



DINAS KESEHATAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Respon	3
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Manfaat.....	3
G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	3
BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN.....	5
A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data).....	5
B. Instrumen Survei.....	5
C. Teknik Pengumpulan Data.....	5
BAB III : HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA.....	6
A. Metode Pengolahan Data.....	6
B. Hasil Pengukuran Survei.....	7
C. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	13
RUJUKAN.....	14
LAMPIRAN 1.....	15
LAMPIRAN 2.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing – masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan prima berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pada Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik disebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Mengingat fungsi utama pemerintah bidang kesehatan adalah melayani kesehatan masyarakat maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebagai penyelenggara pelayanan publik telah melakukan inovasi untuk keteraturan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang berlaku. Inovasi dimulai dari pelayanan di ruang tunggu Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau saat ini setiap hari kerja (senin-jumat) dari pukul 08.00-15.00 telah ada 2 orang pegawai yang bertindak sebagai *customer service* yang siap membantu dan mengarahkan tamu-tamu yang berkunjung ke Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Setiap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki Standar Operasional Pelayanan sehingga dapat dijamin pelayanan publik di Dinas Kesehatan akan lebih efisien dan transparan dari segi waktu dan biaya. Semua pelayanan publik yang diberikan mendapat kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan melalui website masing-masing pelayanan publik yang dituju.

Untuk mewujudkan misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2018.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang/tidak puas dengan pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

2. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah / pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
3. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan.

D. Responden

Responden yang dipilih adalah secara acak dan yang bersedia mengisi kuesioner dengan Jumlah 48 responden.

E. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2018.

F. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable

sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dalam penilaian survei, materi survei yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ada 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. Kesesuaian pelayanan yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. Pengaduan layanan yaitu bagaimana penanganan pengaduan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan serta saran, masukan dan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data)

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan di Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam pengurusan Surat Tanda Registrasi Tenaga Kesehatan.

B. Instrumen Survei

1. Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data dengan cara pengisian kuesioner oleh responden berdasarkan pengalaman responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Bagian dari Kuesioner terdiri dari identitas responden meliputi tanggal survei, jam survei, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan yang telah diberikan.

C. Teknik Pengumpulan Data (pengambilan Sampling)

Teknik pengumpulan data (pengambilan sampling) yang digunakan adalah *Metode Accidental Sampling*.

Data yang diperlukan berdasarkan hasil dari pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal – hal yang dialami responden menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan di ukur dengan menggunakan skala LIKERT dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu :

- ❖ Skor 1 : Tidak Puas,
- ❖ Skor 2 : Kurang Puas,
- ❖ Skor 3 : Puas,
- ❖ Skor 4 : Sangat Puas

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

A. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Data pada penelitian ini diambil menggunakan kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah *editing*, *coding*, *scoring*, *tabulating* dan analisis data. Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Kriteria Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak sesuai
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Puas
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat Puas

B. HASIL PENGUKURAN SURVEI

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, disusun berdasarkan dengan 9 unsur yang dijabarkan dalam hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.2

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
1.	Persyaratan pelayanan	3,27	0,362
2.	Prosedur pelayanan	3,14	0,348
3.	Kecepatan pelayanan	3,27	0,362
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3,68	0,408
5.	Kesesuaian pelayanan	3,22	0,357
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,22	0,357
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,24	0,359
8.	Kenyamanan lingkungan	3,16	0,350

