



# **Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jatibaru Kota Bima**

Periode I. Mei 2024



*Jl. Datuk Dibanta No 71, Jatibaru, 84119 Kota Bima, NTB  
website [pkm-jatibaru.bimakota.go.id](http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id)  
email [puskesmasjatibaru06@gmail.com](mailto:puskesmasjatibaru06@gmail.com)*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan .....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksanaan SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
3.2.1. Nilai Unsur Pelayanan .....	7
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit Layanan .....	11
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM .....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
BAB V	
KESIMPULAN .....	16
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Tabulasi Data	
3. Foto Pelaksanaan SKM	

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Periode I telah diselesaikan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB RI no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan ini merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan. Dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Jatibaru. Selain itu analisis indeks kepuasan masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Puskesmas Jatibaru.

Dengan ini kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik tahun 2024 Periode I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kota Bima, Juni 2024  
Kepala Puskesmas Jatibaru



Phoriqatilhaq, ST  
NIP. 19700810 199003 1 012

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke-9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima yaitu :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu tahun dua kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 23 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	4-6 Mei 2024	2 hari
2.	Pengumpulan Data	7-28 Mei 2024	15 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29-30 Mei 2024	2 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	31 Mei-5 Juni 2024	4 hari

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM 6 bulan terakhir adalah jumlah kunjungan lebih dari 38000 kunjungan. Sesuai dengan Sampel Morgan dan Krejcie, maka sampel pada survei tahun 2024 minimal 380 responden. Kuesioner disebar pada responden di unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Bulan Mei 2024 dibagi 400 kuesioner, dari 400 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	15,5
		PEREMPUAN	338	84,5
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	56	14
		SLTP	51	12,8
		SLTA	229	57,3
		DIII	15	3,8
		SI	48	12
		S2	1	0,3
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	15	3,8
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	34	8,5
		Wirausaha	61	15,3
		Lainnya	290	72,5
4	USIA	17-25	63	15,8
		26-35	115	28,8
		36-45	136	34,0
		46-55	59	14,8
		56-65	18	4,5
		>65	9	2,3
5	JENIS LAYANAN	RM	17	4,3
		Poli Gigi	20	5,0

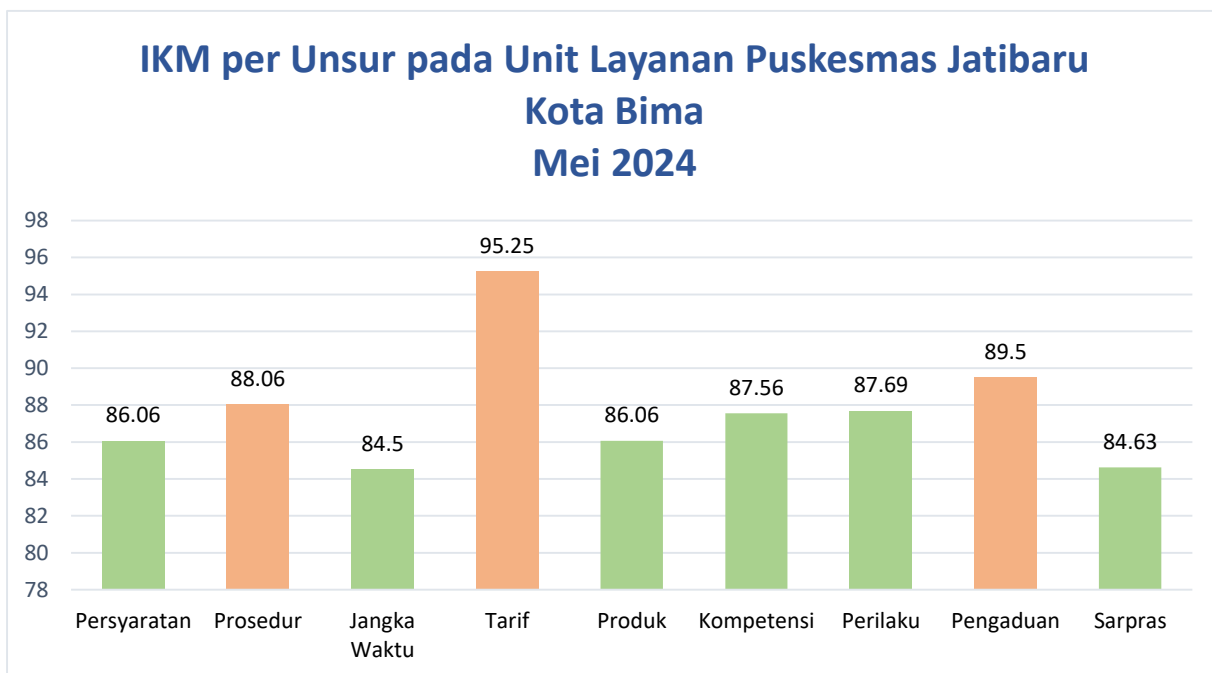


	Laboratorium	20	5,0
	Poli Dewasa dan Lansia	50	12,5
	Poli Anak	50	12,5
	Imunisasi	40	10,0
	KIA KB	38	9,5
	Persalinan	10	2,5
	Tindakan	20	5,0
	Apotek	20	5,0
	Poli TB Kusta	15	3,8
	Luar Gedung	60	15,0
	Gizi	40	10,0

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	86,06	88,06	84,50	95,25	86,06	87,56	87,69	89,50	84,63
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,61 (BAIK)</b>								



### 3.2.1 Nilai Unsur Pelayanan

#### U1. Unsur Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	1	,3	,3	,3
	Kurang Sesuai	1	,3	,3	,5
	Sesuai	218	54,5	54,5	55,0
	Sangat Sesuai	180	45,0	45,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Dari 400 responden, ada 2 orang atau 0,5% yang menyatakan unsur persyaratan tidak sesuai dan kurang sesuai. Sebanyak 398 responden mengakui unsur persyaratan sudah sesuai dan sangat sesuai. Nilai sebesar 86,06, menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Jatibaru.

