LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS

UPTD PUSKESMAS CILANGKAP
JUNI 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap ini dapat terlaksana. Adapun dalam penyelenggaraan survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50 / 0095 – PEP Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap dilaksanakan pada bulan Februari 2020 dengan jumlah responden sebanyak 341 orang yang terdiri dari kelompok masyarakat dengan strata yang berbeda. Survei dilaksanakan oleh petugas Puskesmas dan dilakukan di dalam gedung UPTD Puskesmas Cilangkap.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini masih jauh dari sempurna sehingga saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Kami berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di UPTD Puskesmas Cilangkap.

Depok, Juli 2020
Kepala UPTD Puskesmas Cilangkap

dr. Helda Ika Setyarini
NIP. 198202282010012013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2 Tujuan SKM 2
1.3 Metode Penelitian SKM..... 3
1.4 Tim SKM 4
1.5 Jadwal SKM 4

BAB II ANALISIS
2.1 Pengolahan Data 5
2.2 Rencana Tindak Lanjut 8

BAB III PENUTUP
3.1 Kesimpulan..... 10
3.2 Saran 10

LAMPIRAN
Lampiran 1 : Kuesioner SKM
Lampiran 2 : Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat per Responden dan Per Unsur Pelayanan.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif masyarakat dalam penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan.

Pelayanan pada Puskesmas di kota Depok merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga perlu senantiasa dilakukan peningkatkan mutu pelayanannya. Survey kepuasan masyarakat diperlukan karena salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin meningkat sehingga diperlukan suatu penilaian atau evaluasi dari pelayanan yang telah dilakukan sehingga nantinya dapat mewujudkan *Good Government.* Hal tersebut dapat dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat yang selanjutnya hasil survey kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan agar dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

1.2. Tujuan SKM

Tujuan kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cilangkap.

1.3. Metode Penelitian SKM

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengambilan sampel berupa random sampling. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengisian kuesioner.

1.3.1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei, yaitu berupa kuesioner, meliputi dua bagian. Bagian pertama berisi identitas responden yang meliputi nomor urut responden, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan reponden. Bagian ke dua berisi sembilan pertanyaan yang terstruktur serta kolom saran. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pada kolom saran, responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam kuesioner berupa pilihan ganda yang bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
c. baik, diberi nilai 3
d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Isi pertanyaan yang yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari sembilan unsur sesuai dengan lampiran kuesioner yang telah ditetapkan pada SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50/0095-PEP tahun 2019 (Lampiran 1).

1.3.2. Menentukan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja UPTD Puskesmas Cilangkap. Jumlah responden ditentukan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*, dengan besaran populasi adalah dari rerata jumlah kunjungan pasien dalam satu bulan pada UPTD Puskesmas Cilangkap.

Tabel 1. Sampel *Morgan and Krejcie*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan,* jumlah sampel responden yang diperlukan adalah sebanyak 341 responden karena jumlah populasi atau rerata kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Cilangkap tiap tahun adalah sekitar 3000 pasien.

1.3.3. Menentukan Lokasi Survei.

Survei dilakukan di dalam lingkungan gedung UPTD Puskesmas cilangkap. Survey dilakukan pada beberapa lokasi, yaitu Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan Pelayanan Farmasi dan Laboratorium.

1.4. Tim SKM

Tim Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari:

Penanggung jawab SKM : drg. Delia Arzo

Pengambilan data : Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

Penginputan data : Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

Pengolah data & pembuat laporan: Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

1.5. Jadwal SKM

a. Menyiapkan kuesioner pada tanggal 25 dan 26 Januari 2020.
b. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan selama 5 minggu, yaitu pada minggu ke empat bulan januari sampai dengan minggu ke empat di bulan Februari 2019.
c. Penginputan dan pengolahan data dilakukan pada minggu pertama bulan Juni 2019.
d. Penyusunan laporan kegiatan dilakukan pada minggu pertama bulan Juli 2020.

