62	3,63	3,64	90,98	A (Sangat Baik)
2	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	4.076	3,60	3,55	3,57	3,97						3,64	90,98	A (Sangat Baik)
3	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1.250	3,72	3,64	3,57	3,98	3,65	3,68	3,71	3,65	3,67	3,70	92,39	A (Sangat Baik)
4	Badan Pendapatan Daerah	1.105	3,79	3,80	3,78	4,00	3,80	3,78	3,80	3,81	3,87	3,83	95,63	A (Sangat Baik)
5	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan	400	3,84	3,83	3,77	4,00	3,79	3,80	3,83	3,82	3,78	3,83	95,67	A (Sangat Baik)
6	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	15.354	3,65	3,62	3,54	3,95						3,69	92,26	A (Sangat Baik)
7	Bagian Hukum dan Kerjasama	153	3,82	3,79	3,75	3,99	3,76	3,78	3,78	3,80	3,78	3,81	95,15	A (Sangat Baik)
8	Bagian Organisasi	233	3,81	3,77	3,74	3,98	3,78	3,77	3,82	3,77	3,77	3,80	95,03	A (Sangat Baik)
9	Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	533	3,69	3,55	3,45	3,99	3,59	3,61	3,68	3,65	3,71	3,66	91,52	A (Sangat Baik)
10	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	468	3,74	3,66	3,62	3,99	3,67	3,68	3,73	3,66	3,69	3,72	92,90	A (Sangat Baik)
11	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	274	3,70	3,65	3,59	3,99	3,65	3,63	3,69	3,63	3,66	3,69	92,17	A (Sangat Baik)
12	Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan	643	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	3,97	3,97	3,96	3,97	3,98	99,40	A (Sangat Baik)
13	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	1.605	3,70	3,65	3,60	3,99	3,64	3,62	3,63	3,61	3,62	3,67	91,85	A (Sangat Baik)
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2.503	3,79	3,84	3,80	3,98	3,84	3,84	3,86	3,85	3,80	3,84	96,11	A (Sangat Baik)
15	Dinas Kesehatan	5.746	3,51	3,45	3,44	3,97	3,55	3,59	3,61	3,57	3,56	3,58	89,58	A (Sangat Baik)
16	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	640	3,89	3,84	3,81	4,00	3,83	3,87	3,93	3,87	3,79	3,87	96,74	A (Sangat Baik)
17	Dinas Komunikasi dan Informatika	645	3,75	3,72	3,67	3,99	3,71	3,75	3,78	3,69	3,72	3,75	93,85	A (Sangat Baik)
18	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	2.032	3,69	3,66	3,65	3,94	3,85	3,87	3,89	3,85	3,88	3,81	95,22	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
19	Dinas Lingkungan Hidup	1.220	3,73	3,70	3,66	3,98	3,71	3,70	3,77	3,70	3,72	3,74	93,53	A (Sangat Baik)
20	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	1.209	3,81	3,74	3,73	3,97	3,78	3,80	3,84	3,79	3,77	3,80	95,08	A (Sangat Baik)
21	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	558	3,72	3,68	3,59	4,00	3,66	3,67	3,70	3,67	3,71	3,71	92,78	A (Sangat Baik)
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	5.185	3,80	3,80	3,73	3,97	3,80	3,81	3,81	3,79	3,83	3,82	95,41	A (Sangat Baik)
23	Dinas Pendidikan	872	3,66	3,64	3,54	3,94	3,76	3,73	3,79	3,75	3,73	3,73	93,16	A (Sangat Baik)
24	Dinas Perhubungan	1.140	3,75	3,76	3,69	3,94	3,81	3,77	3,80	3,79	3,81	3,79	94,78	A (Sangat Baik)
25	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	1.183	3,75	3,72	3,69	3,99	3,88	3,81	3,85	3,83	3,83	3,82	95,38	A (Sangat Baik)
26	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	1.580	3,76	3,76	3,75	3,99	3,73	3,74	3,76	3,71	3,72	3,77	94,21	A (Sangat Baik)
27	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	6.875	3,53	3,51	3,45	3,90	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,80	95,09	A (Sangat Baik)
28	Dinas Sosial	913	3,83	3,67	3,76	3,99	3,81	3,76	3,84	3,77	3,82	3,80	95,11	A (Sangat Baik)
29	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga	246	3,60	3,59	3,59	3,94	3,53	3,53	3,47	3,47	3,65	3,60	89,92	A (Sangat Baik)
30	Inspektorat	450	3,72	3,69	3,69	3,95	3,73	3,69	3,74	3,69	3,73	3,74	93,40	A (Sangat Baik)
31	Kecamatan Asemrowo	1.128	3,82	3,80	3,83	3,99	3,83	3,79	3,83	3,78	3,82	3,83	95,79	A (Sangat Baik)
32	Kecamatan Benowo	472	3,71	3,58	3,69	3,98	3,74	3,65	3,70	3,74	3,75	3,73	93,14	A (Sangat Baik)
33	Kecamatan Bubutan	1.339	3,86	3,84	3,74	4,00	3,76	3,84	3,91	3,77	3,55	3,81	95,22	A (Sangat Baik)
34	Kecamatan Bulak	1.453	3,95	3,93	3,85	3,98	3,95	3,92	3,93	3,93	3,94	3,93	98,26	A (Sangat Baik)
35	Kecamatan Dukuh Pakis	438	3,66	3,66	3,65	3,98	3,87	3,88	3,89	3,89	3,90	3,82	95,50	A (Sangat Baik)
36	Kecamatan Gayungan	1.849	4,00	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,93	A (Sangat Baik)
37	Kecamatan Genteng	746	3,81	3,76	3,77	3,98	3,75	3,82	3,82	3,83	3,78	3,81	95,30	A (Sangat Baik)
38	Kecamatan Gubeng	1.244	3,97	3,97	3,97	4,00	3,97	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	99,49	A (Sangat Baik)
39	Kecamatan Gununganyar	755	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	3,99	3,98	3,95	3,96	3,98	99,60	A (Sangat Baik)
40	Kecamatan Jambangan	3.296	3,95	3,81	3,65	3,98	3,95	3,71	3,59	3,68	3,96	3,81	95,20	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
41	Kecamatan Karang Pilang	476	3,93	3,91	3,86	4,00	3,91	3,92	3,92	3,91	3,90	3,92	97,92	A (Sangat Baik)
42	Kecamatan Kenjeran	2.914	3,98	3,97	3,98	3,99	3,98	3,97	3,98	3,98	3,98	3,98	99,50	A (Sangat Baik)
43	Kecamatan Krempangan	3.753	3,84	3,81	3,83	3,98	3,85	3,87	3,88	3,86	3,89	3,87	96,66	A (Sangat Baik)
44	Kecamatan Lakarsantri	634	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	3,99	3,98	3,98	3,99	3,99	99,76	A (Sangat Baik)
45	Kecamatan Mulyorejo	666	3,92	3,92	3,91	4,00	3,91	3,92	3,92	3,92	3,91	3,92	98,11	A (Sangat Baik)
46	Kecamatan Pabean Cantian	529	3,81	3,77	3,78	3,99	3,71	3,83	3,89	3,87	3,85	3,83	95,80	A (Sangat Baik)
47	Kecamatan Pakal	971	3,78	3,75	3,71	3,98	3,73	3,76	3,80	3,77	3,69	3,78	94,39	A (Sangat Baik)
48	Kecamatan Rungkut	472	3,73	3,69	3,62	4,00	3,64	3,65	3,66	3,58	3,60	3,69	92,16	A (Sangat Baik)
49	Kecamatan Sambikerep	948	3,97	3,97	3,95	4,00	3,96	3,96	3,96	3,96	3,95	3,96	99,12	A (Sangat Baik)
50	Kecamatan Sawahan	624	3,87	3,84	3,78	3,98	3,81	3,83	3,85	3,68	3,58	3,80	95,00	A (Sangat Baik)
51	Kecamatan Semampir	2.112	3,78	3,74	3,81	3,96	3,82	3,71	3,78	3,70	3,88	3,80	94,96	A (Sangat Baik)
52	Kecamatan Simokerto	2.203	3,93	3,90	3,90	3,99	3,90	3,90	3,91	3,88	3,83	3,90	97,62	A (Sangat Baik)
53	Kecamatan Sukolilo	1.052	3,81	3,81	3,80	4,00	3,81	3,84	3,84	3,82	3,84	3,84	96,01	A (Sangat Baik)
54	Kecamatan Sukomanunggal	2.932	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,82	A (Sangat Baik)
55	Kecamatan Tambaksari	2.130	3,85	3,85	3,83	3,99	3,84	3,85	3,85	3,85	3,88	3,87	96,64	A (Sangat Baik)
56	Kecamatan Tandes	512	3,96	3,95	3,76	3,94	3,95	3,87	3,96	3,96	3,95	3,92	98,04	A (Sangat Baik)
57	Kecamatan Tegalsari	952	3,92	3,91	3,90	4,00	3,89	3,90	3,82	3,75	3,76	3,87	96,81	A (Sangat Baik)
58	Kecamatan Tenggilis Mejoyo	705	3,91	3,89	3,85	4,00	3,86	3,88	3,88	3,86	3,86	3,89	97,19	A (Sangat Baik)
59	Kecamatan Wiyung	776	3,90	3,85	3,86	4,00	3,84	3,82	3,82	3,83	3,78	3,85	96,37	A (Sangat Baik)
60	Kecamatan Wonocolo	1.321	3,85	3,79	3,72	3,98	3,87	3,83	3,79	3,74	3,93	3,83	95,85	A (Sangat Baik)
61	Kecamatan Wonokromo	1.156	3,96	3,95	3,96	4,00	3,95	3,96	3,97	3,96	3,96	3,96	99,07	A (Sangat Baik)
62	Kelurahan Airlangga	862	3,92	3,92	3,97	3,91	3,97	3,90	3,91	3,93	3,91	3,93	98,19	A (Sangat Baik)
63	Kelurahan Alun-Alun Contong	608	3,88	3,76	3,80	4,00	3,82	3,85	3,82	3,73	3,77	3,83	95,66	A (Sangat Baik)
64	Kelurahan Ampel	511	3,94	3,93	3,89	4,00	3,92	3,91	3,91	3,91	3,92	3,93	98,13	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
65	Kelurahan Asemrowo	570	3,90	3,88	3,86	4,00	3,89	3,89	3,90	3,90	3,91	3,90	97,58	A (Sangat Baik)