### U2. Unsur Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	1	,3	,3	,3
	Kurang Mudah	10	2,5	2,5	2,8
	Mudah	168	42,0	42,0	44,8
	Sangat Mudah	221	55,3	55,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur prosedur, ada 11 orang atau 2,8% yang menyatakan prosedur tidak mudah dan kurang mudah. Sebanyak 389 responden mengakui unsur prosedur mudah dan sangat mudah. Nilai 88,06, mencerminkan bahwa prosedur pelayanan dianggap efisien dan mudah diikuti oleh masyarakat.

### U3. Unsur Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	1	,3	,3	,3
	Kurang Cepat	16	4,0	4,0	4,3
	Cepat	213	53,3	53,3	57,5
	Sangat Cepat	170	42,5	42,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Dari 400 responden, ada 17 responden atau 4,3% yang menyatakan waktu penyelesaian tidak cepat dan kurang cepat. Sebanyak 383 responden mengakui waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sangat cepat. Nilai 84,5 menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan masih dapat ditingkatkan agar lebih optimal.

### U4. Unsur Biaya/ Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mahal	2	,5	,5	,5
	Cukup Mahal	4	1,0	1,0	1,5
	Murah	62	15,5	15,5	17,0
	Gratis	332	83,0	83,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Dari 400 responden ada 6 orang atau 1,5% yang menyatakan biaya yang dikeluarkan sangat mahal dan cukup mahal. Sebanyak 394 responden mengakui biaya pelayanan murah dan gratis. Unsur ini mendapatkan nilai tertinggi yaitu 95,25, menandakan bahwa tarif pelayanan sangat memuaskan bagi masyarakat.

### U5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	,3	,3	,3
	Kurang Sesuai	4	1,0	1,0	1,3
	Sesuai	212	53,0	53,0	54,3
	Sangat Sesuai	183	45,8	45,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dari 400 responden ada 5 orang atau 1,3% responden menyatakan tidak sesuai dan kurang sesuai. Sebanyak 395 responden mengakui produk pelayanan sudah sesuai dan sangat sesuai. Nilai sebesar 86,06 menunjukkan bahwa produk layanan yang diberikan cukup memuaskan.

### U6. Unsur Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	2	,5	,5	,5
	Kurang Kompeten	5	1,3	1,3	1,8
	Kompeten	183	45,8	45,8	47,5
	Sangat Kompeten	210	52,5	52,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur kompetensi pelaksana, dari 400 responden ada 7 orang atau 1,8% responden yang menyatakan pelaksana tidak kompeten dan kurang kompeten. Sebanyak 393 responden mengakui bahwa kompetensi petugas kompeten dan sangat kompeten. Dengan nilai 87,56, kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas Jatibaru dianggap sangat baik oleh masyarakat.

### U7. Unsur Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	1	,3	,3	,3
	Kurang Sopan dan Ramah	9	2,3	2,3	2,5
	Sopan dan ramah	176	44,0	44,0	46,5
	Sangat Sopan dan Ramah	214	53,5	53,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur perilaku pelaksana, dari 400 responden ada 10 orang atau 2,5% responden menyatakan pelaksana tidak sopan dan ramah dan kurang sopan dan ramah. Sebanyak 390 responden mengakui bahwa perilaku pelaksana sopan, ramah bahkan sangat. Nilai 87,69, mengindikasikan bahwa perilaku petugas kesehatan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

#### U8. Unsur Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	21	5,3	5,3	5,3
	Ada tapi tidak berfungsi	10	2,5	2,5	7,8
	Berfungsi kurang maksimal	85	21,3	21,3	29,0
	Dikelola dengan baik	284	71,0	71,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur penanganan pengaduan, dari 400 responden, ada 31 orang atau 7,8% responden yang menyatakan pegaduan tidak ada, ada tapi tidak berfungsi. Sebanyak 369 responden mengakui penanganan pengaduan sudah berfungsi dan dikelola dengan baik. Unsur ini mendapatkan nilai 89,5, menunjukkan bahwa sistem pengaduan berfungsi dengan baik dan responsif.

