



PEMERINTAH KOTA
KOTAMOBAGU

LAPORAN INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) DINAS KESEHATAN TAHUN 2024

Dinas Kesehatan
Rumah Sakit Umum Daerah
Instalasi Farmasi Kesehatan
Puskesmas Motoboi Kecil
Puskesmas Gogagoman
Puskesmas Kotobangon
Puskesmas Bilalang
Puskesmas Upai



Jl. Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, 95716

<https://dinkes.kotamobagu.go.id/>



dinkeskotamobagu



Dinkes Kotamobagu



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : https://dinkes.kotamobagu.go.id/

**CAPAIAN INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
TAHUN 2024**

No	IKU	Satuan	Target	Realisasi	Capaian (%)	Interpretasi	Formula	Hitungan Terhadap Formula	Sumber Data	Ket
1	Angka Kematian Ibu	Per 100.000 Kelahiran Hidup	146,48	90,91	137,94	Melampaui	$\frac{\text{Jumlah ibu yang meninggal (hamil, bersalin, nifas)}}{\text{Jumlah kelahiran hidup}} \times 100.000$	$\frac{1}{1.100} \times 100.000$	Bidang Kesmas P2P	-
2	Angka Kematian Bayi	Per 1000 Kelahiran Hidup	3,41	4,55	66,57	Belum Tercapai	$\frac{\text{Jumlah kematian bayi umur < 1 tahun}}{\text{Jumlah kelahiran hidup}} \times 1000$	$\frac{5}{1.100} \times 1000$	Bidang Kesmas P2P	-
3	Prevalensi Stunting	%	2,28	2,97	69,74	Belum Tercapai	$\frac{\text{Jumlah balita stunting}}{\text{Jumlah balita yang diukur indeks panjang badan menurut umur (PB/U) atau tinggi badan menurut umur (TB/U)}} \times 100$	$\frac{160}{5.393} \times 100$	Bidang Kesmas P2P	-
4	Proporsi Kasus Tuberkulosis yang Diobati dan Sembuh	%	96,50	96,52	100,02	Melampaui	$\frac{\text{Jumlah pasien tuberkulosis paru BTA yang sembuh}}{\text{Jumlah Jumlah pasien TB Paru BTA yang diobati}} \times 100$	$\frac{305}{316} \times 100$	Bidang Kesmas P2P	-
5	IKM Pelayanan Kesehatan Dasar	Indeks Konversi	88,00	89,71	101,94	Melampaui	$\frac{\text{Jumlah IKM semua Puskesmas}}{\text{Jumlah Puskesmas}}$	$\frac{94,24 + 87,12 + 91,52 + 88,10 + 87,57}{5}$	Bidang PPSDK	Nilai IKM = 89,71
6	IKM Pelayanan Kesehatan Rujukan	Indeks Konversi	88,00	90,48	102,82	Melampaui	$\frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang} \times 25}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	$\frac{27.649 \times 0,111 \times 25}{848}$	Bidang PPSDK	Nilai IKM = 90,48

Interpretasi Nilai IKM (Permenpan 14/2017) :

- 88,31 - 100,00 : Sangat Baik
- 76,61 - 88,30 : Baik
- 65,00 - 76,60 : Kurang Baik
- 25,00 - 64,99 : Tidak Baik



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**ANGKA KEMATIAN IBU (HAMIL, BERSALIN, NIFAS) PER 100.000 KELAHIRAN HIDUP
TAHUN 2024**

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	JUMLAH IBU MENINGGAL				JUMLAH KELAHIRAN HIDUP	ANGKA KEMATIAN IBU
			HAMIL	BERSALIN	NIFAS	TOTAL		
1	Kotamobagu Selatan	Puskesmas Motoboi Kecil	0	0	0	0	377	0,00
2	Kotamobagu Barat	Puskesmas Gogagoman	0	0	0	0	355	0,00
3	Kotamobagu Timur	Puskesmas Kotobangon	0	0	1	1	238	420,17
4	Kotamobagu Utara	Puskesmas Bilalang	0	0	0	0	72	0,00
5		Puskesmas Upai	0	0	0	0	58	0,00
JUMLAH TOTAL			0	0	1	1	1.100	90,91



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**ANGKA KEMATIAN BAYI UMUR < 1 TAHUN PER 1000 KELAHIRAN HIDUP
TAHUN 2024**

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	JUMLAH BAYI MENINGGAL	JUMLAH KELAHIRAN HIDUP	ANGKA KEMATIAN BAYI
1	Kotamobagu Selatan	Puskesmas Motoboi Kecil	4	377	10,61
2	Kotamobagu Barat	Puskesmas Gogagoman	0	355	0,00
3	Kotamobagu Timur	Puskesmas Kotobangon	0	238	0,00
4	Kotamobagu Utara	Puskesmas Bilalang	1	72	13,89
5		Puskesmas Upai	0	58	0,00
JUMLAH TOTAL			5	1.100	4,55



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**PREVALENSI BALITA STUNTING
TAHUN 2024**

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	JUMLAH BALITA STUNTING	JUMLAH BALITA DIUKUR			PREVALENSI STUNTING (%)
				PB/U	TB/U	TOTAL	
1	Kotamobagu Selatan	Puskesmas Motoboi Kecil	16	629	905	1.534	1,04
2	Kotamobagu Barat	Puskesmas Gogagoman	20	529	1.080	1.609	1,24
3	Kotamobagu Timur	Puskesmas Kotobangon	53	585	770	1.355	3,91
4	Kotamobagu Utara	Puskesmas Bilalang	16	187	294	481	3,33
5		Puskesmas Upai	55	202	212	414	13,29
JUMLAH TOTAL			160	2.132	3.261	5.393	2,97

Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,



dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**PROPORSI KASUS TUBERKULOSIS YANG DIOBATI DAN SEMBUH
TAHUN 2024**

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	PENDERITA TB PARU BTA		PROPORSI (%)
			YANG DIOBATI	SEMBUH	
1	Kotamobagu Selatan	Puskesmas Motoboi Kecil	94	92	97,87
2	Kotamobagu Barat	Puskesmas Gogagoman	103	99	96,12
3	Kotamobagu Timur	Puskesmas Kotobangon	78	75	96,15
4	Kotamobagu Utara	Puskesmas Bilalang	23	21	91,30
5		Puskesmas Upai	18	18	100,00
JUMLAH TOTAL			316	305	96,52