66	Kelurahan Babat Jerawat	543	3,86	3,82	3,75	3,99	3,82	3,78	3,79	3,82	3,79	3,82	95,57	A (Sangat Baik)
67	Kelurahan Babatan	787	3,76	3,77	3,75	3,99	3,79	3,78	3,77	3,76	3,72	3,79	94,68	A (Sangat Baik)
68	Kelurahan Balasklumprik	535	3,68	3,63	3,65	3,92	3,69	3,58	3,61	3,61	3,80	3,68	92,12	A (Sangat Baik)
69	Kelurahan Balongsari	1.112	3,85	3,82	3,81	3,99	3,82	3,79	3,86	3,82	3,80	3,84	95,98	A (Sangat Baik)
70	Kelurahan Bangkingan	497	3,94	3,93	3,95	3,99	3,93	3,92	3,93	3,92	3,93	3,94	98,47	A (Sangat Baik)
71	Kelurahan Banjarsugihan	411	3,88	3,86	3,84	4,00	3,85	3,89	3,88	3,59	3,81	3,84	96,12	A (Sangat Baik)
72	Kelurahan Banyu Urip	491	3,93	3,91	3,90	3,99	3,93	3,89	3,91	3,90	3,91	3,92	98,00	A (Sangat Baik)
73	Kelurahan Barata Jaya	974	3,75	3,72	3,72	3,98	3,75	3,75	3,77	3,75	3,88	3,79	94,65	A (Sangat Baik)
74	Kelurahan Bendulmerisi	750	3,86	3,88	3,87	4,00	3,85	3,85	3,86	3,85	3,96	3,89	97,17	A (Sangat Baik)
75	Kelurahan Benowo	864	3,70	3,69	3,67	3,87	3,69	3,70	3,72	3,67	3,62	3,70	92,57	A (Sangat Baik)
76	Kelurahan Bongkaran	508	3,74	3,64	3,68	3,98	3,72	3,68	3,71	3,75	3,94	3,76	94,02	A (Sangat Baik)
77	Kelurahan Bringin	750	3,49	3,54	3,59	3,98	3,75	3,74	3,74	3,74	3,74	3,70	92,59	A (Sangat Baik)
78	Kelurahan Bubutan	531	3,92	3,89	3,85	4,00	3,90	3,83	3,85	3,93	3,83	3,89	97,21	A (Sangat Baik)
79	Kelurahan Bulak	428	3,75	3,70	3,69	3,98	3,75	3,66	3,68	3,65	3,66	3,73	93,15	A (Sangat Baik)
80	Kelurahan Bulak Banteng	720	3,81	3,81	3,85	3,98	3,88	3,79	3,86	3,81	3,86	3,85	96,24	A (Sangat Baik)
81	Kelurahan Darmo	636	3,93	3,91	3,92	3,98	3,92	3,90	3,91	3,91	3,92	3,92	98,02	A (Sangat Baik)
82	Kelurahan Dr. Soetomo	442	3,90	3,90	3,82	4,00	3,87	3,88	3,88	3,58	3,79	3,85	96,14	A (Sangat Baik)
83	Kelurahan Dukuh Kupang	1.513	3,85	3,87	3,88	3,99	3,70	3,87	3,63	3,87	3,85	3,83	95,85	A (Sangat Baik)
84	Kelurahan Dukuh Menanggal	635	3,94	3,94	3,94	3,99	3,95	3,93	3,94	3,94	3,93	3,95	98,64	A (Sangat Baik)
85	Kelurahan Dukuh Pakis	461	3,77	3,71	3,70	3,96	3,76	3,76	3,76	3,76	3,75	3,77	94,31	A (Sangat Baik)
86	Kelurahan Dukuh Setro	407	3,50	3,39	3,37	3,95	3,52	3,40	3,49	3,45	3,50	3,51	87,69	B (Baik)
87	Kelurahan Dukuh Sutorejo	548	3,79	3,69	3,68	3,97	3,76	3,69	3,75	3,63	3,71	3,74	93,54	A (Sangat Baik)
88	Kelurahan Dupak	611	3,99	3,99	3,99	4,00	4,00	3,99	4,00	3,91	3,87	3,97	99,27	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
89	Kelurahan Embong Kaliasin	519	3,91	3,90	3,87	3,99	3,90	3,88	3,89	3,90	3,88	3,90	97,57	A (Sangat Baik)
90	Kelurahan Gading	849	3,50	3,50	3,55	3,95	3,54	3,50	3,50	3,51	3,92	3,61	90,19	A (Sangat Baik)
91	Kelurahan Gayungan	1.131	3,85	3,84	3,83	4,00	3,94	3,87	3,88	3,96	3,98	3,91	97,63	A (Sangat Baik)
92	Kelurahan Gebang Putih	558	3,99	3,98	3,96	4,00	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	99,64	A (Sangat Baik)
93	Kelurahan Genteng	843	3,80	3,75	3,79	4,00	3,80	3,80	3,81	3,77	3,84	3,82	95,45	A (Sangat Baik)
94	Kelurahan Genting Kalianak	583	3,94	3,75	3,71	3,98	3,95	3,90	3,93	3,89	3,94	3,89	97,20	A (Sangat Baik)
95	Kelurahan Gubeng	630	3,83	3,82	3,82	4,00	3,86	3,83	3,84	3,85	3,84	3,85	96,36	A (Sangat Baik)
96	Kelurahan Gundih	581	3,89	3,84	3,78	4,00	3,80	3,85	3,87	3,86	3,78	3,85	96,28	A (Sangat Baik)
97	Kelurahan Gunung Anyar	431	3,96	3,94	3,96	4,00	3,97	3,95	3,97	3,95	3,94	3,96	98,98	A (Sangat Baik)
98	Kelurahan Gunung Anyar Tambak	443	3,87	3,86	3,86	3,99	3,93	3,90	3,93	3,93	3,89	3,91	97,67	A (Sangat Baik)
99	Kelurahan Gunung Sari	663	3,95	3,94	3,93	3,99	3,93	3,91	3,92	3,93	3,81	3,92	98,08	A (Sangat Baik)
100	Kelurahan Jagir	450	3,85	3,83	3,82	3,99	3,84	3,82	3,87	3,85	3,87	3,86	96,49	A (Sangat Baik)
101	Kelurahan Jajar Tunggal	572	3,89	3,87	3,86	4,00	3,88	3,86	3,86	3,83	3,73	3,86	96,61	A (Sangat Baik)
102	Kelurahan Jambangan	519	3,94	3,94	3,93	4,00	3,93	3,96	3,95	3,95	3,94	3,95	98,72	A (Sangat Baik)
103	Kelurahan Jemurwonosari	952	3,98	3,98	3,97	4,00	3,98	3,97	3,98	3,95	3,98	3,98	99,45	A (Sangat Baik)
104	Kelurahan Jepara	507	3,75	3,72	3,67	4,00	3,81	3,73	3,81	3,78	3,72	3,78	94,42	A (Sangat Baik)
105	Kelurahan Jeruk	487	3,97	3,94	3,94	4,00	3,93	3,93	3,91	3,92	3,96	3,94	98,60	A (Sangat Baik)
106	Kelurahan Kalijudan	1.653	3,83	3,82	3,81	4,00	3,82	3,82	3,82	3,82	3,84	3,84	96,00	A (Sangat Baik)
107	Kelurahan Kalirungkut	513	3,87	3,92	3,93	3,98	3,93	3,92	3,94	3,92	3,91	3,92	98,12	A (Sangat Baik)
108	Kelurahan Kalisari	427	3,88	3,89	3,87	3,99	3,89	3,87	3,88	3,85	3,91	3,89	97,29	A (Sangat Baik)
109	Kelurahan Kandangan	521	3,84	3,76	3,71	3,98	3,84	3,77	3,79	3,84	3,88	3,82	95,61	A (Sangat Baik)
110	Kelurahan Kapas Madya	621	3,72	3,72	3,69	4,00	3,52	3,68	3,71	3,36	3,36	3,64	91,00	A (Sangat Baik)
111	Kelurahan Kapasan	1.098	3,82	3,74	3,76	4,00	3,90	3,89	3,89	3,89	3,92	3,87	96,70	A (Sangat Baik)
112	Kelurahan Kapasari	968	3,80	3,57	3,71	4,00	3,71	3,56	3,71	3,57	3,96	3,73	93,27	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
113	Kelurahan Karah	804	3,86	3,86	3,87	4,00	3,87	3,85	3,79	3,73	3,93	3,86	96,53	A (Sangat Baik)
114	Kelurahan Karangpilang	2.840	3,94	3,92	3,98	3,99	3,93	3,98	3,98	3,94	3,93	3,95	98,84	A (Sangat Baik)
115	Kelurahan Karangpoh	526	3,97	3,97	3,97	3,99	3,97	3,96	3,98	3,96	3,96	3,97	99,24	A (Sangat Baik)
116	Kelurahan Kebonsari	1.105	3,84	3,83	3,85	4,00	3,82	3,87	3,88	3,82	3,99	3,88	96,91	A (Sangat Baik)
117	Kelurahan Kebraon	478	3,83	3,83	3,78	4,00	3,80	3,78	3,84	3,80	3,73	3,82	95,56	A (Sangat Baik)
118	Kelurahan Kedung Baruk	445	3,94	3,83	3,86	3,98	3,87	3,85	3,89	3,87	3,93	3,89	97,27	A (Sangat Baik)
119	Kelurahan Kedung Cowek	757	3,89	3,78	3,81	4,00	3,81	3,79	3,83	3,88	3,77	3,84	95,99	A (Sangat Baik)
120	Kelurahan Kedung Doro	693	3,84	3,80	3,83	3,97	3,82	3,81	3,79	3,85	3,83	3,84	95,96	A (Sangat Baik)
121	Kelurahan Kedurus	1.290	3,80	3,83	3,83	4,00	3,84	3,84	3,85	3,84	3,84	3,85	96,32	A (Sangat Baik)
122	Kelurahan Kejawan Putih Tambak	473	3,85	3,85	3,85	3,95	3,91	3,86	3,84	3,83	3,85	3,87	96,63	A (Sangat Baik)
123	Kelurahan Kemayoran	509	3,94	3,94	3,94	4,00	3,94	3,94	3,93	3,94	3,94	3,95	98,66	A (Sangat Baik)
124	Kelurahan Kendangsari	996	3,78	3,58	3,53	3,99	3,72	3,60	3,81	3,72	3,87	3,73	93,34	A (Sangat Baik)
125	Kelurahan Kenjeran	1.299	3,98	3,84	3,79	4,00	3,91	3,80	3,84	3,79	3,77	3,86	96,45	A (Sangat Baik)
126	Kelurahan Keputih	607	3,87	3,86	3,90	3,99	3,86	3,84	3,85	3,89	3,88	3,88	97,10	A (Sangat Baik)
127	Kelurahan Keputran	327	3,97	3,91	3,89	4,00	3,90	3,92	3,91	3,91	3,94	3,93	98,21	A (Sangat Baik)
128	Kelurahan Kertajaya	544	3,84	3,82	3,80	4,00	3,82	3,81	3,84	3,82	3,53	3,81	95,21	A (Sangat Baik)
129	Kelurahan Ketabang	395	3,90	3,89	3,90	3,98	3,92	3,88	3,88	3,89	3,92	3,91	97,71	A (Sangat Baik)
130	Kelurahan Ketintang	642	3,69	3,69	3,66	3,99	3,68	3,68	3,69	3,67	3,64	3,71	92,72	A (Sangat Baik)
131	Kelurahan Klampisngasem	1.118	3,99	3,99	3,98	4,00	3,99	3,99	3,99	3,96	3,07	3,89	97,13	A (Sangat Baik)
132	Kelurahan Kremlangan Selatan	781	3,84	3,80	3,85	3,94	3,85	3,79	3,80	3,72	3,63	3,80	95,08	A (Sangat Baik)
133	Kelurahan Kremlangan Utara	1.216	3,74	3,71	3,72	3,98	3,73	3,72	3,73	3,74	3,79	3,76	94,07	A (Sangat Baik)
134	Kelurahan Kupang Krajan	726	3,95	3,94	3,94	3,99	3,95	3,93	3,94	3,93	3,92	3,94	98,59	A (Sangat Baik)
135	Kelurahan Kutisari	468	3,99	3,97	3,96	3,99	3,98	3,97	3,98	3,99	3,96	3,98	99,38	A (Sangat Baik)
136	Kelurahan Lakarsantri	649	3,94	3,95	3,95	4,00	3,96	3,96	3,96	3,95	3,96	3,96	98,98	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
137	Kelurahan Lidah Kulon	529	3,86	3,55	3,72	4,00	3,74	3,73	3,75	3,72	3,71	3,75	93,85	A (Sangat Baik)
