

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE II TAHUN 2024



TIM PENYUSUN :

- RIA SARASWATI, M.PH
- DIAH SETIAWATY, A.Md.Kep
- NUR INAYAH, A.Md.Keb
- NUR FITASARI, S.Tr.Keb
- TRI WAHYUNINGSIH, S.KM
- RAIHANAH, S.KM
- NURUL HIDAYAH, A.Md.Kes
- ANDRI SETIAWAN, S.M

PUSKESMAS JATIBARU
KOTA BIMA
TAHUN 2024

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	6
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit Layanan	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	
KESIMPULAN	13
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 II 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 II ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kota Bima, 30 November 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 26 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1-4 November 2024	3 hari
2.	Pengumpulan Data	5-21 November 2024	15 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22-25 November 2024	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26-30 November 2024	5 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 sebanyak 45.548 jumlah kunjungan . Sesuai dengan Sampel Morgan, maka sampel pada survei tahun 2024 minimal 381 responden. Kuesioner disebar pada responden di unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Bulan November 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	85	21,25
		PEREMPUAN	315	78,75
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	52	13
		SLTP	56	14
		SLTA	221	55,25
		DIII	11	2,75
		SI	55	13,75
		S2	5	1,25
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	21	5,25
		TNI	1	0,25
		POLRI	1	0,25
		Swasta	33	8,25
		Wirausaha	46	11,5
		Lainnya	298	74,5
4	USIA	17-25	61	15,25
		26-35	124	31
		36-45	114	28,5
		46-55	65	16,25
		56-65	25	6,25
		>65	11	2,75
5	JENIS LAYANAN	RM	30	7,5
		Poli Gigi	20	5

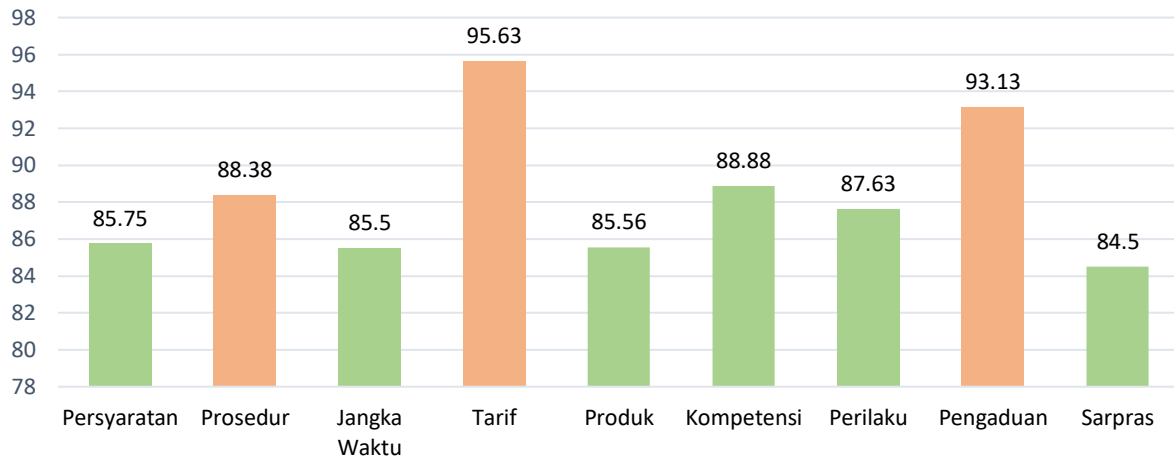
	Laboratorium	20	5
	Poli Dewasa dan Lansia	50	12,5
	Poli Anak	50	12,5
	Imunisasi	40	10
	KIA KB	25	62,5
	Persalinan	10	2,5
	Tindakan	20	5
	Apotek	20	5
	Poli TB Kusta	15	3,75
	Luar Gedung	60	15
	Gizi	40	10

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
IKM per unsur	85,75	88,38	85,50	95,63	85,56	88,88	87,63	93,13	84,50
Kategori	B	A	B	A	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	88,24 (BAIK)								

IKM per Unsur pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima November 2024



3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	87,78	B
2	Poli Gigi	85,89	B
3	Laboratorium	91,30	A
4	Poli Dewasa	85,41	B
5	Poli Anak	95,24	A
6	Imunisasi	85,05	B
7	KIA-KB	91,13	A
8	Ruang Pasca Persalinan	95,74	A
9	Ruang Tindakan	95,32	A
10	Apotek	82,00	B
11	Poli TB Kusta	85,66	B

12	Luar Gedung	88,43	A
13	Gizi	82,76	B

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur ke-9 Yaitu sarana dan prasarana. mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 84,5. Selanjutnya unsur waktu penyelesaian /U3 85,50 dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan / U5 85,56
- 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.
- 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.
- 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 (95,63), unsur Pengaduan/ U8 (93,13) dan unsur kompetensi pelaksana /U6 (88,88). 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 dan ada pegawai yang kurang ramah. Dan untuk kompetensi petugas dalam melayani pasien sudah sesuai dan kompeten dalam bidangnya.