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KESEHATAN DASAR
TAHUN 2024**

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	NILAI PERSEPSI	UNSUR TERISI	NILAI PENIMBANG	NILAI KONVERSI	IKM
1	Kotamobagu Selatan	Puskesmas Motoboi Kecil	13.007	383	0,111	25	94,24
2	Kotamobagu Barat	Puskesmas Gogagoman	11.522	367	0,111	25	87,12
3	Kotamobagu Timur	Puskesmas Kotobangon	11.543	350	0,111	25	91,52
4	Kotamobagu Utara	Puskesmas Bilalang	1.903	60	0,111	25	88,10
5		Puskesmas Upai	3.121	99	0,111	25	87,57
RATA-RATA IKM							89,71



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN
TAHUN 2024**

NO	UNIT KERJA	NILAI PERSEPSI	UNSUR TERISI	NILAI PENIMBANG	NILAI KONVERSI	IKM
1	RSUD Kota Kotamobagu	27.649	848	0,111	25	90,48



Kotamobagu, 6 Januari 2025
Kepala Dinas Kesehatan,

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197605262006042023

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
PERIODE (JULI-DESEMBER)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAMOBAGU
KOTA KOTAMOBAGU
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	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	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai SKM	20
BAB V KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner Google Form	23
2. Hasil Pengolahan Data Rawat Jalan	27
3. Hasil Pengolahan Data Rawat Inap	36
4. Hasil Pengolahan Data IGD	45
5. Hasil Pengolahan Rumah Sakit	49
6. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM	71
7. Berita Acara Hasil FKP	73

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 mengamalkan 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, 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 Kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner Digital (*Google form*) 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Juli- Desember 2024	24 hari x 6 bulan = 144 hari kerja
			LAYANAN RAWAT JALAN DALAM 1 HARI MINIMAL ADA 105 ORANG 144 x 105= 15.120 populasi. BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 15.120 MENDAPATKAN SAMPEL 375 LAYANAN RAWAT INAP 1 HARI MINIMAL 70 ORANG / LAYANAN 144 X 70 = 10.080 populasi. BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 10.080 MENDAPATKAN SAMPEL 370 LAYANAN IGD (Instalasi Gawat Darurat) DALAM 1 HARI MINIMAL ADA 1 ORANG 144 x 1 = 144 BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 144 MENDAPATKAN SAMPEL 103
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dalam kurun waktu 6 bulan (Juli-Desember) adalah sebanyak 15.120 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 375 orang.

Populasi layanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dalam kurun waktu 6 bulan (Juli-Desember) adalah sebanyak 10.080 orang Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 370 orang. Populasi layanan IGD pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dalam kurun waktu 6 bulan (Juli-Desember) adalah sebanyak 144orang Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 103 orang. Target sebaran responden beserta realisasinya untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dalam Tabel berikut.

NO	UNIT	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1.	Rawat Jalan	15.120	375
2.	Rawat Inap	10.080	370
3.	IGD	144	103
4.	Jumlah	25.344	848

TABEL KREJCIE AND MORGAN

Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)
10	10		220	140		1,200	291
15	14		230	144		1,300	297
20	19		240	148		1,400	302
25	24		250	152		1,500	306
30	28		260	155		1,600	310
35	32		270	159		1,700	313
40	36		280	162		1,800	317
45	40		290	165		1,900	320
50	44		300	169		2,000	322
55	48		320	175		2,200	327
60	52		340	181		2,400	331
65	56		360	186		2,600	335
70	59		380	191		2,800	338
75	63		400	196		3,000	341
80	66		420	201		3,500	346
85	70		440	205		4,000	351
90	73		460	210		4,500	354
95	76		480	214		5,000	357
100	80		500	217		6,000	361
110	86		550	226		7,000	364
120	92		600	234		8,000	367
130	97		650	242		9,000	368
140	103		700	248		10,000	370
150	108		750	254		15,000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan rawat Jalan yang diperoleh yaitu 375 responden, dengan rincian Tabel 1. sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	128	34%
		PEREMPUAN	247	66%
		TOTAL	375	100%
2	PEKERJAAN	PNS	55	15%
		TNI	4	1,1%
		SWASTA	120	32%
		WIRUSAHA	43	11,5%
		POLRI	3	0,8%
		LAINNYA.....	150	40%
		TOTAL	375	100%
3	PENDIDIKAN	SD	25	7%
		SMP	47	13%
		SMA	132	35%
		S1	166	44%
		S2	5	1%
		TOTAL	375	100%

data, jumlah responden penerima layanan rawat Inap yang diperoleh yaitu 370 orang responden, dengan rincian tabel 2 sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	165	44,6%
		PEREMPUAN	205	55,4%
		TOTAL	370	100%
2	PEKERJAAN	PNS	73	19,7%
		TNI	0	0%
		SWASTA	78	21,1%
		WIRSAUSAHA	89	24,1%
		POLRI	0	0%
		LAINNYA.....	130	35,1%
		TOTAL	370	100%
3	PENDIDIKAN	SD	39	10,5%
		SMP	57	15,40%
		SMA	152	41,1%
		S1	121	32,7%
		S2	1	0,3%
		TOTAL	370	100%

data, jumlah responden penerima layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian tabel 3 sebagai berikut