138	Kelurahan Lidah Wetan	413	3,78	3,63	3,66	3,96	3,88	3,87	3,85	3,56	3,86	3,78	94,60	A (Sangat Baik)
139	Kelurahan Lontar	540	3,89	3,89	3,93	3,94	3,94	3,88	3,88	3,88	3,88	3,90	97,52	A (Sangat Baik)
140	Kelurahan Made	685	3,98	3,98	3,98	4,00	3,98	3,98	3,99	3,97	3,96	3,98	99,45	A (Sangat Baik)
141	Kelurahan Manukan Kulon	1.445	3,83	3,86	3,89	4,00	3,86	3,89	3,65	3,82	3,72	3,84	95,91	A (Sangat Baik)
142	Kelurahan Manukan Wetan	451	3,98	3,97	3,97	4,00	3,97	3,97	3,97	3,98	3,99	3,98	99,44	A (Sangat Baik)
143	Kelurahan Manyar Sabrangsan	525	3,98	3,98	3,97	3,99	3,98	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	99,48	A (Sangat Baik)
144	Kelurahan Margorejo	1.231	3,94	3,94	3,95	3,96	3,96	3,93	3,93	3,94	3,93	3,94	98,53	A (Sangat Baik)
145	Kelurahan Medokan Ayu	528	3,89	3,88	3,93	3,95	3,93	3,87	3,88	3,88	3,91	3,90	97,53	A (Sangat Baik)
146	Kelurahan Medokan Semampir	408	3,80	3,72	3,75	3,95	3,80	3,73	3,74	3,81	3,86	3,79	94,85	A (Sangat Baik)
147	Kelurahan Menanggal	558	3,97	3,96	3,83	4,00	3,95	3,94	3,95	3,94	3,96	3,95	98,64	A (Sangat Baik)
148	Kelurahan Menur Pumpungan	799	3,80	3,79	3,87	3,91	3,89	3,79	3,79	3,71	3,58	3,79	94,83	A (Sangat Baik)
149	Kelurahan Mojo	1.418	3,88	3,88	3,88	4,00	3,88	3,88	3,87	3,87	3,87	3,89	97,23	A (Sangat Baik)
150	Kelurahan Morokrembangan	439	3,96	3,96	3,95	3,98	3,95	3,95	3,94	3,94	3,92	3,95	98,74	A (Sangat Baik)
151	Kelurahan Mulyorejo	1.704	3,77	3,75	3,75	3,99	3,74	3,75	3,79	3,70	3,70	3,77	94,29	A (Sangat Baik)
152	Kelurahan Ngagel	554	3,75	3,71	3,53	3,93	3,78	3,68	3,79	3,59	3,60	3,71	92,64	A (Sangat Baik)
153	Kelurahan Ngagel Rejo	2.364	3,82	3,78	3,79	4,00	3,83	3,88	3,90	3,87	3,87	3,86	96,51	A (Sangat Baik)
154	Kelurahan Nginden Jangkungan	531	3,83	3,80	3,79	3,99	3,80	3,78	3,79	3,78	3,81	3,82	95,44	A (Sangat Baik)
155	Kelurahan Nyamplungan	972	3,74	3,74	3,76	3,98	3,76	3,74	3,74	3,74	3,74	3,77	94,31	A (Sangat Baik)
156	Kelurahan Pacar Kembang	726	3,92	3,92	3,90	4,00	3,91	3,91	3,92	3,91	3,92	3,92	98,07	A (Sangat Baik)
157	Kelurahan Pacarkeling	613	3,66	3,65	3,65	3,98	3,65	3,64	3,66	3,66	3,71	3,70	92,40	A (Sangat Baik)
158	Kelurahan Pagesangan	511	3,68	3,63	3,60	4,00	3,69	3,64	3,67	3,62	3,73	3,70	92,41	A (Sangat Baik)
159	Kelurahan Pakal	518	3,80	3,79	3,76	3,99	3,79	3,77	3,73	3,78	3,74	3,79	94,85	A (Sangat Baik)
160	Kelurahan Pakis	1.259	3,93	3,92	3,92	3,96	3,93	3,92	3,93	3,92	3,92	3,93	98,19	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
161	Kelurahan Panjang Jiwo	518	3,98	3,97	3,97	4,00	3,99	3,99	3,99	3,48	3,50	3,88	96,88	A (Sangat Baik)
162	Kelurahan Pegirian	781	3,97	3,94	3,94	4,00	3,95	3,96	3,96	3,96	3,88	3,95	98,79	A (Sangat Baik)
163	Kelurahan Peneleh	517	3,88	3,89	3,92	3,94	3,94	3,88	3,86	3,88	3,92	3,90	97,58	A (Sangat Baik)
164	Kelurahan Penjaringansari	411	3,78	3,78	3,79	4,00	3,81	3,79	3,82	3,81	3,85	3,83	95,63	A (Sangat Baik)
165	Kelurahan Perak Barat	426	3,98	3,96	3,91	3,99	3,98	3,97	3,98	3,86	3,40	3,89	97,30	A (Sangat Baik)
166	Kelurahan Petemon	462	3,95	3,96	3,96	4,00	3,97	3,97	3,97	3,98	3,98	3,97	99,24	A (Sangat Baik)
167	Kelurahan Plosو	809	3,74	3,72	3,68	4,00	3,73	3,71	3,73	3,74	3,74	3,75	93,84	A (Sangat Baik)
168	Kelurahan Pradah Kalikendal	517	3,91	3,87	3,96	4,00	3,94	3,96	3,96	3,97	3,97	3,95	98,75	A (Sangat Baik)
169	Kelurahan Pucangsewu	790	3,82	3,82	3,86	3,96	3,87	3,84	3,84	3,84	3,84	3,85	96,37	A (Sangat Baik)
170	Kelurahan Putat Gede	518	3,90	3,90	3,92	3,99	3,85	3,93	3,94	3,68	3,73	3,87	96,78	A (Sangat Baik)
171	Kelurahan Putat Jaya	657	3,86	3,79	3,75	4,00	3,80	3,73	3,89	3,86	3,73	3,82	95,59	A (Sangat Baik)
172	Kelurahan Rangkah	1.053	3,73	3,72	3,70	3,98	3,70	3,71	3,74	3,66	3,82	3,75	93,81	A (Sangat Baik)
173	Kelurahan Romo Kalisari	642	3,87	3,85	3,81	4,00	3,85	3,82	3,86	3,81	3,85	3,86	96,45	A (Sangat Baik)
174	Kelurahan Rungkut Kidul	563	3,81	3,79	3,77	3,98	3,83	3,83	3,85	3,84	3,90	3,84	96,11	A (Sangat Baik)
175	Kelurahan Rungkut Menanggal	801	3,81	3,80	3,86	3,92	3,86	3,77	3,78	3,78	3,78	3,82	95,43	A (Sangat Baik)
176	Kelurahan Rungkut Tengah	1.288	3,54	3,52	3,61	3,98	3,92	3,92	3,93	3,92	3,94	3,81	95,23	A (Sangat Baik)
177	Kelurahan Sambikerep	664	3,86	3,85	3,98	4,00	3,98	3,99	3,99	3,95	3,95	3,95	98,77	A (Sangat Baik)
178	Kelurahan Sawahan	1.113	3,97	3,97	3,95	4,00	3,96	3,96	3,97	3,96	3,95	3,96	99,10	A (Sangat Baik)
179	Kelurahan Sawunggaling	411	3,95	3,93	3,92	4,00	3,94	3,93	3,94	3,95	3,95	3,95	98,63	A (Sangat Baik)
180	Kelurahan Sememi	837	3,76	3,71	3,68	3,95	3,73	3,63	3,66	3,63	3,80	3,73	93,20	A (Sangat Baik)
181	Kelurahan Semolowaru	525	3,89	3,81	3,84	4,00	3,92	3,92	3,94	3,90	3,91	3,90	97,59	A (Sangat Baik)
182	Kelurahan Sidodadi	1.215	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,94	A (Sangat Baik)
183	Kelurahan Sidosermo	476	3,93	3,91	3,92	4,00	3,92	3,92	3,93	3,93	3,90	3,93	98,23	A (Sangat Baik)
184	Kelurahan Sidotopo	1.313	3,86	3,88	3,89	3,98	3,91	3,89	3,93	3,91	3,95	3,91	97,81	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
185	Kelurahan Sidotopo Wetan	1.179	3,93	3,92	3,93	3,98	3,92	3,91	3,92	3,88	3,87	3,92	97,95	A (Sangat Baik)
186	Kelurahan Simokerto	612	3,86	3,87	3,86	4,00	3,87	3,84	3,82	3,75	3,80	3,85	96,31	A (Sangat Baik)
187	Kelurahan Simolawang	2.178	3,73	3,74	3,79	3,96	3,79	3,75	3,78	3,79	3,82	3,79	94,81	A (Sangat Baik)
188	Kelurahan Simomulyo	1.918	3,85	3,85	3,81	4,00	3,83	3,78	3,79	3,81	3,84	3,84	95,98	A (Sangat Baik)
189	Kelurahan Simomulyo Baru	1.686	3,92	3,90	3,89	3,99	3,90	3,89	3,90	3,90	3,93	3,91	97,82	A (Sangat Baik)
190	Kelurahan Siwalankerto	494	3,79	3,74	3,66	3,98	3,75	3,74	3,77	3,61	3,67	3,75	93,63	A (Sangat Baik)
191	Kelurahan Sonokwijenan	770	3,96	3,95	3,92	4,00	3,94	3,95	3,94	3,93	3,93	3,95	98,63	A (Sangat Baik)
192	Kelurahan Sukolilo Baru	1.264	3,73	3,73	3,78	3,96	3,78	3,74	3,73	3,74	3,75	3,77	94,28	A (Sangat Baik)
193	Kelurahan Sukomanunggal	695	3,96	3,95	3,91	3,97	3,93	3,92	3,91	3,88	3,96	3,93	98,31	A (Sangat Baik)
194	Kelurahan Sumberejo	601	3,79	3,76	3,72	3,89	3,75	3,74	3,79	3,70	3,77	3,77	94,17	A (Sangat Baik)
195	Kelurahan Sumur Welut	968	3,69	3,70	3,71	4,00	3,86	3,89	3,75	3,73	3,71	3,78	94,60	A (Sangat Baik)
196	Kelurahan Tambak Sarioso	522	3,95	3,89	3,84	3,99	3,84	3,69	3,78	3,89	3,92	3,87	96,66	A (Sangat Baik)
197	Kelurahan Tambakoso Wilangon	556	3,58	3,56	3,55	3,99	3,59	3,80	3,78	3,56	3,73	3,68	92,04	A (Sangat Baik)
198	Kelurahan Tambakrejo	614	3,82	3,78	3,76	4,00	3,78	3,81	3,88	3,72	3,88	3,82	95,62	A (Sangat Baik)
199	Kelurahan Tambaksari	688	3,85	3,83	3,84	3,99	3,84	3,84	3,84	3,83	3,87	3,86	96,48	A (Sangat Baik)
200	Kelurahan Tambakwedi	3.228	3,89	3,87	3,90	3,96	3,90	3,87	3,87	3,88	3,88	3,89	97,28	A (Sangat Baik)
201	Kelurahan Tanah Kali Kedinding	668	3,91	3,90	3,80	3,98	3,87	3,81	3,78	3,81	3,76	3,85	96,18	A (Sangat Baik)
202	Kelurahan Tandes	566	3,85	3,85	3,84	3,99	3,84	3,83	3,82	3,84	3,74	3,85	96,16	A (Sangat Baik)
203	Kelurahan Tanjung Perak	337	3,96	3,90	3,90	4,00	3,93	3,92	3,95	3,93	3,94	3,93	98,37	A (Sangat Baik)
204	Kelurahan Tanjung Sari	495	3,91	3,89	3,88	3,96	3,91	3,91	3,93	3,56	3,75	3,85	96,37	A (Sangat Baik)
205	Kelurahan Tegalsari	1.081	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	99,63	A (Sangat Baik)
206	Kelurahan Tembok Dukuh	1.533	3,86	3,85	3,85	4,00	3,85	3,85	3,85	3,84	3,84	3,86	96,62	A (Sangat Baik)
207	Kelurahan Tenggilis Mejoyo	1.276	3,94	3,91	3,91	4,00	3,92	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	98,36	A (Sangat Baik)