#### U9. Unsur Sarana Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	2	,5	,5	,5
	Cukup	35	8,8	8,8	9,3
	Baik	170	42,5	42,5	51,8
	Sangat baik	193	48,3	48,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Pada unsur sarana dan prasarana, dari 400 responden, ada 2 orang atau 0,5% responden yang menyatakan sarana dan prasarana buruk. Sebanyak 363 responden mengakui sarana dan prasarana sudah baik dan sangat baik. Nilai 84,63, menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia cukup memadai, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

### 3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	94,51	A
2	Poli Gigi	86,30	B
3	Laboratorium	76,17	C
4	Poli Dewasa	93,35	A
5	Poli Anak	89,02	A
6	Imunisasi	89,98	A
7	KIA-KB	91,28	A
8	Ruang Pasca Persalinan	92,41	A
9	Ruang Tindakan	94,49	A
10	Apotek	78,53	B
11	Poli TB Kusta	86,77	B
12	Luar Gedung	83,34	B
13	Gizi	82,9	B

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur ke-3 Yaitu Jangka Waktu mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 84,5. Selanjutnya unsur Sarana dan prasarana /U9 84,63 dan unsur produk pelayanan/ U5 86,06.
- Unsur kecepatan : beberapa hal yang berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan adalah bervariasinya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan pada setiap pasien. Adanya ketidaksesuaian antara pemeriksaan yang diinginkan oleh pasien, dengan pemeriksaan yang direkomendasikan oleh dokter. Tenaga medis (dokter) sudah menjelaskan indikasi pemeriksaan, namun karena budaya yang terjadi di masyarakat, menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan tidak dilakukan pemeriksaan yang diinginkan. Selain itu, terkadang saat terjadi lonjakan pasien, pasien harus menunggu antrian karena puskesmas mulai menggunakan sitem ERM juga membutuhkan waktu. Ruang RM sempit juga cukup berpengaruh terhadap mobilitas petugas.
- Unsur Sarana dan Prasarana : Gedung dan area parkir Puskesmas Jatibaru kurang luas. Kursi tunggu masih kurang dan tidak tersedia ruang bermain untuk anak. Peralatan dan perlengkapan pelayanan kesehatan masih perlu dilengkapi.
- Produk pelayanan yang tidak sesuai, misalnya seperti saat stok obat atau pemeriksaan laboratorium sedang kosong membuat pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lain, sehingga membuat produk pelayanan yang diberikan tidak maksimal.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,25), unsur Pengaduan/ U8 (89,5) dan unsur prosedur /U2 (88,06). Tarif pelayanan pada pasien BPJS adalah gratis dan tarif pada pasien umum sesuai dengan Perda Kota Bima. Pada pengaduan, telah ditambahkan kotak saran untuk mempermudah masyarakat menyampaikan sarannya. Sebelumnya kotak saran juga telah tersedia di

depan Apotek. Prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru telah disesuaikan dengan standar perundangan sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, sebagian responden mengaku bahwa pelayanan baik, ada pula yang berpendapat bahwa pelayanan kurang cepat.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

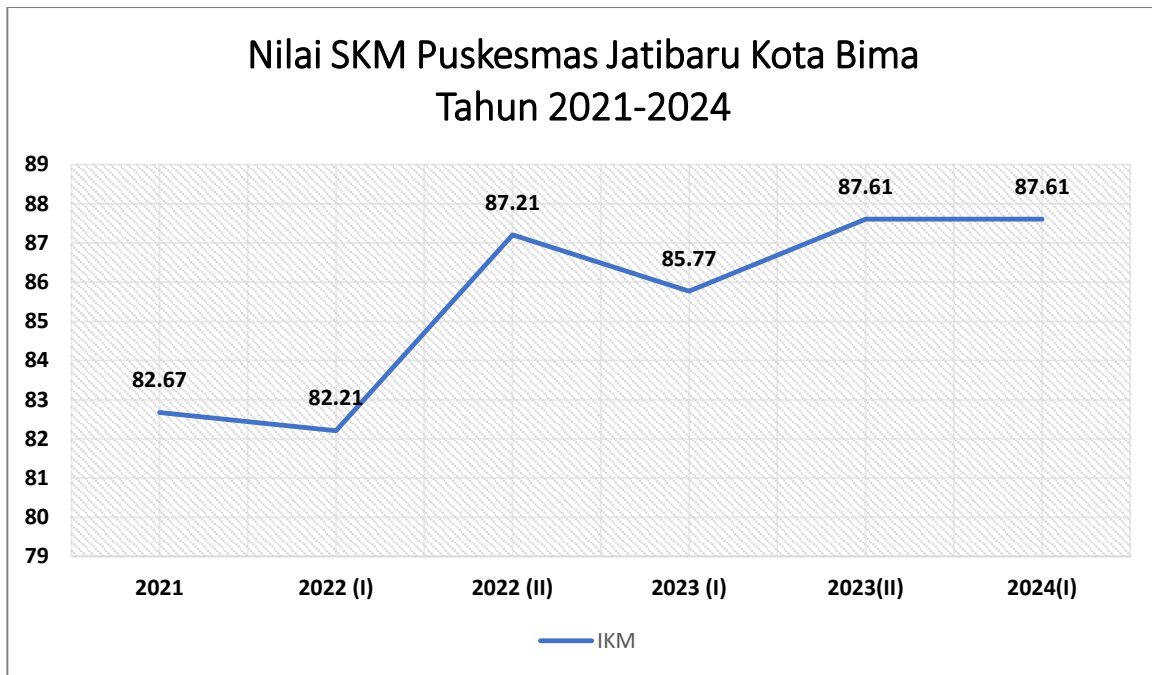
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	a. Koordinasi dengan UKP untuk mengkaji <i>design</i> alur pelayanan. b. Mengoptimalkan penggunaan E-RM.			✓		dr. Nurfathonah Aryana
2	Sarana Prasarana	Melakukan advokasi ke Dinas Kesehatan Kota Bima untuk peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru.			✓		Nur Arafah, AMd. Kep