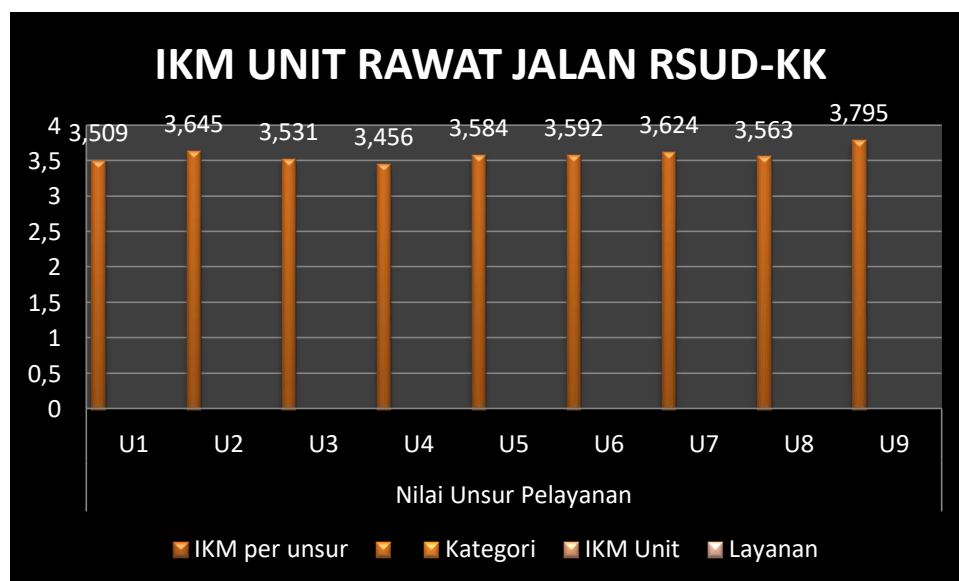
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	40,8
		PEREMPUAN	61	59,2
		TOTAL	103	100,0
2	PEKERJAAN	PNS	12	11,7
		TNI	12	11,7
		SWASTA	16	15,5
		WIRUSAHA	37	35,9
		POLRI	0	0
		LAINNYA..... ...	26	25,2
		TOTAL	103	100%
3	PENDIDIKAN	SD	5	4,9
		SMP	4	3,9
		SMA	50	48,5
		S1	42	40,8
		S2	2	1,9
		TOTAL	103	100,0

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Rawat Jalan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,509	3,645	3,531	3,456	3,584	3,592	3,624	3,563	3,795
Kategori	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A
IKM Unit Layanan	89.63 (Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Unit Rawat Jalan

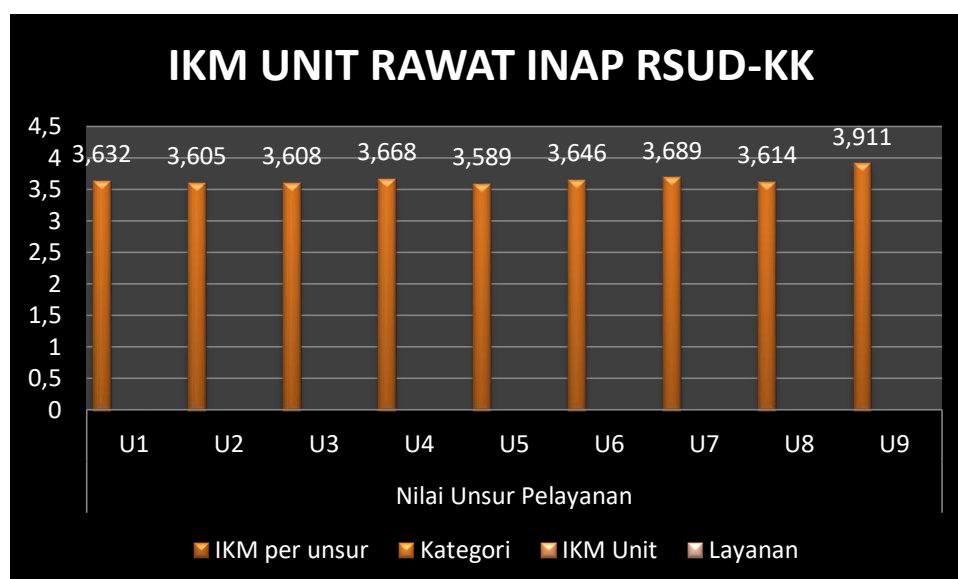
INTERVAL SKOR	PREDIKAT	NILAI KOMPETENSI
$3.66 < x \leq 4.00$	A	4.00
$3.33 < x \leq 3.66$	A-	3.66
$3.00 < x \leq 3.33$	B+	3.33
$2.66 < x \leq 3.00$	B	3.00
$2.33 < x \leq 2.66$	B-	2.66
$2.00 < x \leq 2.33$	C+	2.33
$1.66 < x \leq 2.00$	C	2.00
$1.33 < x \leq 1.66$	C-	1.66
$1.00 < x \leq 1.33$	D+	1.33
$= 1.00$	D	1.00

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Rawat Inap dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,632	3,605	3,608	3,668	3,589	3,646	3,689	3,614	3,911
Kategori	A-	A-	A-	A	A-	A-	A	A-	A
IKM Unit Layanan	91,47 (Sangat Baik)								



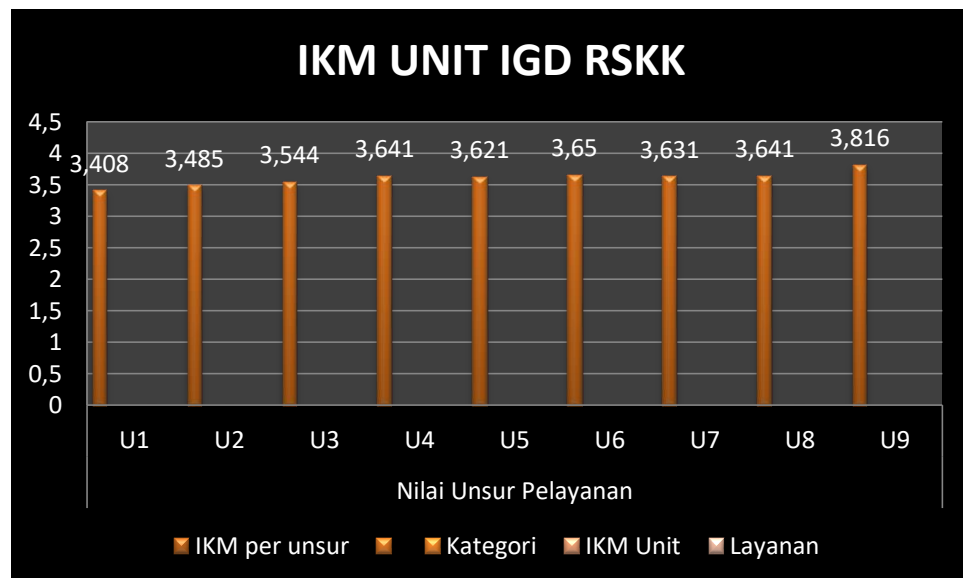
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Unit Rawat Inap