208	Kelurahan Ujung	1.091	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	99,93	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
209	Kelurahan Waru Gunung	534	3,75	3,69	3,65	3,98	3,71	3,74	3,76	3,67	3,67	3,74	93,38	A (Sangat Baik)
210	Kelurahan Wiyung	670	3,88	3,86	3,89	3,98	3,91	3,91	3,94	3,93	3,96	3,92	97,89	A (Sangat Baik)
211	Kelurahan Wonokromo	2.639	3,97	3,96	3,96	4,00	3,95	3,95	3,97	3,95	3,94	3,96	99,05	A (Sangat Baik)
212	Kelurahan Wonokusumo	537	3,99	3,98	3,97	4,00	3,98	3,98	3,98	3,97	3,97	3,98	99,50	A (Sangat Baik)
213	Kelurahan Wonorejo	765	3,52	3,52	3,63	3,86	3,66	3,49	3,56	3,21	3,37	3,54	88,40	A (Sangat Baik)
214	Kelurahan Wonorejo Rungkut	752	3,95	3,93	3,93	3,98	3,95	3,92	3,93	3,93	3,89	3,93	98,36	A (Sangat Baik)
215	Puskesmas Asem Rowo	383	3,67	3,75	3,69	3,99	3,73	3,89	3,91	3,53	3,78	3,77	94,28	A (Sangat Baik)
216	Puskesmas Balas Klumprik	557	3,78	3,71	3,66	3,95	3,76	3,67	3,67	3,68	3,72	3,73	93,30	A (Sangat Baik)
217	Puskesmas Balong Sari	622	3,87	3,88	3,86	4,00	3,87	3,87	3,87	3,24	3,86	3,81	95,37	A (Sangat Baik)
218	Puskesmas Bangkingan	467	3,83	3,82	3,81	3,99	3,77	3,75	3,75	3,76	3,81	3,81	95,25	A (Sangat Baik)
219	Puskesmas Banyu Urip	532	3,80	3,76	3,73	3,99	3,76	3,69	3,71	3,72	3,85	3,78	94,47	A (Sangat Baik)
220	Puskesmas Benowo	572	3,83	3,79	3,69	3,98	3,77	3,79	3,78	3,69	3,70	3,78	94,49	A (Sangat Baik)
221	Puskesmas Bulak Banteng	589	3,69	3,57	3,58	4,00	3,68	3,71	3,70	3,70	3,73	3,71	92,65	A (Sangat Baik)
222	Puskesmas dr. Soetomo	1.461	3,80	3,77	3,77	4,00	3,74	3,70	3,73	3,72	3,75	3,77	94,37	A (Sangat Baik)
223	Puskesmas Dukuh Kupang	491	3,82	3,81	3,76	3,99	3,80	3,81	3,77	3,77	3,81	3,82	95,43	A (Sangat Baik)
224	Puskesmas Dupak	529	3,80	3,74	3,73	3,94	3,77	3,73	3,72	3,71	3,76	3,76	94,12	A (Sangat Baik)
225	Puskesmas Gading	454	3,67	3,65	3,54	3,99	3,62	3,65	3,68	3,59	3,78	3,68	92,11	A (Sangat Baik)
226	Puskesmas Gayungan	399	3,96	3,94	3,70	4,00	3,85	3,85	3,76	3,24	3,67	3,77	94,37	A (Sangat Baik)
227	Puskesmas Gundih	646	3,84	3,83	3,80	3,99	3,81	3,80	3,81	3,78	3,86	3,84	95,88	A (Sangat Baik)
228	Puskesmas Gunung Anyar	538	3,73	3,71	3,67	3,98	3,74	3,74	3,75	3,72	3,71	3,75	93,73	A (Sangat Baik)
229	Puskesmas Jagir	612	3,85	3,84	3,78	3,99	3,82	3,84	3,84	3,85	3,86	3,85	96,28	A (Sangat Baik)
230	Puskesmas Jemur Sari	883	3,90	3,90	3,86	4,00	3,89	3,83	3,80	3,87	3,82	3,87	96,84	A (Sangat Baik)
231	Puskesmas Jeruk	983	3,83	3,82	3,81	3,98	3,81	3,83	3,82	3,81	3,81	3,84	95,90	A (Sangat Baik)
232	Puskesmas Kalijudan	879	3,94	3,92	3,89	3,99	3,89	3,89	3,87	3,90	3,90	3,91	97,72	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
233	Puskesmas Kalirungkut	984	3,69	3,69	3,65	3,97	3,63	3,67	3,67	3,62	3,69	3,70	92,47	A (Sangat Baik)
234	Puskesmas Kebonsari	408	3,74	3,72	3,59	3,97	3,71	3,71	3,68	3,51	3,79	3,71	92,80	A (Sangat Baik)
235	Puskesmas Kedung Doro	403	3,86	3,83	3,79	3,98	3,80	3,87	3,85	3,81	3,85	3,85	96,19	A (Sangat Baik)
236	Puskesmas Kedurus	490	3,95	3,89	3,66	4,00	3,73	3,73	3,73	3,43	3,87	3,78	94,44	A (Sangat Baik)
237	Puskesmas Kenjeran	469	3,82	3,71	3,65	4,00	3,64	3,66	3,65	3,65	3,67	3,72	92,95	A (Sangat Baik)
238	Puskesmas Keputih	784	3,84	3,78	3,79	3,98	3,81	3,78	3,78	3,76	3,78	3,81	95,29	A (Sangat Baik)
239	Puskesmas Ketabang	464	3,72	3,74	3,69	3,91	3,74	3,69	3,68	3,65	3,75	3,73	93,25	A (Sangat Baik)
240	Puskesmas Klampis Ngasem	1.818	3,74	3,73	3,72	3,98	3,71	3,73	3,73	3,72	3,72	3,75	93,83	A (Sangat Baik)
241	Puskesmas Kremlangan Selatan	380	3,74	3,78	3,57	4,00	3,77	3,77	3,79	3,66	3,79	3,76	94,09	A (Sangat Baik)
242	Puskesmas Lidah Kulon	1.091	3,93	3,81	3,74	4,00	3,83	3,80	3,80	3,86	3,74	3,84	95,88	A (Sangat Baik)
243	Puskesmas Lontar	363	3,75	3,71	3,68	4,00	3,69	3,68	3,70	3,70	3,70	3,73	93,36	A (Sangat Baik)
244	Puskesmas Made	406	3,87	3,81	3,68	3,99	3,65	3,79	3,80	3,73	3,75	3,79	94,64	A (Sangat Baik)
245	Puskesmas Manukan Kulon	1.007	3,83	3,82	3,81	4,00	3,76	3,80	3,80	3,78	3,78	3,82	95,49	A (Sangat Baik)
246	Puskesmas Medokan Ayu	1.328	3,81	3,82	3,79	3,99	3,79	3,79	3,81	3,76	3,73	3,81	95,23	A (Sangat Baik)
247	Puskesmas Menur Pumpungan	1.068	3,79	3,92	3,81	4,00	3,90	3,86	3,85	3,84	3,85	3,87	96,69	A (Sangat Baik)
248	Puskesmas Mojo	930	3,80	3,80	3,78	3,99	3,78	3,80	3,79	3,80	3,86	3,82	95,58	A (Sangat Baik)
249	Puskesmas Morokrembangan	805	3,71	3,74	3,51	3,95	3,73	3,63	3,60	3,40	3,63	3,66	91,43	A (Sangat Baik)
250	Puskesmas Mulyorejo	1.752	3,73	3,72	3,70	3,99	3,75	3,74	3,74	3,73	3,73	3,76	93,95	A (Sangat Baik)
251	Puskesmas Ngagel Rejo	554	3,61	3,84	3,30	3,95	3,88	3,34	3,32	3,63	3,90	3,64	91,00	A (Sangat Baik)
252	Puskesmas Pacar Keling	578	3,73	3,74	3,63	3,99	3,67	3,68	3,69	3,62	3,69	3,72	92,90	A (Sangat Baik)
253	Puskesmas Pakis	662	3,79	3,75	3,61	3,95	3,70	3,69	3,79	3,69	3,74	3,75	93,64	A (Sangat Baik)
254	Puskesmas Pegiran	425	3,84	3,83	3,78	3,97	3,83	3,83	3,86	3,85	3,85	3,85	96,21	A (Sangat Baik)
255	Puskesmas Peneleh	587	3,94	3,92	3,87	4,00	3,88	3,89	3,90	3,90	3,90	3,91	97,79	A (Sangat Baik)
256	Puskesmas Perak timur	1.559	3,76	3,79	3,80	4,00	3,73	3,71	3,72	3,71	3,69	3,77	94,19	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
257	Puskesmas Pucang sewu	646	3,90	3,86	3,83	3,91	3,87	3,85	3,88	3,87	3,89	3,87	96,83	A (Sangat Baik)
258	Puskesmas Putat Jaya	419	3,69	3,66	3,61	3,95	3,71	3,60	3,62	3,63	3,74	3,69	92,19	A (Sangat Baik)
259	Puskesmas Rangkah	667	3,76	3,69	3,59	3,99	3,83	3,78	3,81	3,68	3,68	3,76	93,96	A (Sangat Baik)
260	Puskesmas Sawah Pulo	629	3,79	3,71	3,62	3,99	3,70	3,71	3,72	3,71	3,77	3,75	93,63	A (Sangat Baik)
261	Puskesmas Sawahan	1.701	3,80	3,86	3,85	4,00	3,78	3,79	3,82	3,79	3,82	3,83	95,82	A (Sangat Baik)
262	Puskesmas Sememi	751	3,79	3,75	3,73	3,98	3,71	3,76	3,77	3,74	3,81	3,78	94,57	A (Sangat Baik)
263	Puskesmas Sidosermo	678	3,85	3,85	3,82	3,99	3,78	3,85	3,85	3,58	3,45	3,78	94,54	A (Sangat Baik)
264	Puskesmas Sidotopo	442	3,81	3,81	3,68	4,00	3,83	3,86	3,79	3,75	3,81	3,81	95,37	A (Sangat Baik)
265	Puskesmas Sidotopo Wetan	614	3,91	3,91	3,85	3,96	3,90	3,86	3,81	3,76	3,83	3,87	96,67	A (Sangat Baik)
266	Puskesmas Simolawang	856	3,74	3,71	3,72	3,98	3,73	3,71	3,71	3,73	3,77	3,76	93,89	A (Sangat Baik)
267	Puskesmas Simomulyo	748	3,72	3,72	3,62	3,99	3,82	3,66	3,85	3,67	3,84	3,77	94,16	A (Sangat Baik)
268	Puskesmas Siwalankerto	1.705	3,90	3,89	3,88	3,98	3,87	3,87	3,88	3,86	3,87	3,89	97,26	A (Sangat Baik)
269	Puskesmas Tambak Rejo	410	3,73	3,72	3,63	3,98	3,75	3,73	3,68	3,76	3,78	3,75	93,81	A (Sangat Baik)
270	Puskesmas Tambak Wedi	1.029	3,83	3,65	3,78	3,98	3,78	3,59	3,78	3,58	3,74	3,75	93,65	A (Sangat Baik)
271	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	826	3,65	3,73	3,54	4,00	3,59	3,55	3,76	3,56	3,54	3,66	91,44	A (Sangat Baik)
272	Puskesmas Tanjungsari	716	3,78	3,79	3,31	4,00	3,56	3,44	3,79	3,63	3,76	3,67	91,81	A (Sangat Baik)
273	Puskesmas Tembok Dukuh	454	3,63	3,68	3,60	4,00	3,58	3,67	3,57	3,65	3,53	3,66	91,41	A (Sangat Baik)
274	Puskesmas Tenggilis Mejoyo	609	3,87	3,83	3,79	3,98	3,83	3,82	3,83	3,78	3,84	3,84	96,01	A (Sangat Baik)
275	Puskesmas Wiyung	497	3,66	3,65	3,63	3,95	3,74	3,65	3,64	3,66	3,61	3,69	92,17	A (Sangat Baik)
276	Puskesmas Wonokromo	1.103	3,68	3,63	3,60	4,00	3,66	3,66	3,72	3,63	3,74	3,70	92,51	A (Sangat Baik)
277	Puskesmas Wonokusumo	468	3,96	3,95	3,20	3,93	3,88	3,78	3,35	3,22	3,79	3,67	91,79	A (Sangat Baik)
278	RSUD Bhakti Dharma Husada	565	3,78	3,73	3,71	3,92	3,74	3,72	3,75	3,71	3,67	3,75	93,67	A (Sangat Baik)