3	Produk	Koordinasi dengan UKP, Admen dan UKM dalam pemenuhan produk layanan.			✓		dr. Nurfathonah Aryana

#### 4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel tersebut, dari tahun 2021 (82,67) mengalami sedikit penurunan di tahun 2022 periode I (82,21) kemudian meningkat tajam pada Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan November 2022 menjadi 87,21. Pada survei bulan Mei tahun 2023, nilai kepuasan masyarakat menurun menjadi 85,77. November 2023, nilai SKM meningkat 87,61. Mei 2024 nilai kepuasan masyarakat masih sama yaitu 87,61. Dari keenam survei yang dilakukan, semuanya di atas nilai standar yang ditetapkan oleh permenkes no 14 tahun 2017.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode II dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,61.
- Unsur ke-3 kecepatan mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 84,5. Selanjutnya unsur sarana prasarana /U9 84,63 dan unsur produk pelayanan/ U5 86,06
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,25), unsur Pengaduan/ U8 (89,5) dan unsur prosedur /U2 (88,06).

Kota Bima, 5 Juni 2024  
Kepala Puskesmas Jatibaru



Thongatilhaq, ST  
NIP.19700810 199003 1 012





# KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN



## PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA

Bapak Ibu Pelanggan yang terhormat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jatibaru secara berkelanjutan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak Ibu untuk mengisi kusioner berikut ini. Atas kerja samanya kami haturkan terimakasih.

Silahkan memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan **mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik**

Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	2. Perempuan				
Pendidikan :	1. SD	2. SMP	3. SMA	4. D3	5. S1	6. S2 7. S3
Pekerjaan :	1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. Swasta	5. Wirausaha	Lainnya, sebutkan.....
Usia :	17-25 th	26-35 th	36-45 th	46-55 th	56-65 th	>65 th
Ruangan :	.....					Tanggal :

- Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)
  - Tidak Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
- Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
  - Tidak mudah
  - Kurang mudah
  - Mudah
  - Sangat mudah
- Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
  - Tidak cepat
  - Kurang cepat
  - Cepat
  - Sangat cepat
- Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?
  - Sangat mahal
  - Cukup mahal
  - Murah
  - Gratis
- Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?
  - Tidak Sesuai
  - Kurang sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
- Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - Tidak kompeten
  - Kurang kompeten
  - Kompeten
  - Sangat kompeten
- Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?
  - Tidak Sopan dan tidak ramah
  - Kurang sopan dan kurang ramah
  - Sopan dan ramah
  - Sangat Sopan dan ramah
- Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?
  - Tidak ada
  - Ada tapi tidak berfungsi
  - Berfungsi kurang maksimal
  - Dikelola dengan baik
- Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
  - Buruk
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	4	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	2	4	3	3	3	4	2
14	3	2	2	4	2	3	2	3	3
15	4	2	3	4	3	3	3	4	3
16	3	2	3	3	3	3	2	2	2
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	3	4	3
20	4	2	2	4	4	2	2	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	4	2	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	4	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	4	3
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	1	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	3
50	3	4	3	3	3	3	3	4	3
51	4	3	3	4	4	3	3	4	3
52	3	4	3	4	3	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	2
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	2	3	2
59	3	3	2	2	3	3	2	2	2
60	3	3	3	4	3	3	3	2	2
61	3	3	3	4	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	3	3	2	4	3	2	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	3	4	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	4	3	4	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	3	3	3	4	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	4	3	4	3	3	3	3	2
78	3	4	3	4	3	3	4	4	2
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	3	4	3	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	2	2
83	3	2	2	4	3	2	2	4	1
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	2	4	2	2	3	4	4
86	3	4	3	4	3	3	3	4	4
87	4	4	3	4	3	3	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
91	4	3	3	4	3	4	4	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	3	4	3	4	3	4	3	4	3
94	3	4	3	3	4	3	4	3	4
95	3	3	2	4	3	3	3	1	2
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	3	4	3	2	3
102	4	3	3	4	3	4	3	3	3
103	4	3	4	4	4	4	3	4	3
104	4	4	3	4	3	3	3	3	3
105	4	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	4	4	3	4	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	3	4	4	4	4	4	3
110	4	4	4	4	4	3	3	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	2
113	3	3	3	3	3	3	3	4	2
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	2
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	4	3	4	3	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	4	3	4	3	4	4	4	3
122	3	3	3	4	3	3	4	1	3
123	3	3	3	4	3	3	3	1	3
124	3	3	3	4	3	3	3	1	3
125	3	4	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3
127	3	3	4	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	4	4	4	4	3
129	3	3	4	4	3	3	3	3	3
130	3	4	4	4	4	4	4	4	2
131	3	3	3	4	4	4	4	3	3
132	4	3	3	4	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	3	4	4	3	3
134	4	4	3	4	3	4	4	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3



NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	4	4
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4
142	1	3	2	1	4	1	3	4	3
143	4	1	1	1	1	1	1	1	2
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	4	3	4	4	3
150	3	2	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	4	4	4	4	3
152	3	4	3	4	3	3	4	2	3
153	3	4	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	2
155	3	3	4	4	3	3	4	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	4	3	4	3	3	3	4	4
158	3	3	3	4	3	4	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	3	3	3	3	4	4	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	4
164	3	3	3	4	3	3	3	1	2
165	3	3	3	4	3	3	2	2	2
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	1	3
168	3	3	3	4	3	3	2	1	2
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	3	3	4	1	3
173	3	3	3	4	3	3	3	1	3
174	3	3	3	4	3	3	3	1	3
175	3	2	3	2	2	3	2	1	1
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	4	4	4	3	4	4	4	4
179	3	4	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
181	3	4	3	3	3	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	4	4	3	4	4	4	4	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	4	4	3	3	3	4	3
187	3	4	3	4	4	3	4	4	4
188	3	4	3	4	3	4	3	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	3	4	3	3	4	4	3
191	3	4	3	4	3	4	4	4	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	4	4	4	4	3	3	3	4	3
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	3	3	2	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	4	4	4	4	4
199	4	3	3	4	4	3	3	4	3
200	3	4	3	4	3	3	3	4	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	3	4	4
203	4	3	3	4	3	3	3	3	4
204	4	4	3	4	3	4	3	4	4
205	4	4	3	3	4	3	4	4	4
206	3	3	2	4	3	3	3	4	2
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	4	4	4	3	4	4	4	3
210	3	4	4	4	3	3	4	4	4
211	3	3	3	4	4	4	3	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	3	4	4	3	4	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	2	2	4	3	3	3	3	4	2
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	2	2	4	3	3	3	4	2
219	3	3	3	3	3	3	3	4	4
220	3	4	4	3	4	4	4	4	4
221	3	4	4	4	3	3	3	4	3
222	3	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	4	4	3	3	3	3	3

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	4	4	3	4	4	4
262	3	4	3	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	3	4	4	4	4	3
264	4	3	2	4	3	4	3	4	3
265	3	3	3	4	3	4	3	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	2
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	3	4	4	4
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
271	4	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	4	3	4	3	3	3	4	3
273	4	3	3	4	3	3	3	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	4	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3
277	3	4	3	4	3	3	3	1	3
278	3	3	3	3	3	3	3	1	2
279	3	3	2	4	3	3	3	1	2
280	3	3	3	4	3	3	3	1	3
281	3	3	3	4	3	3	3	1	3
282	3	3	3	4	3	4	4	4	4
283	3	4	4	4	3	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	4	4	3	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	4	4	4	4
292	3	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	1	3
294	3	4	3	4	4	4	4	4	3
295	4	3	3	4	4	4	4	4	4
296	4	4	3	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	3	3	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	3	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	3	4	4	4
305	3	4	3	4	3	4	3	4	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	2	3	3	4	3	4
308	3	4	4	2	3	3	4	3	3
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	3	3	3	4	3	3	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	2	3	4	3	3	3	3	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	3	4	4	4

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
316	3	4	3	4	3	3	3	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	4	4	4	4	3	3	3	3
320	4	4	3	4	3	3	3	4	3
321	3	4	3	4	3	3	3	4	4
322	4	4	3	4	3	3	3	4	4
323	3	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	4	4	4	3	4	4	1	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	4	4	4	3	3	3	4	4
331	3	4	4	3	3	4	3	3	3
332	3	3	4	4	2	2	3	3	4
334	4	4	3	4	3	3	4	4	4
335	3	4	4	4	4	4	4	4	3
336	3	4	4	4	3	4	4	3	3
337	4	3	4	3	3	4	4	4	3
338	3	4	3	4	3	3	4	4	2
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	4	2
341	4	3	3	4	3	3	3	4	2
342	4	4	3	3	3	3	3	4	2
343	3	4	4	4	3	4	4	4	4
344	3	4	4	4	4	4	3	3	3
345	3	3	2	4	3	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	2	3
347	4	3	3	4	4	4	4	4	3
348	3	3	3	3	4	3	3	3	2
349	3	3	3	3	3	3	3	1	3
350	3	3	4	3	3	4	3	3	3
333	3	4	3	4	4	3	3	4	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	4	4	4	4	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	4
355	4	4	3	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	3	3	3	4	4	4	4
359	4	3	3	4	3	3	3	3	3
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	4	4	4	4	4
364	3	3	3	4	4	4	4	4	4
365	3	3	3	4	4	4	4	4	4
366	3	3	3	4	3	3	3	4	4
367	3	3	3	4	4	3	4	4	4
368	3	3	3	3	3	3	4	4	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	3	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	3
372	4	4	4	3	3	3	3	3	3
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	3	3	3	3	4	3	4	3
377	4	4	4	3	3	4	4	4	3
378	3	3	3	4	4	3	4	3	3
379	4	4	3	4	4	3	3	3	4
380	4	3	3	4	4	3	3	4	2
381	4	4	3	4	4	3	4	3	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	2
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3
385	4	4	3	4	3	4	3	4	4
386	4	4	3	4	3	4	3	4	4
387	3	3	3	4	3	3	3	3	3
388	4	4	4	4	4	4	4	3	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	3	3	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	3	3
392	4	4	4	4	4	4	4	4	3
393	4	4	4	4	4	4	3	4	4
394	3	3	3	4	4	4	3	3	4
395	4	4	3	4	3	4	4	4	3
396	4	3	4	4	4	4	4	3	4
397	3	4	4	4	3	4	4	4	3
398	3	4	3	4	3	3	3	4	3
399	4	3	3	4	3	4	3	3	3
400	4	3	3	4	4	4	4	3	4
Jml nilai/unsur	1377	1409	1352	1524	1377	1401	1403	1432	1354
NRR/Unsur	3.44	3.52	3.38	3.81	3.44	3.50	3.51	3.58	3.39