BAB II
ANALISIS

2.1. Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cilangkap diukur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, serta SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50/0095-PEP tahun 2019. Kuesioner yang telah diisi akan diolah melalui *entry* data pada komputer untuk mendapat nilai IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada setiap unsur pelayanan. Dalam melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} \quad 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \text{ X } \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan X } 25$$

2.1.1. Kharakteristik Responden

Kharakteristik responden dari 341 orang yang mengisi kuesioner dapat dijabarkan dalam beberapa tabel berikut:

Tabel 2. Kharakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	%
Laki2	134	39,30%
Perempuan	207	60,70%
Total	341	100.00%

Tabel 3. Kharakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	%
<15 Tahun	17	4.98 %
15-50 Tahun	251	73.61 %
> 50 tahun	73	21.41 %
Total	341	100.00 %

Tabel 4. Kharakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	%
PNS/TNI/Polri/BUMN	13	3.81 %
Pegawai Swasta	69	20.23 %
Wiraswasta/Usahawan	75	22,0 %
Pelajar/Mahasiswa	30	8.80 %
Ibu Rumah Tangga	131	38.42 %
Lain-Lain	21	6.16 %
Jumlah	341	100.00 %

2.1.2.Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap

Tabel 5. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
001										
002										
003										
...										
Dst										
Jumlah Nilai Per Unsur	1073	1082	979	1140	1059	1085	1100	1006	1197	
NRR Per Unsur	3,156	3,182	2,879	3,353	3,115	3,191	3,235	2,959	3,521	
NRR Tertim-bang Per Unsur	0,350	0,353	0,320	0,372	0,346	0,354	0,359	0,328	0,391	3,174
IKM UPTD PUSKESMAS CILANGKAP										**79,341**

Tabel 6. Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Kecamatan Cilangkap Tahun 2020

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.156
U2	Prosedur	3.182
U3	Waktu pelayanan	2.879
U4	Biaya/tariff	3.353
U5	Produk layanan	3.115
U6	Kompetensi pelaksana	3.191
U7	Perilaku pelaksana	3.235
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.959
U9	Penanganan Pengaduan	3.521

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan 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	88,3 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata IKM tertimbang semua unsur pelayanan sebesar 3,173. Jika nilai tersebut dikonversikan sesuai Tabel 7 akan diperoleh nilai konversi sebesar 79,341. Nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap periode Januari - Juni 2020 termasuk dalam Mutu Pelayanan "B" dan dengan Kinerja Unit Pelayanan kategori "BAIK".

Tabel 8. Pendapat, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden

Saran, Kritik dan Apresiasi Pelanggan	Banyak suara	%
Lebih percepat pelayanan	27	27,55
Perjelas alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran	8	8,16
Tingkatkan pelayanan	11	11,22
Penambahan tempat duduk (Ruang Tunggu)	7	7,14
Tambahkan kuota untuk pelayanan dokter gigi	10	10,20
Pelayanan memuaskan, pertahankan	35	35,71
Jumlah Suara Tertulis	98	100

Dari Tabel 8 menunjukan bahwa sebanyak 98 responden telah mengisi kolom saran. Dari 98 responden yang mengisi kolom saran, saran tertinggi adalah agar pelayanan memuaskan, pertahankan, yaitu sebesar (35,71%). Dua saran lainnya yang menjadi saran terbanyak adalah lebih percepat pelayanan (27,55%) dan tingkatkan pelayanan (11,22%).

2.2. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 8 memperlihatkan bahwa masih adanya unsur pelayanan yang nilainya perlu ditingkatkan, yaitu kecepatan pelayanan, Kuota pelayanan poli Gigi dan kurangnya bangku di ruang tunggu. Penyebab:

a. Waktu pelayanan di poli umum dapat menjadi lebih lama ketika dokter atau perawat pelaksana harian jumlahnya sedikit (kekurangan tenaga) dikarenakan tenaga pelaksana terkadang dinas/tugas luar, tidak sebanding dengan jumlah pengunjung puskesmas yang jumlahnya banyak.
b. Jaringan internet serta aplikasi Simpus dan *Pcare* terkadang sulit diakses /tidak lancar sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu di bagian pendaftaran relatif lebih lama.
c. Pasien tidak membawa identitas lengkap sehingga menghambat proses pendaftaran.
d. Pasien kurang memahami alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran
e. Diperlukannya ketelitian yang tinggi dalam mempersiapkan obat pada bagian Farmasi sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi relatif lebih lama saat kunjungan pasien sedang ramai.
f. Diperlukan ketelitian yang tinggi dan pensterilisasian alat dan tempat pelayanan poli dokter gigi serta membutuhkan waktu dalam melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sehingga menyebabkan kuota nya terbatas.

g. Jumlah bangku yang terbatas sehingga ada pasien yang berdiri selama menunggu pelatanan, dikarenakan ada kondisi Pandemi Corona, sehingga mengharuskan puskesmas untuk menciptakan kondisi menjaga jarak pengungjung yang satu dengan yang lain. Sehingga ada tempat duduk yang diberi tanda tidak boleh ditempatin untuk menjaga social distancing.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur-unsur tersebut adalah:

a. Selalu menginformasikan kepada pasien terkait kondisi Puskesmas pada saat jumlah tenaga pelaksana harian berkurang dan jaringan internet atau akses Simpus kurang mendukung.
b. Menginformasikan secara lisan dan tulisan tentang persyaratan pendaftaran sehingga proses pendaftaran dapat berjalan lancar.
c. Menginformsikan secara lisan dan tulisan mengenai alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran
d. Senantiasa menginformasikan secara lisan dan tulisan tentang perlunya ketelitian yang tinggi dalam mempersiapkan obat sehingga pasien berkenan sabar menunggu.
e. Senantiasa meningkatkan dan menjadikan budaya 5 Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.
f. Menginformasikan kepada pengunjung puskesmas untuk datang lebih awal jika ingin mendaftar ke Poli Gigi, karena pelayanan dokter gigi membutuhkan ketelitian, waktu, keseriusan dan pensterilan alat – alat dan tempat poli pelayanan dokter gigi.
g. Menginformasikan dengan lisan dan tulisan, agar pasien dan pengguna layanan puskesmas untuk selalu menjaga jarak (social distancing) di masa pandemic Covid 19 ini.

BAB III
PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan survei kepuasan masyarakat, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap Kota Depok termasuk dalam kategori "Baik", namun masih perlu dilakukan peningkatan dalam kecepatan pemberian pelayanan pasien.

3.2. Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil umpan balik yang disampaikan oleh pengunjung adalah bahwa Pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap ke depannya akan:

a. Meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan di setiap poliklinik yang ada di puskesmas , untuk menimimalisir lama waktu tunggu.
b. Peningkatan komunikasi efektif sehingga segala informasi, kondisi, dan kendala Puskesmas yang berkaitan dengan proses pelayanan pasien dapat tersampaikan dengan baik dan diharapkan pasien dapat memahaminya. Seperti :
    1. Menginformasikan kepada pengunjung puskesmas untuk datang dan mendaftar lebih awal jika ingin mendaftar ke Poli Gigi.
    2. Menginformasikan bahwa kursi duduk diprioritaskan untuk pasien lansia dan yang benar – benar membutuhkan karena tidak kuat berdiri lama, dikarenakan adanya kondisi pandemic yang mengharuskan untuk penerapan Sosial distancing.
c. Membuat alur pendaftaran dan alur rujukan yang mudah dipahami oleh pengunjung, serta diletakkan pada tempat yang mudah diakses oleh pengunjung.