9	Pengaduan layanan	3,62	0,401
NILAI INDEKS PELAYANAN			3,304

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

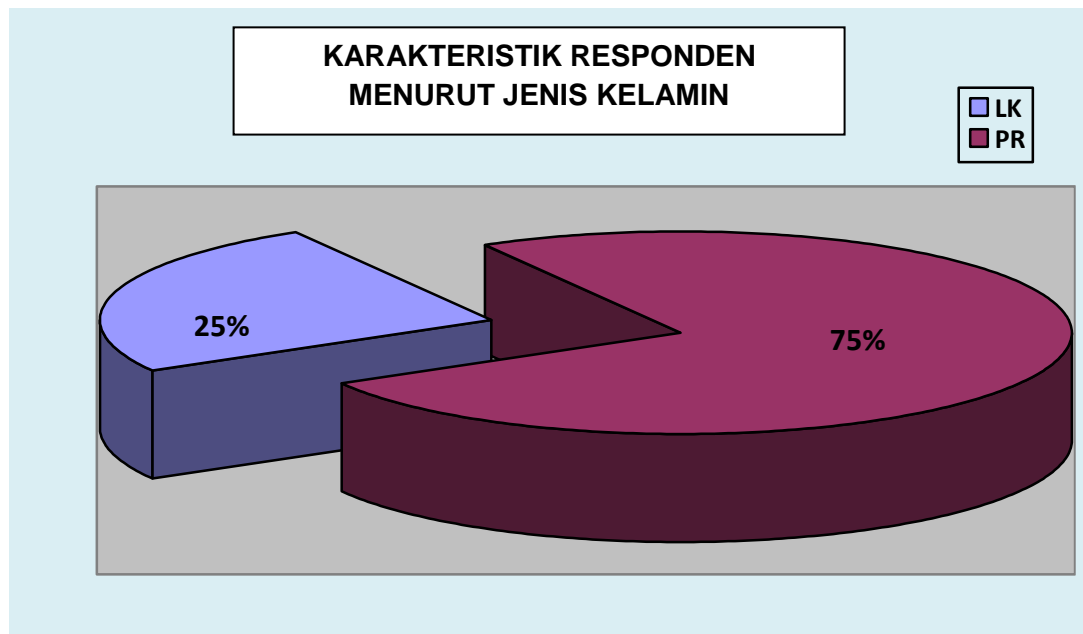
$$\text{Nilai IKM} = 3,304 \times 25 = \mathbf{82,6}$$

- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

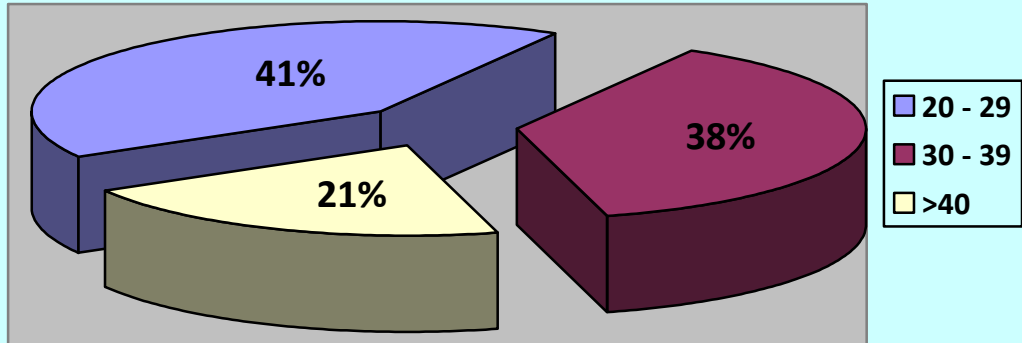
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

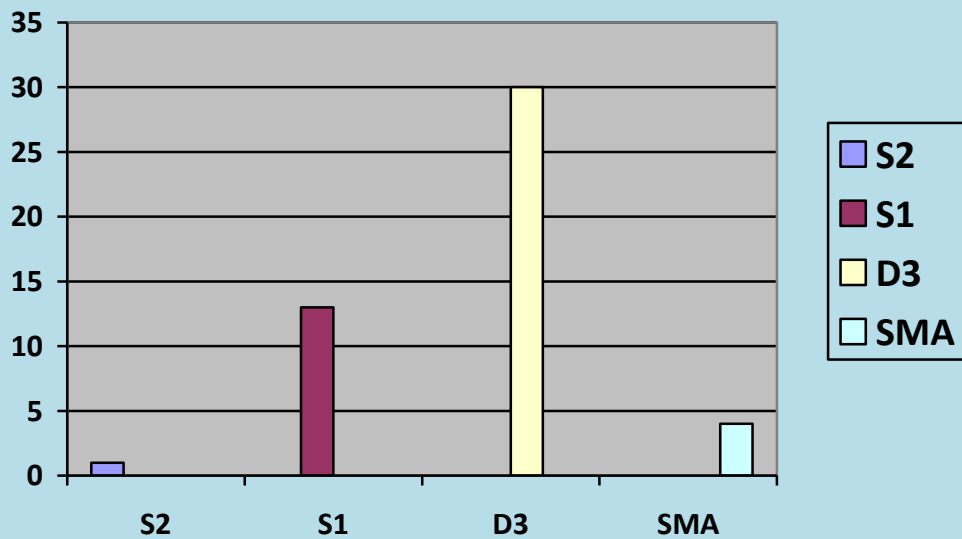
3. Karakteristik responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat digambarkan sebagai berikut :