279	RSUD dr. Mohamad Soewandhie	600	3,52	3,52	3,32	4,00	3,84	3,81	3,54	3,79	3,74	3,68	91,89	A (Sangat Baik)
280	Satuan Polisi Pamong Praja	409	3,88	3,83	3,83	3,97	3,89	3,87	3,87	3,87	3,88	3,88	96,88	A (Sangat Baik)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
281	Sekretariat DPRD	176	3,95	3,95	3,88	4,00	3,89	3,92	3,91	3,92	3,84	3,92	97,95	A (Sangat Baik)
282	UPTD Labkesda	371	3,82	3,72	3,68	3,73	3,74	3,70	3,70	3,61	3,68	3,71	92,74	A (Sangat Baik)
KOTA SURABAYA		271.188	3,82	3,80	3,78	3,98	3,84	3,82	3,83	3,80	3,83	3,83	95,82	A (Sangat Baik)

Keterangan

- U1 : Persyaratan Pelayanan
- U2 : Prosedur Pelayanan
- U3 : Waktu Penyelesaian Layanan
- U4 : Biaya/tarif Pelayanan
- U5 : Hasil produk Pelayanan
- U6 : Kompetensi/ kemampuan Petugas
- U7 : Perilaku Petugas
- U8 : Sarana Prasarana
- U9 : Penanganan Pengaduan
- : Unsur yang menjadi Prioritas Perbaikan

Lampiran 3. Nilai IKM Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2023

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	E-LEARNING	286	3,56	3,53	3,57	3,95	3,53	3,54	3,63	3,58	3,60	3,61	90,30	A (Sangat Baik)
Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	E-SDM	262	3,67	3,64	3,58	3,98	3,64	3,65	3,64	3,64	3,66	3,68	91,90	A (Sangat Baik)
Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Teko-Cak	133	3,57	3,56	3,50	3,96	3,53	3,57	3,63	3,65	3,65	3,63	90,64	A (Sangat Baik)
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sosialisasi tanggap Bencana	1113	3,73	3,64	3,55	3,99	3,64	3,68	3,72	3,65	3,67	3,70	92,38	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Konsultasi PBB	66	3,80	3,77	3,80	4,00	3,79	3,74	3,79	3,79	3,83	3,81	95,33	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Pelayanan Pajak Hotel, Restoran, Parkir, PPJ, Hiburan	56	3,63	3,71	3,59	3,96	3,64	3,57	3,59	3,54	3,75	3,66	91,62	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Pelayanan PBB	440	3,74	3,76	3,74	4,00	3,76	3,75	3,76	3,78	3,88	3,80	94,91	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Pengajuan Mutasi atau Balik Nama	242	3,82	3,83	3,80	3,99	3,83	3,79	3,83	3,83	3,87	3,84	96,05	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Pengajuan pecah PBB	50	3,94	3,92	3,90	4,00	3,92	3,94	3,98	3,92	3,92	3,94	98,44	A (Sangat Baik)
Badan Pendapatan Daerah	Pengajuan pembetulan PBB	134	3,82	3,83	3,79	4,00	3,81	3,80	3,84	3,84	3,94	3,85	96,29	A (Sangat Baik)
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan	Konsultasi Terkait Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kinerja	101	3,87	3,88	3,78	4,00	3,81	3,84	3,81	3,83	3,78	3,85	96,15	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan	Konsultasi terkait pengembangan inovasi daerah	129	3,82	3,81	3,74	3,99	3,78	3,74	3,80	3,77	3,72	3,80	94,90	A (Sangat Baik)
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan	Konsultasi Terkait Penyusunan Dokumen Perencanaan Skala Kota dan atau Skala PD	169	3,83	3,81	3,79	4,00	3,79	3,81	3,86	3,85	3,81	3,84	95,94	A (Sangat Baik)
Bagian Hukum dan Kerjasama	Layanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Kerjasama	98	3,87	3,82	3,80	4,00	3,80	3,81	3,81	3,85	3,80	3,84	95,92	A (Sangat Baik)
Bagian Organisasi	Konsultasi IKO, SAKIP, dan Reformasi Birokrasi	55	3,82	3,78	3,76	3,98	3,76	3,80	3,80	3,80	3,80	3,81	95,30	A (Sangat Baik)
Bagian Organisasi	Konsultasi SKM, Inovasi dan Ketatalaksanaan	139	3,84	3,79	3,76	3,99	3,79	3,79	3,84	3,77	3,77	3,82	95,40	A (Sangat Baik)
Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan Kecamatan dan Kelurahan	58	3,53	3,53	3,52	3,98	3,52	3,62	3,62	3,64	3,60	3,62	90,47	A (Sangat Baik)
Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Konsultasi dan Koordinasi Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	474	3,71	3,56	3,45	3,99	3,61	3,61	3,69	3,66	3,73	3,67	91,66	A (Sangat Baik)
Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	E-Performance	70	3,87	3,84	3,86	4,00	3,87	3,83	3,86	3,86	3,89	3,87	96,87	A (Sangat Baik)
Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	Pelayanan Pendaftaran Katalog	165	3,68	3,59	3,55	3,99	3,61	3,62	3,68	3,62	3,64	3,66	91,62	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	Pelayanan Tender dan Pelayanan Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa Belum Terakomodir	52	3,77	3,71	3,65	4,00	3,67	3,65	3,69	3,69	3,69	3,73	93,16	A (Sangat Baik)
Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan	Website Profile Bagian Pengadaan Barang / Jasa dan Administrasi Pembangunan	66	3,77	3,65	3,56	4,00	3,65	3,61	3,68	3,64	3,71	3,70	92,42	A (Sangat Baik)
Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	Padat Karya	113	3,83	3,76	3,67	3,98	3,73	3,72	3,81	3,75	3,79	3,78	94,57	A (Sangat Baik)
Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	Usulan Piagam Penghargaan	54	3,70	3,67	3,59	4,00	3,67	3,72	3,70	3,70	3,61	3,71	92,70	A (Sangat Baik)
Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Layanan Jasa Surat Menyurat	609	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,98	3,97	3,98	3,98	99,56	A (Sangat Baik)
Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	Pelayanan Administrasi Pemberian Beasiswa Pemuda Tangguh	1330	3,72	3,66	3,61	4,00	3,64	3,61	3,63	3,61	3,61	3,68	91,92	A (Sangat Baik)
Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	Pelayanan Penerima Tamu	71	3,75	3,77	3,69	4,00	3,68	3,76	3,76	3,69	3,80	3,77	94,17	A (Sangat Baik)
Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	Pemanfaatan Bangunan dan / atau Lingkungan Cagar Budaya	84	3,58	3,58	3,51	3,95						3,66	91,44	A (Sangat Baik)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Cetak Ulang KK	216	3,87	3,87	3,79	4,00	3,83	3,82	3,84	3,81	3,79	3,85	96,18	A (Sangat Baik)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kartu Identitas Anak (KIA)	144	3,89	3,87	3,86	4,00	3,87	3,84	3,89	3,88	3,89	3,89	97,16	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Konsultasi Kependudukan	221	3,86	3,77	3,70	3,98	3,83	3,80	3,83	3,83	3,89	3,83	95,80	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pecah KK	76	3,83	3,72	3,71	4,00	3,75	3,76	3,78	3,78	3,80	3,79	94,81	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pencatatan Akta Kelahiran	199	3,90	3,84	3,82	4,00	3,88	3,87	3,87	3,88	3,85	3,88	97,04	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pencatatan Akta Kematian	90	3,69	3,81	3,76	4,00	3,80	3,82	3,86	3,87	3,78	3,82	95,49	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pencatatan Perubahan Nama	70	3,30	3,76	3,60	4,00	3,79	3,79	3,74	3,76	2,76	3,61	90,24	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pengajuan E KTP	749	3,91	3,91	3,87	4,00	3,90	3,90	3,92	3,91	3,90	3,91	97,85	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Perekaman e-KTP	164	3,87	3,84	3,79	4,00	3,80	3,80	3,83	3,84	3,85	3,85	96,17	A (Sangat Baik)	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Perubahan Biodata	422	3,47	3,78	3,76	3,91	3,79	3,81	3,81	3,82	3,65	3,75	93,87	A (Sangat Baik)	
Dinas Kesehatan	Izin Baru Praktik Teknis Kefarmasian - SIPTTK	214	3,56	3,52	3,51	3,96							3,64	90,98	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Izin Baru Praktik Tenaga Apoteker - SIPA	89	3,42	3,30	3,34	3,99							3,51	87,78	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Izin Praktik Baru Ahli Teknologi Laboratorium Medik - ATLM	66	3,38	3,35	3,29	3,95							3,49	87,31	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Konsultasi Fasilitas Kesehatan	66	3,67	3,59	3,53	4,00	3,62	3,70	3,68	3,64	3,64	3,67	91,84	A (Sangat Baik)	