3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Instalasi Gawat Darurat/IGD dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,408	3,485	3,544	3,641	3,621	3,650	3,631	3,641	3,816
Kategori	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A
IKM Unit Layanan	90.01 (Sangat Baik)								



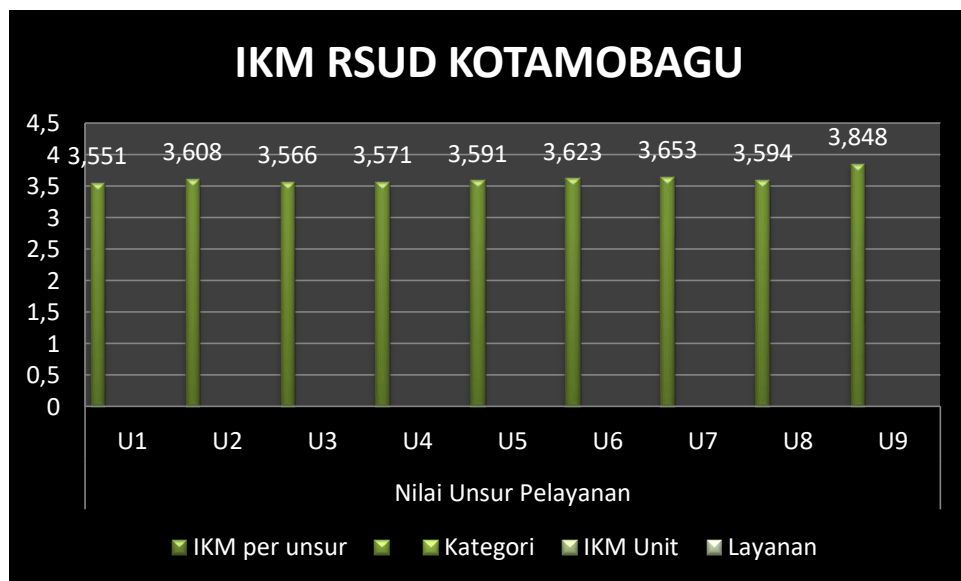
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Unit Instalasi Gawat Darurat

3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu)

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

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,551	3,608	3,566	3,571	3,591	3,623	3,653	3,594	3,848
Kategori	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A
IKM Unit Layanan	90,48 (Sangat Baik)								



Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu 3,456 yaitu unsur Biaya/tarif . Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,509 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu dari unsur pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,795.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada tabel 7 sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,509
U2	Prosedur	3,645
U3	Waktu pelayanan	3,531
U4	Biaya/tarif	3,456
U5	Produk layanan	3,584
U6	Kompetensi pelaksana	3,592
U7	Perilaku pelaksana	3,624
U8	Sarana dan Prasarana	3,563
U9	Penanganan Pengaduan	3,795

- Pada unsur Pelayanan U4 (Biaya/tarif) untuk pelayanan rawat jalan agar bisa di sosialisasikan Perda tentang biaya/tarif pelayanan kesehatan di RSUD Kotamobagu kepada penerima layanan.
- Pada unsur Pelayanan U1 (Persyaratan) untuk di perbaiki dan disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh penerima layanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan belum memaksimalkan komunikasi efektif untuk mensosialisasi kan perda mengenai biaya/tarif pelayanan kesehatan di RSUD Kotamobagu.
- Persyaratan untuk menerima layanan di RSUD Kotamobagu masih rumit dan ada sebagian pengguna layanan belum memahami terutama lansia.

4.1.2. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu 3,589 yaitu unsur Produk Layanan . Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,605 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu dari unsur pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,911.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada tabel 8 sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,632
U2	Prosedur	3,605
U3	Waktu pelayanan	3,608
U4	Biaya/tarif	3,668
U5	Produk layanan	3,589
U6	Kompetensi pelaksana	3,646
U7	Perilaku pelaksana	3,689
U8	Sarana dan Prasarana	3,614
U9	Penanganan Pengaduan	3,911

- Pada unsur Pelayanan U5 (Produk Layanan) masih ada beberapa perbaikan dan pembangunan produk penunjang layanan.
- Pada unsur Pelayanan U₂(Prosedur Layanan) untuk di perbaiki dan dievaluasi alur pelayanan rawat inap.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pasien masih memerlukan beberapa produk layanan kesehatan yang diminati oleh pengguna layanan rawat inap seperti layanan PICU/NICU dan HD.
- Masih Kurangnya sosialisasi mengenai alur layanan rawat Inap.

4.1.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu 3,408 yaitu unsur Persyaratan . Selanjutnya unsur Prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,485 adalah nilai terendah kedua.

2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu dari unsur pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,641.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada tabel 9. sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,408
U2	Prosedur	3,485
U3	Waktu pelayanan	3,544
U4	Biaya/tarif	3,641
U5	Produk layanan	3,621
U6	Kompetensi pelaksana	3,650
U7	Perilaku pelaksana	3,631
U8	Sarana dan Prasarana	3,641
U9	Penanganan Pengaduan	3,816

- Pada unsur Pelayanan U1 (Persyaratan) untuk selalu membawa identitas berupa KTP, JKN, ataupun identitas lainnya.
- Pada unsur Pelayanan U2 (Prosedur Layanan) untuk di perbaiki dan dievaluasi pelayanan TRIAGE dan pemeriksaan penunjang lainnya.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pasien masuk tanpa identitas maka pasien di daftarkan sesuai SPO dan dibuatkan identitas baru yang bersifat sementara.
- Waktu penyelesaian layanan IGD tergantung jenis pemeriksaan penunjang dan ketersediaan tempat tidur dirawat inap. Dan akan memakan waktu jika masih ada pemeriksaan rotgen dan pemeriksaan penunjang lainnya.