Lampiran 1. Kuesioner SKM

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		***Diisi Oleh Petugas***
Nomor Responden	……..	☐ ☐ ☐
Umur	…….. Tahun	☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. POLRI 5. Wiraswasta 2. TNI 4. Swasta 6. Lainnya ..... (sebutkan)	☐
Jenis Layanan yang diterima		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah	 1 2 3 4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8. **Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	 1 2 3 4

SARAN DAN MASUKAN:

……

Lampiran2 :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	2	3	2	3	3	3	2	3
48	3	3	3	4	3	4	4	4	4
49	3	3	2	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	3	3	2	3	2	4	2	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	3	3	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	3	4	4	3	4
55	4	3	3	4	3	3	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	2	3
57	3	3	3	4	3	4	4	3	4
58	3	4	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60	3	4	2	3	4	3	4	2	2
61	3	3	3	4	3	4	3	4	4
62	3	3	3	4	3	2	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	2	4	2	3	3	3	3
65	2	3	3	4	4	3	3	3	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	3	3	3	3	4	4
71	3	3	4	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	3	3	4	3	4
75	4	4	4	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	4	3	2	1
77	3	3	2	4	3	3	3	2	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	2	4	3	3	3	2	3
80	3	3	2	4	3	3	3	2	4
81	3	3	2	4	3	3	3	2	3
82	3	4	3	4	3	4	4	3	3
83	3	3	2	3	3	3	3	2	2
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	2	3
94	3	3	2	3	3	3	3	2	3
95	3	3	1	3	3	3	3	2	3

96	4	3	2	4	3	3	3	2	4
97	3	3	3	3	3	3	3	2	4
98	3	3	2	4	3	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	4	3	4	3	3	3	3	4
101	4	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	2	3	2	2	3	2	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	3	4	4	3	3
109	3	3	2	3	3	3	3	2	4
110	3	3	3	4	3	3	3	2	4
111	3	3	3	4	3	3	3	2	3
112	3	3	3	3	3	3	3	2	3
113	3	3	2	3	3	3	4	2	4
114	3	3	4	3	3	4	3	2	4
115	4	3	3	3	3	3	4	3	4
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3
117	3	3	2	3	3	3	3	2	4
118	3	3	2	4	3	2	2	2	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	2	3	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	2	3	3	3	3	3	3
123	3	3	4	4	3	3	3	4	4
124	3	3	3	3	3	4	4	2	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	3	3	3	3	3	4	2
128	4	3	2	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	2	3	3	3	3	3	3
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	3	4	3	4	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	2	3	3	3	3	3	3
136	3	4	3	4	3	3	3	3	4
137	3	4	3	4	3	3	3	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	3	3	2	4	3	3	3	2	4
140	4	3	3	4	3	4	4	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	2	3	4	4	3	3	3	4
143	3	4	3	4	3	4	4	4	4
144	3	3	2	4	3	3	3	3	3
145	3	3	2	4	3	3	3	3	3
146	4	3	3	4	3	3	3	3	3

147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	4	3	2	4	3	4	3	4	4
149	3	4	3	3	3	3	3	1	3
150	3	4	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	3	3	4	3	2	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	4	4	4	3	3	3	4	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	4	3	3	3	3	3	3	4
158	4	4	4	3	4	4	3	4	4
159	3	4	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	2	4	3	3	3	3	4
161	3	4	3	3	4	4	3	2	3
162	3	3	3	4	3	3	3	2	4
163	3	3	2	3	3	3	3	3	4
164	3	4	3	3	3	4	3	2	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	4	3	3	3	2	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	3	3	3	4	3	4
169	3	3	3	3	3	3	4	3	4
170	3	3	3	3	3	3	4	3	4
171	3	3	3	3	3	3	4	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	4	3	4
174	3	3	4	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	4	3	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	2	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	3	3	3	3	3	4	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	2	3
181	3	3	2	3	3	3	3	2	3
182	3	3	3	4	3	3	4	3	4
183	3	4	3	3	4	3	4	3	4
184	3	3	4	3	4	3	4	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	4	3	3	4	4
187	4	3	3	4	3	4	3	2	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	4	4
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	3	3	3	3	2	4	4	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	4	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	2	2	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	4	3	2	3	3	4	3	3	4