Dinas Kesehatan	Layanan kesehatan masyarakat	192	3,49	3,45	3,36	4,00	3,39	3,45	3,49	3,43	3,44	3,50	87,49	B (Baik)	
Dinas Kesehatan	Pencabutan Izin Praktik Teknis Kefarmasian - SIPTTK	112	3,51	3,39	3,44	3,98							3,58	89,51	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Kesehatan	Permohonan Baru Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan	91	3,48	3,42	3,45	3,93						3,57	89,29	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Perpanjangan Izin Kerja Perekam Medis - SIKPM	57	3,53	3,51	3,49	3,98						3,63	90,68	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Perpanjangan Izin Praktik Baru Ahli Teknologi Laboratorium Medik - ATLM	180	3,46	3,36	3,39	3,95						3,54	88,50	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Perpanjangan Izin Praktik Teknis Kefarmasian - SIPTTK	51	3,63	3,53	3,49	3,96						3,65	91,30	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Apoteker - SIPA	53	3,45	3,42	3,28	3,91						3,51	87,85	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana - Izin Baru Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	191	3,40	3,31	3,30	4,00						3,50	87,53	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana - Perpanjangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	167	3,38	3,34	3,40	4,00						3,53	88,25	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Cabut Pindah Praktik Perawat - SIPP	145	3,48	3,41	3,38	3,97						3,56	88,92	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Izin Baru Praktik Bidan - SIPB	54	3,56	3,46	3,54	3,96						3,63	90,74	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Kesehatan	Sarana-Izin Baru Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	216	3,37	3,27	3,26	3,83						3,43	85,82	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Izin Baru Praktik Perawat - SIPP	579	3,55	3,46	3,47	3,96						3,61	90,30	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Perpanjangan Izin Praktik Bidan - SIPB	274	3,52	3,45	3,45	3,96						3,60	89,90	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Perpanjangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	96	3,27	3,28	3,32	3,95						3,46	86,39	B (Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Perpanjangan Izin Praktik Perawat - SIPP	1302	3,47	3,43	3,43	3,98						3,58	89,41	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Sarana-Perpanjangan Izin Tenaga Gizi - SIKTGz	78	3,47	3,47	3,36	3,97						3,57	89,26	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Surat Keterangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	62	3,42	3,37	3,37	3,98						3,54	88,41	A (Sangat Baik)
Dinas Kesehatan	Surat Rekomendasi Pengangkutan, Pengabuan atau Kremasi Jenazah dan/atau Kerangka Jenazah kematian disebabkan oleh penyakit tidak menular	249	3,96	3,94	3,90	3,99						3,95	98,64	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Baru - Surat Persetujuan Pemakaian Stand Sentra Ikan Hias	104	3,82	3,76	3,80	4,00						3,84	96,09	A (Sangat Baik)
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Kunjungan Edukasi Miniagrowisata	204	3,91	3,92	3,83	4,00	3,82	3,82	3,94	3,87	3,79	3,88	96,94	A (Sangat Baik)
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Pelayanan Bantuan Sarana Prasarana Budidaya Pertanian, Peternakan, dan Perikanan	276	3,97	3,86	3,86	4,00	3,84	3,90	3,93	3,87	3,80	3,89	97,27	A (Sangat Baik)
Dinas Komunikasi dan Informatika	Broadband Learning Center	396	3,79	3,77	3,71	4,00	3,74	3,77	3,79	3,67	3,72	3,77	94,30	A (Sangat Baik)
Dinas Komunikasi dan Informatika	Layanan Kunjungan Kerja atau Koordinasi atau Konsultasi	198	3,75	3,68	3,65	4,00	3,70	3,75	3,81	3,76	3,77	3,76	94,09	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Izin Pemakaian Stan Sentra makanan dan Minuman - Perpanjangan	157	3,59	3,59	3,59	3,87						3,66	91,52	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Layanan Koperasi	107	3,82	3,72	3,70	3,97	3,77	3,78	3,83	3,74	3,77	3,79	94,70	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Layanan UMKM	566	3,90	3,87	3,82	4,00	3,87	3,89	3,91	3,88	3,91	3,89	97,34	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Metrologi	86	3,85	3,84	3,81	3,97	3,84	3,85	3,86	3,80	3,86	3,85	96,32	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Nomor Pokok Wajib Retribusi Daerah (NPWRD) Badan	105	3,68	3,52	3,70	3,99						3,72	93,10	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Perdagangan	105	3,89	3,84	3,83	4,00	3,89	3,90	3,90	3,89	3,90	3,89	97,28	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Tera di Tempat Terpasang UTTP (Loko)	96	3,38	3,31	3,44	3,70						3,46	86,39	B (Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Tera Ulang di Kantor UPTD	383	3,67	3,66	3,65	3,91						3,72	93,03	A (Sangat Baik)
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	Tera Ulang di Tempat UTTP Tepasang (Loko)	279	3,45	3,44	3,40	3,91						3,55	88,75	A (Sangat Baik)
Dinas Lingkungan Hidup	Izin Pemakaian Ruang Terbuka Hijau	502	3,59	3,57	3,50	3,98						3,66	91,51	A (Sangat Baik)
Dinas Lingkungan Hidup	Izin Pengangkutan Jenazah/Kerangka	83	3,81	3,88	3,89	3,96						3,89	97,14	A (Sangat Baik)
Dinas Lingkungan Hidup	Izin Perabuan Jenazah/Kerangka	210	3,99	3,96	3,95	4,00						3,97	99,32	A (Sangat Baik)
Dinas Lingkungan Hidup	Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup	61	3,87	3,74	3,64	4,00	3,77	3,69	3,79	3,70	3,80	3,78	94,44	A (Sangat Baik)
Dinas Lingkungan Hidup	Perpanjangan Izin Pembuangan Sampah	63	3,73	3,78	3,87	3,97						3,84	95,93	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Lingkungan Hidup	Rincian Teknis Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	85	3,84	3,72	3,66	4,00	3,78	3,80	3,86	3,82	3,80	3,81	95,20	A (Sangat Baik)
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Layanan Pemadaman Kejadian Kebakaran	69	3,68	3,72	3,72	3,94	3,75	3,78	3,78	3,80	3,83	3,78	94,48	A (Sangat Baik)
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Layanan Penyelamatan Non Kebakaran	366	3,97	3,91	3,89	4,00	3,93	3,93	3,96	3,95	3,86	3,93	98,34	A (Sangat Baik)
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Layanan Sosialisasi dan Simulasi Pemadam Kebakaran kepada Masyarakat	628	3,76	3,67	3,67	3,96	3,70	3,72	3,77	3,70	3,72	3,74	93,53	A (Sangat Baik)
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Rekomendasi Sistem Proteksi Kebakaran	113	3,58	3,55	3,54	3,95						3,65	91,32	A (Sangat Baik)
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi	231	3,71	3,70	3,59	4,00	3,65	3,66	3,68	3,68	3,68	3,70	92,62	A (Sangat Baik)
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	PPTP2A	91	3,57	3,57	3,47	4,00	3,55	3,53	3,57	3,51	3,66	3,60	90,08	A (Sangat Baik)
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	PUSPAGA	236	3,78	3,71	3,65	4,00	3,70	3,74	3,77	3,73	3,76	3,76	93,97	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan Izin Pemakaian Tanah (BPKAD)	389	3,69	3,66	3,63	3,95	3,65	3,77	3,76	3,70	3,77	3,73	93,32	A (Sangat Baik)	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan Izin Tenaga Kesehatan Penunjang Medis (DINKES)	70	3,89	3,87	3,84	4,00	3,83	3,86	3,90	3,91	3,86	3,88	97,10	A (Sangat Baik)	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan Konsultasi Perizinan dan Pengaduan	715	3,88	3,87	3,85	4,00	3,86	3,87	3,89	3,87	3,88	3,88	97,08	A (Sangat Baik)	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan LKPM	54	3,94	3,85	3,80	4,00	3,81	3,91	3,93	3,87	3,83	3,88	97,07	A (Sangat Baik)	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan SKRK dan IMB (DPRKPP)	362	3,72	3,71	3,71	3,93	3,72	3,88	3,89	3,81	3,90	3,81	95,21	A (Sangat Baik)	