4.2. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 Desember 2024 (Berita Acara terlampir). 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 10 sebagai berikut:

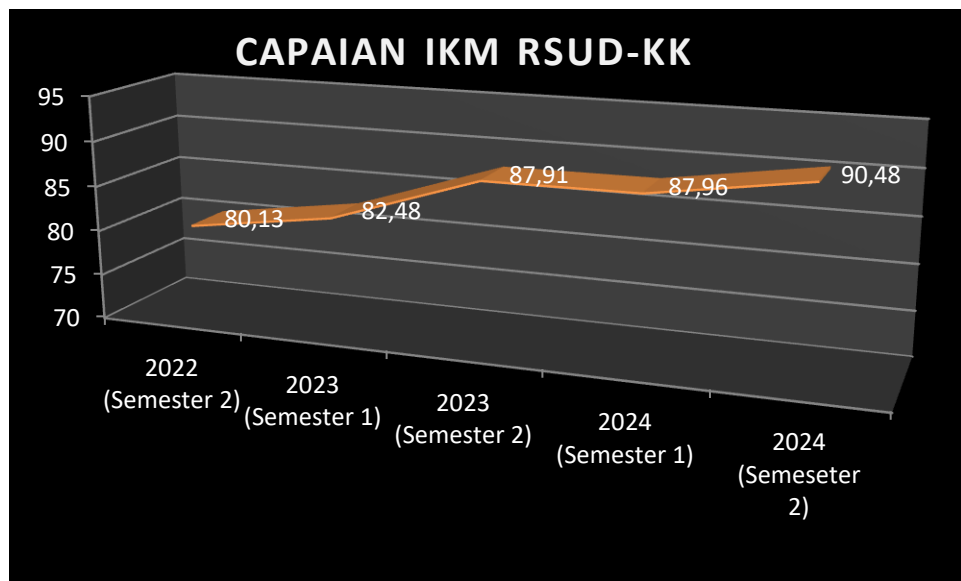
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab		
			Smster I	Smster II	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" lewat mobile JKN	√	v	Bidang pelayanan Medik dan Penunjang medik serta perekam medik dan SIRS
		Peningkatan kualitas layanan sistem informasi rumah sakit dengan peningkatan sarana prasarana sistem informasi manajemen rumah sakit			
2	Produk Pelayanan	Mensosialisasikan Produk layanan di sosial media baik yang ada di rawat jalan maupun rawat inap agar bisa menambah jumlah pengunjung untuk berobat di RSUD Kota Kotamobagu.	v	v	Bidang pelayanan Medik dan Penunjang Medik serta Perekam Medik dan SIRS

3	Biaya dan Tarif	Mensosialisika biaya/tarif bagi pasien umum rawat jalan maupun rawat inap Sesuai Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2011 tentang retribusi pelayanan kesehatan (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2011 No 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Nomor 73)	v	v	Bagian Umum Dan Administrasi Keuangan
4	Prosedur Layanan	Mengedukasi kepada pasien maupun keluarga pasien SPO yang berlaku di tiap unit layanan.	v	v	Bidang pelayanan dan penunjang Medik dan Bidang Keperawatan

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 Rumah Sakit Umum Daerah Kota kotamobagu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4. Grafik Capaian IKM RSUD-KK Tahun 2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 (Juli-Desember) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota kotamobagu.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli-Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota kotamobagu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 90,48 Meskipun demikian, nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Kota kotamobagu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 semester II hingga 2024 Semester II.
- Unsur pelayanan yang termasuk 4 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pada unsur Pelayanan U3 (Waktu Layanan), Pada unsur Pelayanan U4 (Biaya/tarif), Pada unsur Pelayanan U5 (Produk Layanan) dan U2 (Prosedur Layanan).
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Pengaduan Layanan, yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,848. Pengaduan layanan didapatkan melalui kotak saran/pengaduan dan Humas RSUD Kota Kotamobagu.

Kota Kotamobagu, 14 Desember 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA



Fernando, M. Mongkau, M.Kes
NIP. 19871230 200902 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner digital lewat google form

Lampiran kuesioner Adalah salah satu dokumen kuesioner survei dinas terkait.

contoh Kuesioner lewat google form

Kuesioner Survei Kepuasan Pasien di RSUD Kota Kotamobagu Periode Januari-Juni Tahun 2024

Deskripsi formulir

Nama Pasien

Teks jawaban singkat

RUANGAN *

- ☐ Kenanga
- ☐ Dehlie
- ☐ Melati
- ☐ Delima
- ☐ Asoka
- ☐ Anggrek
- ☐ Teratai
- ☐ Gardenia A
- ☐ Gardenia B
- ☐ ICU/ICCU
- ☐ Seroja
- ☐ IGD
- ☐ Poli THT
- ☐ Poli Kulit Kelamin
- ☐ Rehab Medik
- ☐ Poli Saraf
- ☐ Poli Gigi
- ☐ Poli Bedah
- ☐ Poli Anak
- ☐ Poli Obgyn
- ☐ Poli Interna
- ☐ Poli Jantung
- ☐ Poli Mata

- ☐ laki laki
- ☐ perempuan

PENDIDIKAN *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

PEKERJAAN *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ LAINNYA

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- ☐ 1.Tidak Sesuai

- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

B *I* U  

- ☐ 1. Tidak Mudah
- ☐ 2. Kurang Mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara Tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak Cepat
- ☐ 2. Kurang Cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

B *I* U  

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang Kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

- ☐ 1. Tidak Sopan dan ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan ramah
- ☐ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat Sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ 1. Buruk

- ☐ 2. Cukup
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ 1. Tidak ada
- ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 4. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM rawat jalan

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	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	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	3	4	4	4	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	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	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	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
104	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
105	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
106	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
109	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
110	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
111	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
112	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
113	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
114	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
115	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
116	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
117	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
118	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
119	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
120	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
121	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
122	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
123	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
124	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
125	3	4	3	3	3	4	3	4	4	