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang/ Unsur	0.38	0.39	0.38	0.42	0.38	0.39	0.39	0.40	0.38	3.505
IKM PER UNSUR	86.06	88.06	84.50	95.25	86.06	87.56	87.69	89.50	84.63	
IKM UNIT PELAYANAN										87.61

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM 3.505

Tertimbang 87.61

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang :  $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN 87.61

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.52
U3	Waktu	3.38
U4	Biaya/ Tarif	3.81
U5	Produk Layanan	3.44
U6	Kompetensi Pelaksana	3.50
U7	Perilaku Pelaksana	3.51
U8	Pengaduan	3.58
U9	Sarana dan Prasarana	3.39

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PROMKES-KESLING								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	4	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	2	4	3	3	3	4	2
14	3	2	2	4	2	3	2	3	3
15	4	2	3	4	3	3	3	4	3
16	3	2	3	3	3	3	2	2	2
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	3	4	3
20	4	2	2	4	4	2	2	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	3	4	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	4	3	4	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	3	3	3	4	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	4	3	4	3	3	3	3	2
78	3	4	3	4	3	3	4	4	2
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	3	4	3	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	2	2
83	3	2	2	4	3	2	2	4	1
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	2	4	2	2	3	4	4
86	3	4	3	4	3	3	3	4	4
87	4	4	3	4	3	3	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	3	4	4	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	3	4	3	4	3	4	3	4	3
94	3	4	3	3	4	3	4	3	4
95	3	3	2	4	3	3	3	1	2
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	3	4	3	2	3



NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PROMKES-KESLING									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
102	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
103	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
104	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
105	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
110	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
213	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
271	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
272	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
273	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
Jml nilai/unsur	208	201	190	230	193	194	191	213	182	
NRR/Unsur	3.47	3.35	3.17	3.83	3.22	3.23	3.18	3.55	3.03	
NRR tertimbang/Unsur	0.38	0.37	0.35	0.43	0.36	0.36	0.35	0.39	0.34	3.334
<b>IKM PER UNSUR</b>	<b>86.67</b>	<b>83.75</b>	<b>79.17</b>	<b>95.83</b>	<b>80.42</b>	<b>80.83</b>	<b>79.58</b>	<b>88.75</b>	<b>75.83</b>	<b>83.34</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.334

Tertimbang : 83.34

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN**

**83.34**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.47
U2	Prosedur	3.35
U3	Waktu	3.17
U4	Biaya/ Tarif	3.83
U5	Produk Layanan	3.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23
U7	Perilaku Pelaksana	3.18
U8	Pengaduan	3.55
U9	Sarana dan Prasarana	3.03

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN TINDAKAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	3	3	3	4	3	3	3	1	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	4	3	4	3	4	3	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	3	4	3	3	4	4	3
191	3	4	3	4	3	4	4	4	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	4	4	3	4	4	4
262	3	4	3	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	4	4	4	4
283	3	4	4	4	3	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml nilai/unsur	71	77	73	80	73	77	77	77	76
NRR/Unsur	3.55	3.85	3.65	4.00	3.65	3.85	3.85	3.85	3.80
NRR tertimbang/Unsur	0.39	0.43	0.41	0.44	0.41	0.43	0.43	0.43	0.42
IKM PER UNSUR	88.75	96.25	91.25	100.00	91.25	96.25	96.25	96.25	95.00
IKM UNIT PELAYANAN									94.49

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.780

Tertimbang : 94.49

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN

94.49

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Pernyataan	3.55
U2	Prosedur	3.85
U3	Waktu	3.65
U4	Biaya/ Tarif	4.00
U5	Produk Layanan	3.65
U6	Kompetensi Pelaksana	3.85
U7	Perilaku Pelaksana	3.85
U8	Pengaduan	3.85

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN GIZI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	4	2	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	4	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	4	3
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	2	3	2
59	3	3	2	2	3	3	2	2	2
60	3	3	3	4	3	3	3	2	2
61	3	3	3	4	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	3	3	2	4	3	2	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	2
113	3	3	3	3	3	3	3	4	2
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	2
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	4	3	4	3	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	4	3	4	3	4	4	4	3
122	3	3	3	4	3	3	4	1	3
123	3	3	3	4	3	3	3	1	3
124	3	3	3	4	3	3	3	1	3
125	3	4	3	4	3	3	3	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	2
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	3	4	4	4
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Jml nilai/unsur	129	135	125	150	129	131	134	139	123
NR/Unsur	3.23	3.38	3.13	3.75	3.23	3.28	3.35	3.48	3.08

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN GIZI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang/ Unsur	0.36	0.37	0.35	0.42	0.36	0.36	0.37	0.39	0.34	3.316
IKM PER UNSUR	80.63	84.38	78.13	93.75	80.63	81.88	83.75	86.88	76.88	
IKM UNIT PELAYANAN										82.90

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.316

Tertimbang : 82.90

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang :  $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN : 82.90