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:

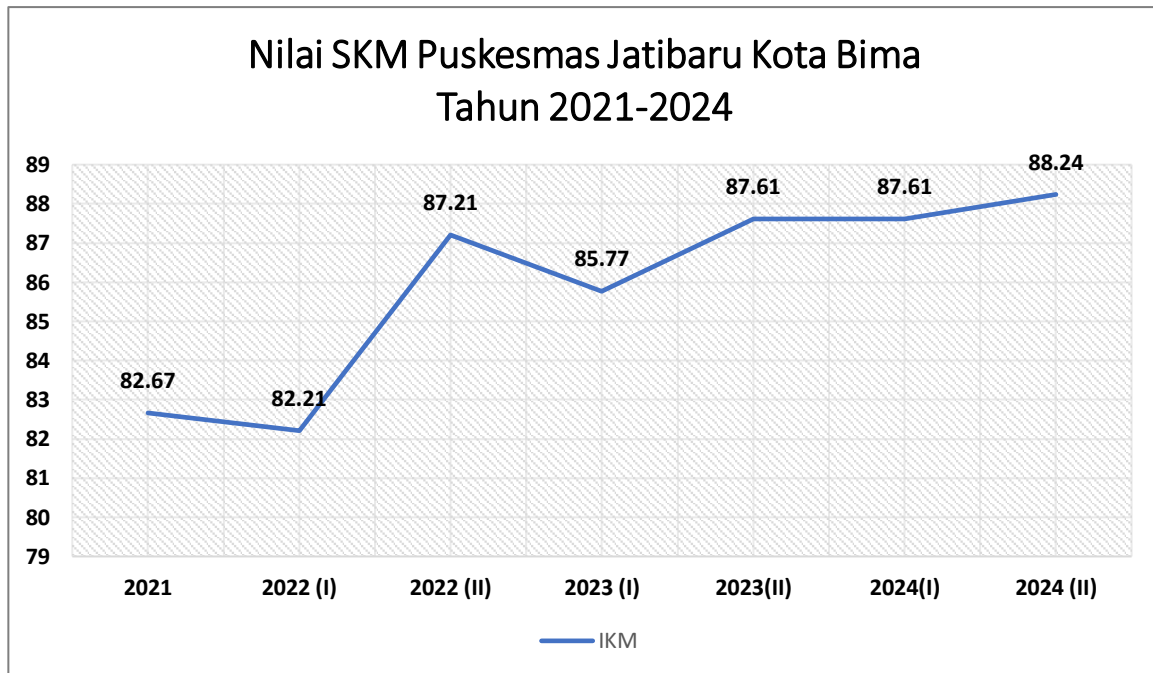
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	a. Melakukan advokasi ke Dinas Kesehatan Kota Bima untuk peningkatan Bima untuk peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru. b. Mengusulkan pembangunan gedung				✓	Nur Arafah, A.Md.Kep

		baru yang lebih besar dan layak					
2	Waktu Penyelesaian	a. Mengoptimalkan penggunaan E-RM. b. Mengoptimalkan jaringan internet				✓	dr. Nurfathonah Aryana
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 dan pada bulan November 2024 meningkat menjadi 88,24 . Dari ke tujuh 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 88,24
- Unsur ke-9 sarana dan prasarana mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 84,5. Selanjutnya unsur waktu penyelesaian /U3 85,50 dan unsur produk pelayanan/ U5 85,56.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,63), unsur Pengaduan/ U8 (93,13) dan unsur kompetensi pelaksana /U6 (88,88).



Kota Bima, 30 November 2024
Kepala Puskesmas Jatibaru

Idongatilhaq, ST
NIP. 19700810 199003 1 012

LAMPIRAN

[illegible]

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	4	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	3	4	3	4	4
91	4	4	3	4	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	3	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	3
99	3	4	3	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	3	3	4	4	3
102	4	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	4	3	3	3	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	4	3	4	3	4	3
110	3	3	2	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	2
112	3	3	3	4	3	3	3	2	3
113	3	3	3	3	2	3	4	4	4
114	3	3	4	4	3	3	3	4	3

[illegible]

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
172	4	3	3	4	4	4	4	2	3
173	4	3	4	3	3	4	4	3	3
174	4	3	4	3	4	3	3	3	3
175	3	4	3	4	4	4	4	3	3
176	3	4	4	4	3	4	4	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	3	4	3	3	4	4	3
179	4	4	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	4	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	4	3	4	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	3	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	3	3	3	3	4	3
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	4	4	3	3	3	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	3	4	4
195	4	4	3	3	4	4	3	4	3
196	4	3	4	3	3	4	4	4	3
197	4	4	4	3	3	4	4	4	4
198	4	4	4	3	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	3	4	4	4	3
202	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	3	3	3	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	2	3	2	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	3	4	4	3	4	4	4	3	4
213	3	4	2	4	1	4	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	4	4	4	3	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	4	4	4	4	3	4	3
228	3	3	3	4	3	4	3	3	3

[illegible]

[illegible]

NO RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jml nilai/unsur	1372	1414	1368	1530	1369	1422	1402	1490	1352	
NRR/ Unsur	3,43	3,54	3,42	3,83	3,42	3,56	3,51	3,73	3,38	
NRR tertimbang g/ Unsur	0,38	0,39	0,38	0,42	0,38	0,39	0,39	0,41	0,38	3,530
UNSUR	85,75	88,38	85,50	95,63	85,56	88,88	87,63	93,13	84,50	
IKM UNIT PELAYANAN										88,24

Keterangan :

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3,530

Tertimbang : 88,24

NRR per Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

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

IKM UNIT PELAYANAN : 88,24

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	3,43
U2	Prosedur	3,54
U3	Waktu	3,42
U4	Biaya/ Tarif	3,83
U5	Produk Layanan	3,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Pengelolaan Pengaduan	3,73
U9	Sarana dan Prasarana	3,38

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER 2024**