126	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
129	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
130	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
131	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
133	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
134	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
135	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
136	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
137	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
138	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
139	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
140	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
141	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
142	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
143	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
144	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
145	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
146	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
147	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
148	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
149	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
152	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
153	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
154	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
155	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
156	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
157	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
158	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
159	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
160	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
161	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
162	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
163	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
164	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
166	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
167	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
168	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
169	3	3	4	3	4	3	4	3	4	

170	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
171	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
172	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
173	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
174	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
175	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
176	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
177	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
178	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
179	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
180	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
181	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
182	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
184	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
185	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
186	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
188	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
191	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
192	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
193	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
194	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
195	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
196	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
197	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
198	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
199	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
200	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
201	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
202	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
204	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
205	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
206	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
207	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
208	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
209	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
210	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
211	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
212	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
213	3	3	4	3	3	3	3	4	4	

214	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
215	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
216	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
217	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
219	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
220	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
221	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
222	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
225	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
226	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
231	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
234	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
235	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
240	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
246	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
250	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
256	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
262	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
265	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
270	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3	3	3	
280	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
282	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
284	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
285	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
286	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
287	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
294	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
295	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
298	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
300	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

302	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
303	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
306	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
307	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
308	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
313	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
314	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
315	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
318	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
319	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
320	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
322	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
324	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
325	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
329	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
334	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
335	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
336	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
340	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
343	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
344	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

346	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
347	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
349	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
353	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
354	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
355	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
360	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
361	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
362	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
363	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
364	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
367	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
370	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
372	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
373	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
374	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
375	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	1316	1367	1324	1296	1344	1347	1359	1336	1423	
NRR Unsur	3,509	3,645	3,531	3,456	3,584	3,592	3,624	3,563	3,795	
NRR Tertimbang Unsur	0,39	0,40	0,39	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42	3,59
IKM Unit Pelayanan										89,63

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)		MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25	- 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65	- 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76.61	- 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88.31	- 100,00	A	Sangat baik

3. Hasil Olah Data SKM rawat Inap

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan Rawat Inap(Rawat Inap)									
1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
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	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
33	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
43	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
48	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
54	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
55	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
67	4	4	4	4	4	3	4	4	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	4	4	3	4	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
89	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
92	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
94	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
96	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
99	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
111	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
114	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

118	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
145	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
151	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

162	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
166	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
167	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
168	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
169	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
214	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	4	
225	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
226	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	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	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	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
274	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
282	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

294	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
306	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
307	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
308	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
309	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
312	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
313	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
325	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
326	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
327	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
332	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
333	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
334	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
335	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
336	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

338	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
343	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
347	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
349	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
355	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
356	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
364	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
367	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
368	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	1344	1334	1335	1357	1328	1349	1365	1337	1447	
NRR Unsur	3,632	3,605	3,608	3,668	3,589	3,646	3,689	3,614	3,911	
NRR Tertimbang Unsur	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	3,66
IKM Unit Pelayanan										91,47

4. Hasil Olah Data IGD

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan Rawat Inap (Ruangan IGD dan ICU-ICCU)									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
26	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
27	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
37	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
48	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
59	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	4	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	3	3	3	3	4	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3	3	4	4	
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
89	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	351	359	365	375	373	376	374	375	393	
NRR Unsur	3,408	3,485	3,544	3,641	3,621	3,650	3,631	3,641	3,816	
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,39	0,39	0,40	0,40	0,41	0,40	0,40	0,42	3,60
IKM Unit Pelayanan										90,01

5. Hasil Olah Data RSUD Kota Kotamobagu

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN	
PERSEPSI	(NI)	KONVERSI (NIK)				
				(x)	(y)	
1	1,00 – 2,5996	25	– 64,99	D	Tidak baik	
2	2,60 – 3,064	65	– 76,60	C	Kurang baik	
3	3,0644 – 3,532	76,6	– 88,30	B	Baik	
4	3,5324 – 4,00	88,3	– 100,00	A	Sangat baik	

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan RSUD Kota Kotamobagu									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
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	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
33	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
43	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
48	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
54	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
55	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
67	4	4	4	4	4	3	4	4	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	4	4	3	4	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
89	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
92	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
94	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
96	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
99	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
111	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
114	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

130	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
145	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
151	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
166	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
167	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
168	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
169	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
214	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	4	
225	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
226	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	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	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	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
274	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
282	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
306	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
307	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
308	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
309	4	3	3	3	3	3	4	3	4	

310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
312	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
313	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
325	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
326	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
327	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
332	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
333	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
334	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
335	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
336	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
343	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
347	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
349	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

355	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
356	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
364	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
367	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
368	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
393	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
396	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
410	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
419	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
420	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
421	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
473	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
474	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
475	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
476	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
477	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
478	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
479	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
480	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
481	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
482	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
483	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
484	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
485	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
486	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
487	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
488	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
489	3	3	4	3	4	4	4	3	4	

490	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
491	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
492	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
493	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
494	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
495	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
496	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
498	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
499	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
500	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
501	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
502	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
503	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
504	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
505	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
506	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
507	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
508	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
509	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
510	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
511	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
512	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
513	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
514	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
515	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
516	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
517	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
518	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
519	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
520	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
521	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
522	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
523	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
524	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
525	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
526	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
527	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
528	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
529	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
530	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
531	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
532	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
533	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
534	3	3	4	3	3	3	3	3	4	

535	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
536	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
537	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
538	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
539	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
540	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
541	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
542	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
543	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
544	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
545	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
546	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
547	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
548	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
549	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
550	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
551	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
552	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
553	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
554	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
555	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
556	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
557	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
558	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
559	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
560	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
561	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
562	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
563	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
564	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
565	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
566	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
567	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
568	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
569	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
570	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
571	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
572	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
573	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
574	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
575	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
576	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
577	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
578	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
579	3	4	3	3	4	3	3	4	4	

580	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
581	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
582	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
583	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
584	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
585	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
586	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
587	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
588	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
589	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
590	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
591	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
592	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
594	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
595	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
596	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
597	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
600	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
601	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
602	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
603	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
604	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
605	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
606	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
609	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
610	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
611	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
612	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
613	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
615	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
616	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
617	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
619	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
620	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
621	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
622	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
623	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
624	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