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.23
U2	Prosedur	3.38
U3	Waktu	3.13
U4	Biaya/ Tarif	3.75
U5	Produk Layanan	3.23
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U8	Pengaduan	3.48
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN ANAK								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
149	3	3	3	4	4	3	4	4	3
150	3	2	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	4	4	4	4	3
152	3	4	3	4	3	3	4	2	3
153	3	4	3	4	3	3	3	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	2
155	3	3	4	4	3	3	4	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	4	3	4	3	3	3	4	4
158	3	3	3	4	3	4	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	4	4	4	4	3
264	4	3	2	4	3	4	3	4	3
265	3	3	3	4	3	4	3	4	3
333	3	4	3	4	4	3	3	4	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	4	4	4	4	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	4
355	4	4	3	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	3	3	3	4	4	4	4
359	4	3	3	4	3	3	3	3	3
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	4	4	4	4	4
364	3	3	3	4	4	4	4	4	4
365	3	3	3	4	4	4	4	4	4
366	3	3	3	4	3	3	3	4	4
367	3	3	3	4	4	3	4	4	4
368	3	3	3	3	3	3	4	4	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	3	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	3
372	4	4	4	3	3	3	3	3	3

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN ANAK									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
377	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
Jml nilai/unsur	172	172	168	190	175	181	182	187	177	
NRR/Unsur	3.44	3.44	3.36	3.80	3.50	3.62	3.64	3.74	3.54	
NRR tertimbang/Unsur	0.38	0.38	0.37	0.42	0.39	0.40	0.40	0.42	0.39	3.561
IKM PER UNSUR	86.00	86.00	84.00	95.00	87.50	90.50	91.00	93.50	88.50	
IKM UNIT PELAYANAN										89.02

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM 3.561

Tertimbang 89.02

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN 89.02

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.44
U3	Waktu	3.36
U4	Biaya/ Tarif	3.80
U5	Produk Layanan	3.50
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62
U7	Perilaku Pelaksana	3.64
U8	Pengadaan	3.74
U9	Sarana dan Prasarana	3.54

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN DEWASA								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	4	4
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4
142	1	3	2	1	4	1	3	4	3
143	4	1	1	1	1	1	1	1	2
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN DEWASA									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai/unsur	184	184	181	189	187	185	188	193	191	
NRR/Unsur	3.68	3.68	3.62	3.78	3.74	3.70	3.76	3.86	3.82	
NRR tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.40	0.42	0.42	0.41	0.42	0.43	0.42	
IKM PER UNSUR	92.00	92.00	90.50	94.50	93.50	92.50	94.00	96.50	95.50	
IKM UNIT PELAYANAN										93.35

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.734

Tertimbang : 93.35

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.35**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.68
U2	Prosedur	3.68
U3	Waktu	3.62
U4	Biaya/ Tarif	3.78
U5	Produk Layanan	3.74
U6	Kompetensi Pelaksana	3.70
U7	Perilaku Pelaksana	3.76
U8	Pengaduan	3.86
U9	Sarana dan Prasarana	3.82



NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN POLI GIGI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
49	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
50	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
51	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
52	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
127	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
129	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
130	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
131	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
132	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
134	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai/unsur	66	69	66	77	67	72	72	71	62	
NRR/Unsur	3.30	3.45	3.30	3.85	3.35	3.60	3.60	3.55	3.10	
NRR tertimbang/ Unsur	0.37	0.38	0.37	0.43	0.37	0.40	0.40	0.39	0.34	<b>3.452</b>
IKM PER UNSUR	82.50	86.25	82.50	96.25	83.75	90.00	90.00	88.75	77.50	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>86.30</b>

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM 3.452

Tertimbang 86.30

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN

**86.30**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.30
U2	Prosedur	3.45
U3	Waktu	3.30
U4	Biaya/ Tarif	3.85
U5	Produk Layanan	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60
U7	Perilaku Pelaksana	3.60
U8	Pengaduan	3.55

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN IMUNISASI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
305	3	4	3	4	3	4	3	4	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	2	3	3	4	3	4
308	3	4	4	2	3	3	4	3	3
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	3	3	3	4	3	3	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	2	3	4	3	3	3	3	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	3	4	4	4
316	3	4	3	4	3	3	3	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	4	4	4	4	3	3	3	3
320	4	4	3	4	3	3	3	4	3
321	3	4	3	4	3	3	3	4	4
322	4	4	3	4	3	3	3	4	4
323	3	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	4	4	4	3	4	4	1	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	4	4	4	3	3	3	4	4
331	3	4	4	3	3	4	3	3	3
332	3	3	4	4	2	2	3	3	4
334	4	4	3	4	3	3	4	4	4
335	3	4	4	4	4	4	4	4	3
336	3	4	4	4	3	4	4	3	3
337	4	3	4	3	3	4	4	4	3
338	3	4	3	4	3	3	4	4	2
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	4	2
341	4	3	3	4	3	3	3	4	2
342	4	4	3	3	3	3	3	4	2
343	3	4	4	4	3	4	4	4	4
344	3	4	4	4	4	4	3	3	3
350	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Jml nilai/unsur	140	151	147	151	136	141	143	147	141
NRR/Unsur	3.50	3.78	3.68	3.78	3.40	3.53	3.58	3.68	3.53

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN IMUNISASI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang/ Unsur	0.39	0.42	0.41	0.42	0.38	0.39	0.40	0.41	0.39	3.599
IKM PER UNSUR	87.50	94.38	91.88	94.38	85.00	88.13	89.38	91.88	88.13	
IKM UNIT PELAYANAN										89.98

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM 3.599

Tertimbang 89.98

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN 89.98

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.50
U2	Prosedur	3.78
U3	Waktu	3.68
U4	Biaya/ Tarif	3.78
U5	Produk Layanan	3.40
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	3.58
U8	Pengadaan	3.68
U9	Sarana dan Prasarana	3.53