198	3	3	3	3	4	3	3	3	4
199	3	4	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	2	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	2	4	3	3	3	3	1
204	3	3	3	4	3	3	3	2	3
205	3	3	3	3	3	3	3	2	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	1
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	4	3	4	3	4	4	3	4
210	3	4	3	4	3	4	4	3	4
211	3	3	3	3	3	4	4	3	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	4	4	2	4
214	3	4	3	4	4	4	4	3	4
215	3	3	3	3	3	3	4	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	4	4	3	3	3	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	2	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	4
223	4	3	3	4	4	4	4	3	4
224	3	3	3	3	2	3	3	2	3
225	3	4	3	4	3	3	4	3	4
226	3	3	3	3	3	3	4	3	1
227	3	4	3	4	3	3	3	3	1
228	4	4	3	4	3	3	3	3	3
229	3	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	4	4	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	2	3
232	3	3	2	3	3	3	4	4	4
233	4	4	3	3	3	4	4	4	4
234	3	3	2	3	3	2	2	3	3
235	3	3	2	3	3	2	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	2	3
237	3	4	2	4	3	3	3	2	3
238	3	2	3	3	2	2	3	2	3
239	3	3	2	4	3	3	3	2	3
240	4	3	3	3	3	3	3	3	4
241	4	3	3	3	3	3	3	3	4
242	4	4	3	4	3	4	4	4	4
243	3	2	2	3	3	3	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	3
245	3	3	3	4	3	3	4	2	4
246	3	4	3	3	3	3	3	2	1
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4
248	3	3	4	3	3	4	3	3	4

249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	2	3
251	3	3	2	3	3	3	2	2	4
252	3	3	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	2	4	3	3	3	3	4
254	3	3	1	3	3	3	3	3	3
255	4	4	4	3	3	3	4	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	4
257	3	3	3	4	3	3	4	3	4
258	3	3	3	3	3	4	3	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3	3	3	3	3	4	4	4	4
261	3	3	2	4	3	4	3	3	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	2	3	3	3	3	2	3
265	3	3	3	3	3	3	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	3	3	2	3	3	3	4	3	3
268	3	3	2	4	2	3	3	2	3
269	4	3	4	3	4	3	3	3	4
270	4	4	3	4	3	4	4	4	4
271	3	3	3	4	3	4	3	4	4
272	3	3	3	3	4	4	4	4	4
273	3	3	3	3	3	4	3	4	4
274	3	3	3	3	4	3	4	3	3
275	3	3	3	3	3	3	4	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	3	3	3	3	2	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	2
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	2	3	3	3	3	3	3
285	3	3	2	4	2	3	3	2	3
286	4	3	4	3	4	3	3	3	4
287	4	4	3	4	3	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	4	3	4	4
289	3	3	3	3	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	4	3	4	4
291	3	3	3	3	4	3	4	3	3
292	3	3	3	3	3	3	4	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	3	3	3	3	2	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	2

300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
301	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
302	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
303	3	3	2	3	3	3	2	2	4	
304	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
306	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
307	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
308	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
309	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
310	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
312	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
313	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
316	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
317	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
319	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
320	3	3	2	4	2	3	3	2	3	
321	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
322	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
323	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
324	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
325	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
326	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
327	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
331	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
334	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
335	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
336	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
337	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
338	3	4	3	3	4	4	3	2	3	
339	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
340	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
341	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
ΣNilai /Unsur	1073	1082	979	1140	1059	1085	1100	1006	1197	
NRR / Unsur	3,156	3,182	2,879	3,353	3,115	3,191	3,235	2,959	3,521	
NRR tertbg/ unsur	0,350	0,353	0,320	0,372	0,346	0,354	0,359	0,328	0,391	*) 3,174
IKM Unit pelayanan										**) **79,341**

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,156
U2	Prosedur	3,182
U3	Waktu pelayanan	2,879
U4	Biaya/tarif	3,353
U5	Produk layanan	3,115
U6	Kompetensi pelaksana	3,191
U7	Perilaku pelaksana	3,235
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,959
U9	Sarana dan Prasarana	3,521

KM UNIT PELAYANAN 79,34

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