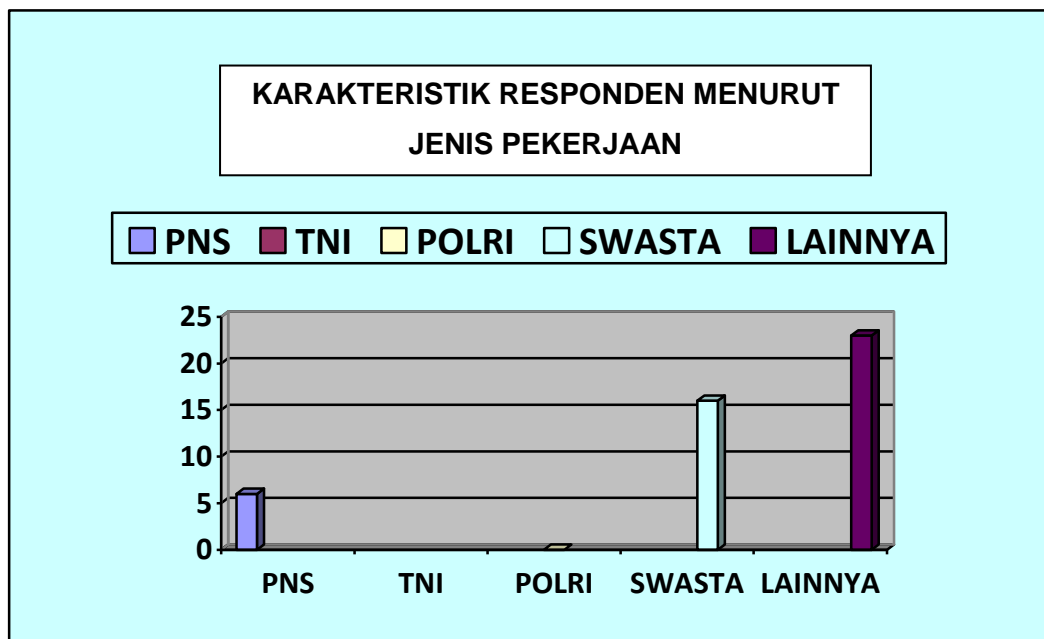


KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT KELOMPOK UMUR



KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN





Dari diagram di atas diketahui bahwa 75 % adalah responden perempuan dan 25 % laki-laki. Umur responden terbanyak (41 %) antara 20 s.d 29 tahun, sebagian besar (23%) pekerjaan responden adalah lainnya, Bila dilihat dari aspek pendidikan yang ditamatkan 30 responden adalah tamat Diploma .

4. Hasil penilaian IKM berdasarkan unsur pelayanan

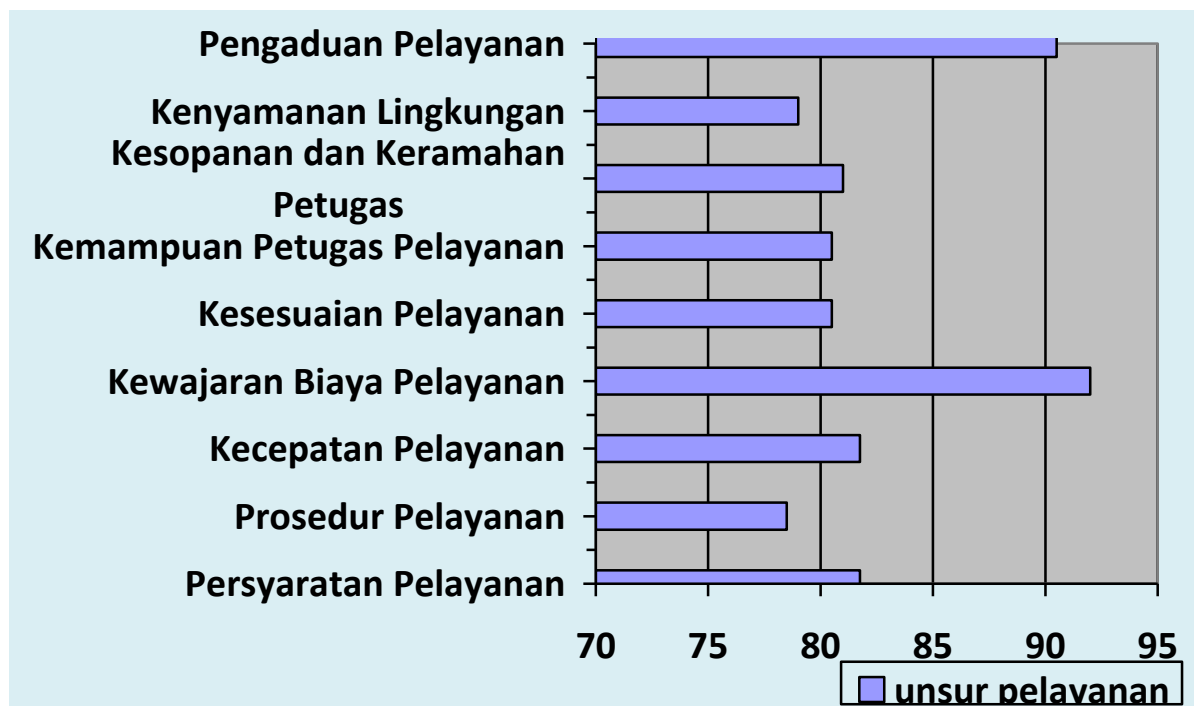
Berdasarkan hasil pengolahan data IKM unit pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2018 yang mengacu kepada Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004, indeks per unsur pelayanan meliputi :