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN POLI TB-KUSTA									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
193	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
196	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
197	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
345	3	3	2	4	3	4	4	4	4	
346	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
347	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
348	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
349	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Jml nilai/unsur	51	51	48	58	54	54	53	51	49	
NRR/Unsur	3.40	3.40	3.20	3.87	3.60	3.60	3.53	3.40	3.27	
NRR tertimbang/Unsur	0.38	0.38	0.36	0.43	0.40	0.40	0.39	0.38	0.36	3.471
IKM PER UNSUR	85.00	85.00	80.00	96.67	90.00	90.00	88.33	85.00	81.67	
IKM UNIT PELAYANAN										86.77

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kejuasan Masyarakat

IKM 3.471

Tertimbang 86.77

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN **86.77**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.40
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu	3.20
U4	Biaya/ Tarif	3.87
U5	Produk Layanan	3.60
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60
U7	Perilaku Pelaksana	3.53
U8	Pengaduan	3.40
U9	Sarana dan Prasarana	3.27

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN RM									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
294	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
295	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
378	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
379	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
380	4	3	3	4	4	3	3	4	2	
381	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
Jml nilai/unsur	65	65	61	68	67	61	66	65	61	
NRR/Unsur	3.82	3.82	3.59	4.00	3.94	3.59	3.88	3.82	3.59	
NRR tertimbang/Unsur	0.42	0.42	0.40	0.44	0.44	0.40	0.43	0.42	0.40	
IKM PER UNSUR	95.59	95.59	89.71	100.00	98.53	89.71	97.06	95.59	89.71	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>94.51</b>

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.781

Tertimbang : 94.51

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuadroner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN 94.51**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.82
U2	Prosedur	3.82
U3	Waktu	3.59
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Layanan	3.94
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59
U7	Perilaku Pelaksana	3.88
U8	Pengaduan	3.82
U9	Sarana dan Prasarana	3.59

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PERSALINAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
286	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
292	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai/unsur	32	37	36	38	37	38	38	39	38	
NRR/Unsur	3.20	3.70	3.60	3.80	3.70	3.80	3.80	3.90	3.80	
NRR tertimbang/ Unsur	0.36	0.41	0.40	0.42	0.41	0.42	0.42	0.43	0.42	3.696
IKM PER UNSUR	80.00	92.50	90.00	95.00	92.50	95.00	95.00	97.50	95.00	
IKM UNIT PELAYANAN										92.41

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.696

Tertimbang : 92.41

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang :  $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 92.41**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.20
U2	Prosedur	3.70
U3	Waktu	3.60
U4	Biaya/ Tarif	3.80
U5	Produk Layanan	3.70
U6	Kompetensi Pelaksana	3.80
U7	Perilaku Pelaksana	3.80
U8	Pengaduan	3.90
U9	Sarana dan Prasarana	3.80

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN LABORATORIUM									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
161	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
165	3	3	3	4	3	3	2	2	2	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
168	3	3	3	4	3	3	2	1	2	
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	3	3	4	1	3	
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
277	3	4	3	4	3	3	3	1	3	
278	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
279	3	3	2	4	3	3	3	1	2	
280	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
281	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
293	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Jml nilai/unsur	61	63	60	75	63	63	61	45	58	
NRR/Unsur	3.05	3.15	3.00	3.75	3.15	3.15	3.05	2.25	2.90	
NRR tertimbang/Unsur	0.34	0.35	0.33	0.42	0.35	0.35	0.34	0.25	0.32	<b>3.047</b>
IKM PER UNSUR	76.25	78.75	75.00	93.75	78.75	78.75	76.25	56.25	72.50	<b>76.17</b>
IKM UNIT PELAYANAN										

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3.047

Tertimbang : 76.17

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN

76.17

MUTU PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.05
U2	Prosedur	3.15
U3	Waktu	3.00
U4	Biaya/ Tarif	3.75
U5	Produk Layanan	3.15
U6	Kompetensi Pelaksana	3.15
U7	Perilaku Pelaksana	3.05
U8	Pengaduan	2.25
U9	Sarana dan Prasarana	2.90

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN KIA KB									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
178	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
179	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
181	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
183	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
187	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
199	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
200	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
203	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
204	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
205	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
206	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
210	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
211	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
388	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
391	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
392	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
392	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
393	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
394	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
395	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
396	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
397	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
398	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
399	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
400	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
Jml nilai/unsur	137	142	133	148	135	140	137	143	135	
NRR/Unsur	3.61	3.74	3.50	3.89	3.55	3.68	3.61	3.76	3.55	
NRR tertimbang/Unsur	0.40	0.41	0.39	0.43	0.39	0.41	0.40	0.42	0.39	3.651



NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN KIA KB								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	90.13	93.42	87.50	97.37	88.82	92.11	90.13	94.08	88.82
IKM UNIT PELAYANAN									91.28

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM 3.651

Tertimbang 91.28

NRR per

Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN 91.28**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.61
U2	Prosedur	3.74
U3	Waktu	3.50
U4	Biaya/ Tarif	3.89
U5	Produk Layanan	3.55
U6	Kompetensi Pelaksana	3.68
U7	Perilaku Pelaksana	3.61
U8	Pengaduan	3.76
U9	Sarana dan Prasarana	3.55

Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat

Mei 2024