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	retribusi ipt	101	3,50	3,50	3,55	3,78	3,55	3,51	3,51	3,50	3,50	3,55	88,67	A (Sangat Baik)	
Dinas Pendidikan	Daftar Ulang Izin Operasional Satuan Pendidikan KB	67	3,51	3,54	3,40	3,93							3,59	89,83	A (Sangat Baik)
Dinas Pendidikan	Daftar Ulang Izin Operasional Satuan Pendidikan PPT	128	3,70	3,73	3,63	3,91							3,74	93,55	A (Sangat Baik)
Dinas Pendidikan	Daftar Ulang Izin Operasional Satuan Pendidikan TK	241	3,56	3,53	3,46	3,97							3,63	90,72	A (Sangat Baik)
Dinas Pendidikan	Pelayanan Legalisir Ijazah	208	3,79	3,77	3,63	3,92	3,74	3,69	3,76	3,75	3,74	3,76	93,91	A (Sangat Baik)	
Dinas Pendidikan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	96	3,75	3,70	3,64	4,00	3,79	3,81	3,84	3,74	3,72	3,78	94,42	A (Sangat Baik)	
Dinas Perhubungan	Andal Lalin Kategori Rendah (R)	86	3,15	3,23	3,21	3,90							3,37	84,30	B (Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Dinas Perhubungan	Kartu Pengawasan Izin Trayek	60	3,75	3,70	3,60	4,00	3,73	3,67	3,72	3,72	3,75	3,74	93,43	A (Sangat Baik)
Dinas Perhubungan	Layanan Informasi Terkait Andalalin	64	3,77	3,73	3,69	4,00	3,78	3,73	3,81	3,77	3,81	3,79	94,70	A (Sangat Baik)
Dinas Perhubungan	Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor	130	3,85	3,82	3,79	3,84	3,83	3,82	3,82	3,83	3,85	3,83	95,68	A (Sangat Baik)
Dinas Perhubungan	Layanan Surabaya Bus	351	3,87	3,88	3,82	3,92	3,87	3,83	3,85	3,85	3,87	3,86	96,57	A (Sangat Baik)
Dinas Perhubungan	Permohonan PJU	232	3,77	3,75	3,61	4,00	3,72	3,69	3,73	3,69	3,70	3,74	93,52	A (Sangat Baik)
Dinas Perhubungan	Rekomendasi Perubahan Peruntukan Angkot	109	4,00	4,00	4,00	4,00						4,00	100,00	A (Sangat Baik)
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Layanan informasi dan konsultasi bursa kerja	435	3,87	3,83	3,80	4,00	3,88	3,81	3,85	3,83	3,83	3,85	96,37	A (Sangat Baik)
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Pembaharuan Peraturan Perusahaan (PP)	88	3,74	3,70	3,72	3,98						3,78	94,60	A (Sangat Baik)
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	112	3,57	3,54	3,52	3,99						3,66	91,41	A (Sangat Baik)
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Permohonan Baru Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1)	438	3,70	3,68	3,63	3,99						3,75	93,76	A (Sangat Baik)
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pelayanan Baca (Perpustakaan, TBM, Mobil Keliling)	1252	3,73	3,73	3,72	4,00	3,70	3,71	3,73	3,67	3,69	3,74	93,50	A (Sangat Baik)
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pelayanan Baca Arsip	294	3,89	3,88	3,91	3,96	3,89	3,88	3,89	3,88	3,86	3,89	97,35	A (Sangat Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	KRK Non Rumah Tinggal	1528	3,54	3,50	3,46	3,95						3,61	90,27	A (Sangat Baik)
Dinas Perumahan	KRK Rumah Tinggal	2226	3,41	3,39	3,31	3,93						3,51	87,72	B (Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	Sederhana													
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	KRK Rumah Tinggal Tidak Sederhana	345	3,53	3,51	3,45	3,88						3,59	89,84	A (Sangat Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	PBG Non Rumah Tinggal	478	3,43	3,41	3,33	3,71						3,47	86,74	B (Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	PBG Non Rumah Tinggal UMK	73	3,36	3,36	3,27	3,71						3,42	85,62	B (Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	PBG Rumah Tinggal Pengembang	89	3,60	3,56	3,56	3,91						3,66	91,43	A (Sangat Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	PBG Rumah Tinggal Sederhana	893	3,45	3,41	3,31	3,83						3,50	87,51	B (Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	PBG Rumah Tinggal Tidak Sederhana	157	3,27	3,23	3,13	3,57						3,30	82,44	B (Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	Permohonan Legalisir IMB/SKRK	441	3,98	3,99	3,99	4,00	3,99	3,99	3,99	3,98	3,98	3,99	99,68	A (Sangat Baik)
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta	Permohonan Salinan IMB / SKRK	537	3,97	3,97	3,97	4,00	3,97	3,98	3,97	3,97	3,98	3,98	99,42	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Pertanahan														
Dinas Sosial	Pelayanan Penerbitan Suket Miskin	827	3,84	3,67	3,76	4,00	3,80	3,75	3,84	3,76	3,82	3,80	95,08	A (Sangat Baik)
Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga	Arahan Sistem Drainase	238	3,60	3,60	3,59	3,94	3,54	3,54	3,46	3,46	3,69	3,60	90,05	A (Sangat Baik)
Inspektorat	Audit	64	3,69	3,66	3,67	3,92	3,70	3,67	3,72	3,67	3,69	3,71	92,75	A (Sangat Baik)
Inspektorat	Konsultasi/pendampingan PD	177	3,68	3,64	3,67	3,96	3,70	3,67	3,73	3,67	3,71	3,71	92,83	A (Sangat Baik)
Inspektorat	Monitoring dan Evaluasi	55	3,75	3,71	3,71	3,96	3,73	3,69	3,75	3,73	3,82	3,76	93,99	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Kartu Keluarga	6072	3,88	3,84	3,81	3,99	3,88	3,82	3,81	3,81	3,88	3,86	96,44	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Lainnya	71	3,69	3,72	3,83	3,85	3,85	3,63	3,70	3,70	3,85	3,76	93,94	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Pelayanan Lainnya	2383	3,86	3,83	3,76	4,00	3,84	3,80	3,78	3,79	3,84	3,83	95,81	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan Akta Kelahiran	1079	3,83	3,77	3,83	3,91	3,87	3,79	3,80	3,77	3,80	3,82	95,47	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan Akta Kematian	240	3,83	3,85	3,82	3,98	3,82	3,81	3,82	3,80	3,79	3,83	95,86	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan Legalisir dan Keabsahan	276	3,89	3,89	3,88	3,98	3,87	3,89	3,90	3,89	3,88	3,90	97,44	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan Pelayanan IMB	204	3,87	3,85	3,81	3,97	3,85	3,86	3,82	3,84	3,83	3,86	96,42	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan Penerbitan KTP-el	27662	3,91	3,89	3,87	3,99	3,91	3,89	3,90	3,88	3,90	3,90	97,60	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Permohonan SKPTI (Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas) / Orang Terlantar	542	3,93	3,93	3,93	4,00	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	98,42	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Dispensasi Nikah	137	3,91	3,84	3,80	3,96	3,84	3,82	3,86	3,85	3,87	3,86	96,49	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Keterangan	298	3,91	3,88	3,86	3,99	3,88	3,87	3,88	3,86	3,87	3,89	97,23	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Kecamatan	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	425	3,85	3,84	3,84	4,00	3,87	3,89	3,85	3,86	3,87	3,87	96,85	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	57	3,75	3,68	3,68	4,00	3,74	3,74	3,70	3,67	3,67	3,74	93,42	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Pengantar	586	3,86	3,83	3,83	4,00	3,83	3,83	3,84	3,82	3,71	3,84	95,96	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Pindah Keluar Antar Kota	285	3,91	3,87	3,81	4,00	3,91	3,88	3,86	3,82	3,88	3,88	97,01	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Pindah Masuk Antar Kecamatan	65	3,88	3,82	3,78	4,00	3,80	3,85	3,82	3,82	3,86	3,85	96,15	A (Sangat Baik)