INDEKS MASING-MASING INDIKATOR UNIT PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	81,75
2	Prosedur pelayanan	78,5
3	Kecepatan pelayanan	8,75
4	Kewajaran biaya pelayanan	92
5	Kesesuaian pelayanan	80,5

6	Kemampuan petugas pelayanan	80,5
7	Kesopanan dan keramahan petugas	81
8	Kenyamanan lingkungan	79
9	Pengaduan layanan	90,5

Adapun gambaran pada unit pelayanan berdasarkan masing-masing indikator dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari diagram di atas diketahui bahwa rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Prosedur Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Data tersebut juga menggambarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam kategori sangat baik, mudah, sederhana dan tidak berbelit belit.

Nilai IKM tertinggi pada 9 unsur yang ada terdapat pada unsur Kewajaran Biaya/ Tarif dalam Pelayanan.

C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
2. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM.
3. Secara berkala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2018 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator kewajaran biaya pelayanan dan yang terendah adalah indikator kemudahan pelayanan.
2. Mutu pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dikategorikan sangat baik dengan nilai IKM 82,6
3. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator kemudahan dalam prosedur pelayanan.

RUJUKAN :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lampiran 1

Contoh Kuesioner Survei

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : _____ Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima KTP Akta Sertifikat Poli Umum

Lainnya :.....

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 1
 - b. Kurang sesuai 2
 - c. Sesuai 3
 - d. Sangat sesuai 4

 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah 1
 - b. Kurang mudah 2
 - c. Mudah 3
 - d. Sangat mudah 4

 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan.
 - a. Tidak cepat 1
 - b. Kurang cepat 2
 - c. Cepat 3

- d. Sangat cepat 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
- a. Sangat mahal 1
- b. Cukup mahal 2
- c. Murah 3
- d. Gratis 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
- a. Tidak sesuai 1
- b. kurang sesuai 2
- c. Sesuai 3
- d. Sangat sesuai 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam Pelayanan.
- a. Tidak kompeten 1
- b. Kurang kompeten 2
- c. Kompeten 3
- d. Sangat Kompeten 4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- a. Tidak sopan dan ramah 1
 - b. Kurang sopan dan ramah 2
 - c. Sopan dan ramah 3
 - d. Sangat sopan dan ramah 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
- a. Buruk 1
 - b. Cukup 2
 - c. Baik 3
 - d. Sangat baik 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan.
- a. Tidak ada 1
 - b. Ada tapi tidak berfungsi 2
 - c. Berfungsi kurang maksimal 3
 - d. Dikelola dengan baik 4

Lampiran 2

TABULASI DATA DAN PENGOLAHAN DATA

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

39	4	4	4	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	3	3	3	2	3
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	3	2	4	4	3	3	3	4
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Nilai/ unsur	157	152	157	177	155	158	159	152	177
NRR/ unsur	3.27	3.14	3.27	3.68	3.22	3.22	3.24	3.16	3.62
Nilai komposit	0,362	0,348	0,362	0,408	0,357	0,357	0,359	0,350	0,401
IKM Unit Pelayanan									
*)									
3,304									
**)									
8,26									

Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur - Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata – Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Komposit
- **) : Jumlah NRR Komposit x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Komposit : NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN = 8,26

Mutu Pelayanan :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| A (Sangat Baik) : 81,26 – 100 | C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 |
| B (Baik) : 62,51 - 81,25 | D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 |