Kecamatan	Surat Pindah Masuk Antar Kota	113	3,78	3,73	3,65	4,00	3,75	3,74	3,75	3,73	3,76	3,77	94,15	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	25796	3,87	3,84	3,84	4,00	3,86	3,86	3,87	3,83	3,85	3,87	96,70	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Lainnya	24172	3,86	3,84	3,83	4,00	3,85	3,85	3,87	3,84	3,87	3,87	96,66	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	95	3,68	3,58	3,95	3,71	3,95	3,65	3,72	3,67	3,71	3,73	93,36	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	1326	3,85	3,81	3,80	4,00	3,84	3,84	3,86	3,83	3,83	3,85	96,30	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Keterangan Domisili	2416	3,82	3,80	3,82	3,95	3,85	3,80	3,81	3,80	3,78	3,83	95,66	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun	316	3,83	3,79	3,78	3,98	3,80	3,82	3,84	3,79	3,76	3,82	95,55	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan surat pengantar nikah	4160	3,83	3,80	3,80	3,97	3,85	3,83	3,85	3,81	3,81	3,84	95,99	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (Untuk Kehilangan BPKB)	118	3,78	3,75	3,73	4,00	3,77	3,78	3,79	3,78	3,79	3,80	94,89	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Pernyataan Belum	150	3,78	3,81	3,82	3,96	3,83	3,80	3,80	3,80	3,80	3,82	95,54	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
	Memiliki Rumah													
Kelurahan	Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi Bagi Duda/Janda	793	3,85	3,81	3,81	3,99	3,86	3,86	3,86	3,86	3,85	3,86	96,57	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah	1975	3,86	3,83	3,83	3,98	3,86	3,87	3,87	3,84	3,84	3,87	96,67	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk NonFormal	1192	3,86	3,83	3,83	3,98	3,85	3,85	3,86	3,83	3,84	3,86	96,48	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah	269	3,84	3,82	3,80	3,99	3,83	3,84	3,84	3,81	3,82	3,84	96,09	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	190	3,79	3,78	3,82	3,93	3,79	3,78	3,78	3,81	3,76	3,80	95,12	A (Sangat Baik)
Kelurahan	pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI	494	3,83	3,80	3,80	3,99	3,83	3,82	3,85	3,82	3,87	3,85	96,17	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pengambilan KIA	4365	3,87	3,83	3,84	3,99	3,87	3,86	3,86	3,85	3,85	3,87	96,69	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Pengambilan KTP-el	31723	3,86	3,84	3,83	3,99	3,86	3,84	3,85	3,83	3,84	3,86	96,48	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
Kelurahan	Permohonan Akta Kelahiran	1250	3,68	3,69	3,96	3,68	3,96	3,66	3,68	3,71	3,66	3,74	93,56	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan Akta Kematian	229	3,72	3,69	3,98	3,68	3,97	3,70	3,68	3,72	3,62	3,75	93,77	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan Akte Kelahiran	10779	3,87	3,84	3,83	4,00	3,86	3,86	3,87	3,84	3,85	3,87	96,71	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan Akte Kematian	4701	3,88	3,86	3,85	4,00	3,87	3,87	3,87	3,85	3,86	3,88	96,93	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan Legalisir dan Keabsahan	2557	3,85	3,84	3,85	3,96	3,86	3,85	3,85	3,84	3,82	3,86	96,46	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan SKPTI (Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas) / Orang Terlantar	309	3,88	3,88	3,86	3,94	3,88	3,87	3,87	3,88	3,87	3,88	97,06	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Permohonan Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen	314	3,69	3,68	3,69	3,85	3,70	3,69	3,71	3,69	3,67	3,71	92,70	A (Sangat Baik)
Kelurahan	Lainnya	2100	3,72	3,70	3,97	3,68	3,97	3,69	3,69	3,73	3,70	3,76	94,05	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Pelayanan Lainnya	2674	3,82	3,82	3,74	4,00	3,79	3,78	3,76	3,73	3,80	3,81	95,14	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Batra	1243	3,84	3,82	3,74	3,87	3,79	3,79	3,84	3,72	3,80	3,80	94,99	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Gigi	8341	3,82	3,81	3,72	3,98	3,80	3,79	3,79	3,74	3,80	3,81	95,16	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Gizi	611	3,79	3,77	3,69	3,98	3,75	3,73	3,76	3,68	3,80	3,77	94,29	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli KIA	8680	3,75	3,73	3,66	3,98	3,72	3,71	3,71	3,66	3,72	3,74	93,48	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Lansia	6132	3,82	3,83	3,79	4,00	3,80	3,77	3,81	3,75	3,81	3,82	95,53	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Psikologi	1011	3,80	3,78	3,71	3,94	3,80	3,79	3,82	3,72	3,78	3,79	94,83	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Sanitasi	228	3,87	3,80	3,78	3,99	3,81	3,81	3,83	3,83	3,89	3,85	96,16	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Poli Umum	20868	3,79	3,78	3,71	3,99	3,76	3,73	3,75	3,70	3,76	3,78	94,38	A (Sangat Baik)
Puskesmas	Rawat Inap	288	3,92	3,92	3,87	3,99	3,88	3,88	3,86	3,80	3,88	3,89	97,22	A (Sangat Baik)

PD	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
RSUD Bhakti Dharma Husada	Pelayanan Lainnya	72	3,72	3,72	3,63	3,96	3,65	3,74	3,68	3,65	3,63	3,71	92,71	A (Sangat Baik)
RSUD Bhakti Dharma Husada	Rawat Inap	380	3,78	3,73	3,73	3,93	3,76	3,74	3,77	3,73	3,66	3,76	93,93	A (Sangat Baik)
RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Pelayanan Lainnya	142	3,48	3,46	3,29	4,00	3,82	3,78	3,47	3,73	3,66	3,63	90,83	A (Sangat Baik)
RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Poli Jantung	53	3,36	3,34	3,21	3,98	3,91	3,87	3,47	3,85	3,87	3,65	91,25	A (Sangat Baik)
RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Poli Penyakit Dalam	72	3,25	3,46	3,18	4,00	4,00	3,94	3,49	3,94	3,96	3,69	92,28	A (Sangat Baik)
RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Poli Syaraf	89	3,65	3,66	3,29	4,00	3,96	3,90	3,56	3,87	3,88	3,75	93,79	A (Sangat Baik)
RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Rawat Inap	188	3,69	3,63	3,49	4,00	3,69	3,74	3,69	3,73	3,63	3,70	92,46	A (Sangat Baik)
Satuan Polisi Pamong Praja	Pelayanan Bantuan Penertiban	83	3,92	3,90	3,96	3,93	3,95	3,90	3,94	3,93	3,93	3,93	98,23	A (Sangat Baik)
Satuan Polisi Pamong Praja	Pelayanan Dampak Perda	242	3,93	3,88	3,89	3,97	3,94	3,90	3,86	3,92	3,92	3,91	97,81	A (Sangat Baik)
Satuan Polisi Pamong Praja	Pelayanan Satpol PP Goes To School	65	3,62	3,55	3,46	3,98	3,58	3,74	3,77	3,58	3,62	3,66	91,41	A (Sangat Baik)
Sekretariat DPRD	Fasilitasi DPRD	52	3,96	3,96	3,85	4,00	3,90	3,92	3,90	3,88	3,81	3,91	97,76	A (Sangat Baik)
Sekretariat DPRD	Fasilitasi Studi Banding DPRD Kota/Kab/Prov Lain	124	3,94	3,94	3,90	4,00	3,89	3,92	3,91	3,94	3,85	3,92	98,03	A (Sangat Baik)
UPTD Labkesda	Uji Lab Klinis	361	3,82	3,73	3,69	3,74	3,73	3,70	3,70	3,61	3,69	3,71	92,84	A (Sangat Baik)

Lampiran 4. Nilai IKM Berdasarkan Kelompok IKM Tahun 2023

No	Kelompok Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Badan	3,73	3,70	3,66	3,98	3,70	3,71	3,74	3,71	3,74	3,74	93,53	A (Sangat Baik)
2	Bagian	3,80	3,74	3,70	3,99	3,75	3,76	3,79	3,76	3,79	3,79	94,67	A (Sangat Baik)
3	Dinas	3,66	3,63	3,59	3,96	3,78	3,78	3,81	3,78	3,78	3,75	93,77	A (Sangat Baik)
4	Inspektorat	3,70	3,67	3,67	3,95	3,71	3,67	3,72	3,67	3,70	3,72	92,94	A (Sangat Baik)
5	Kecamatan	3,90	3,87	3,85	3,99	3,89	3,87	3,87	3,86	3,89	3,89	97,18	A (Sangat Baik)
6	Kelurahan	3,85	3,83	3,84	3,98	3,86	3,84	3,85	3,83	3,84	3,86	96,48	A (Sangat Baik)
7	Puskesmas	3,80	3,79	3,72	3,98	3,77	3,75	3,76	3,71	3,77	3,78	94,58	A (Sangat Baik)
8	RSUD Bhakti Dharma Husada	3,75	3,69	3,70	3,87	3,72	3,68	3,72	3,67	3,65	3,72	92,95	A (Sangat Baik)
9	RSUD dr. Mohamad Soewandhie	3,51	3,45	3,35	3,99	3,80	3,75	3,54	3,74	3,66	3,64	91,08	A (Sangat Baik)
10	Satuan Polisi Pamong Praja	3,86	3,81	3,82	3,96	3,88	3,86	3,85	3,86	3,87	3,86	96,59	A (Sangat Baik)
11	Sekretariat DPRD	3,89	3,89	3,77	4,00	3,78	3,83	3,81	3,84	3,70	3,83	95,85	A (Sangat Baik)
12	UPTD Labkesda	3,74	3,73	3,63	3,61	3,78	3,70	3,73	3,66	3,73	3,70	92,47	A (Sangat Baik)