625	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
626	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
627	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
629	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
630	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
631	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
632	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
634	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
635	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
636	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
637	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
639	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
640	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
641	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
642	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
644	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
645	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
646	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
647	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
648	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
649	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
650	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
651	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
652	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
653	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
654	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
655	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
656	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
657	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
660	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
661	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
663	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
664	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
665	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
666	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
667	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
668	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
669	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

670	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
671	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
672	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
673	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
674	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
675	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
676	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
677	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
678	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
679	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
680	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
681	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
682	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
683	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
684	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
685	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
686	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
687	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
688	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
689	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
690	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
691	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
692	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
693	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
694	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
695	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
696	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
698	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
699	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
700	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
701	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
702	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
703	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
704	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
705	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
706	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
707	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
708	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
709	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
710	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
712	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
713	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
714	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

715	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
716	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
717	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
718	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
719	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
722	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
723	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
724	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
725	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
726	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
727	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
728	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
729	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
730	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
731	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
732	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
733	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
734	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
735	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
736	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
737	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
739	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
740	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
741	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
742	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
743	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
744	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
745	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
746	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
747	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
748	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
749	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
750	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
751	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
752	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
753	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
754	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
755	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
756	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
757	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
758	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
759	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

760	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
761	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
762	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
763	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
764	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
765	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
766	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
767	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
768	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
769	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
770	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
771	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
772	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
773	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
774	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
775	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
776	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
777	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
778	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
779	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
780	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
781	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
782	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
783	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
784	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
785	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
786	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
787	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
788	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
789	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
790	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
791	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
792	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
793	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
794	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
795	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
797	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
798	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
799	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
800	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
801	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
802	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
803	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
804	3	3	3	3	3	4	4	4	3	

805	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
806	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
807	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
808	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
809	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
810	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
811	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
812	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
813	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
814	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
815	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
816	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
817	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
818	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
819	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
820	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
821	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
822	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
823	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
824	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
825	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
826	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
827	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
828	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
829	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
830	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
831	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
832	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
833	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
834	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
835	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
836	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
838	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
839	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
840	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
841	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
842	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
843	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
844	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
845	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
846	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
847	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
848	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per	3011	3060	3024	3028	3045	3072	3098	3048	3263	

Unsur										
NRR Unsur	3,551	3,608	3,566	3,571	3,591	3,623	3,653	3,594	3,848	
NRR Tertimbang Unsur	0,39	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,41	0,40	0,43	3,62
IKM Unit Pelayanan										90,48

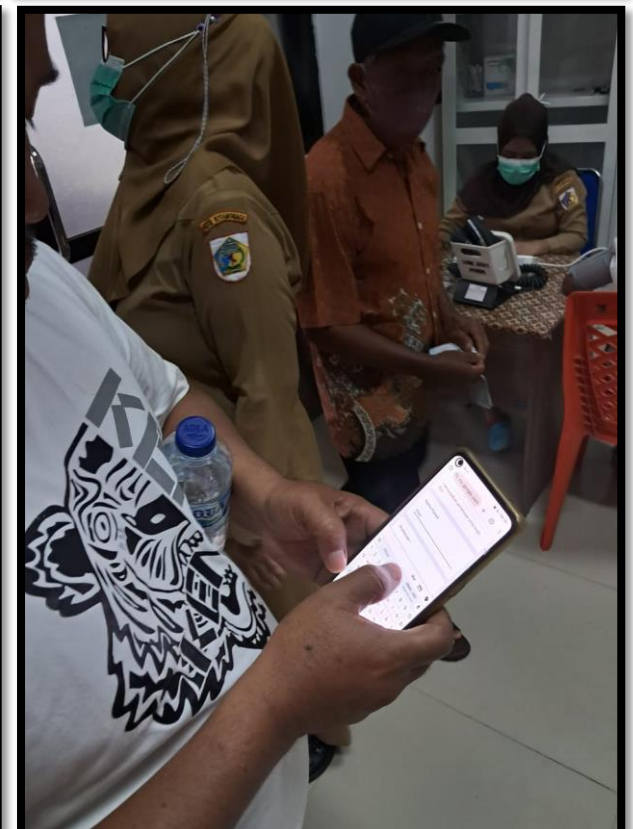
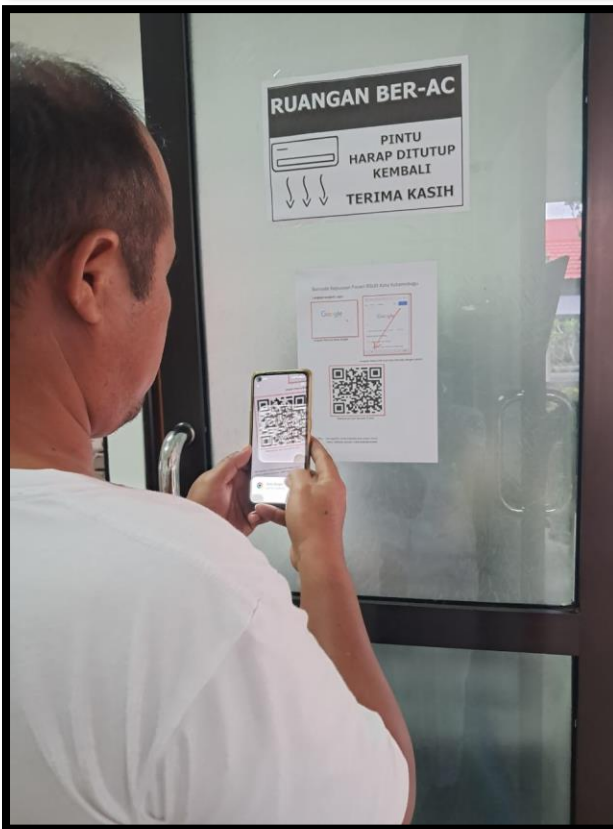
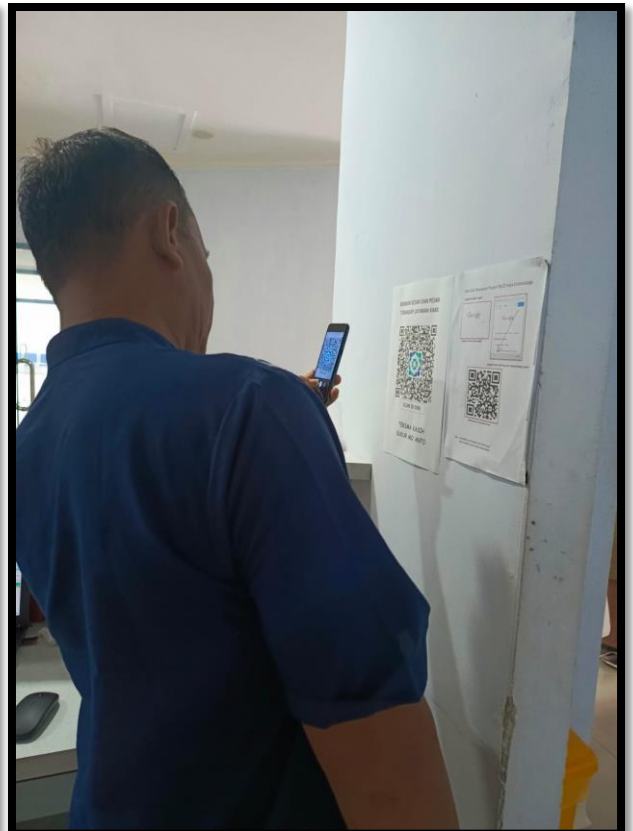
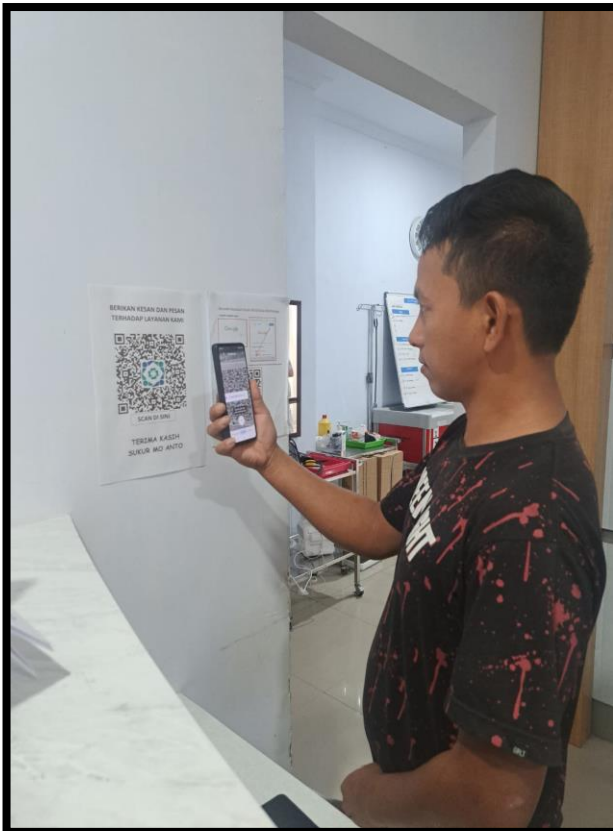
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,6 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,3 – 100,00	A	Sangat baik

6. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

FORUM KONSULTASI PUBLIK



PENGISIAN KUESIONER LEWAT GOOGLE FORM





PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA KOTAMOBAGU

Kel. PobundayanKec. Kotamobagu Selatan Provinsi Sulawesi Utara Kode RS: 71 01 0 35 email:
kotamobagu.rsud@gmail.com

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

Pada hari ini , Selasa Tanggal 10 Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat bertempat di Ruang Rapat RSUD Kota Kotamobagu (CSSD) ,telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu. Berdasarkan hasil forum konsultasi dan Keputusan Bersama menyatakan sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
U1	Persyaratan			
U2	Prosedur			
U3	Waktu pelayanan	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan lama penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" lewat mobile JKN Untuk rawat jalan Menambah loket-loket pendaftaran dibagian poli-poli besar sehingga menghindari antrian Panjang. Untuk rawat Inap lama penyelesaian sesuai dengan kasus/penyakit pasien	3 bulan sejak berita acara di tanda tangani
U4	Biaya/tarif	Biaya tarif pasien umum belum tersosialisasikan	Sesuai Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2011 tentang retribusi pelayanan kesehatan	3 bulan sejak berita acara di
U5	Produk Layanan	Masih ada beberapa produk layanan belum tersosialisasikan	Produk layanan rawat jalan dan rawat inap disosialisasikan pada masyarakat lewat sosial media RS.	

Direktur rumah sakit umum daerah kota kotamobagu dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang di lakukan oleh RSUD Kota Kotamobagu sesuai dengan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah di sepakati Bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.



Pemerintah Kota Kotamobagu



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS MOTOBOI KECIL
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karna hanya atas rahmat dan petunjuknya sehingga penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan dapat terselesaikan.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Motoboi Kecil merupakan hasil dari pengukuran Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari kuisioner yang diberikan kepada responden yaitu Masyarakat diwilayah kerja UPTD Puskesmas Motoboi Kecil

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan guna untuk mengetahui gambaran tentang kinerja dan akses pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Motoboi Kecil. Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Motoboi Kecil secara berkala dan sebagai bahan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Tiada gading yang tak retak, tiada manusia yang sempurna. Kesempurnaan hanya milik Allah, sehingga banyak hal yang masih harus dibenahi untuk bisa menampilkan yang lebih baik.

Masukan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak kami harapkan demi peningkatan mutu dan penyempurnaan Profil Kesehatan kedepan.

Motoboi Kecil, 13 Januari 2025

Kepala Puskesmas

Motoboi Kecil



Ria Prasari Mokoagow, SKM

Pembina

NIP. 19850514 200802 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) wajib meningkatkan kualitas layanan serta menjamin agar penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan semakin banyaknya pengaduan yang diterima oleh Komisi Ombudsman RI. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Undang-Undang tersebut ditindaklanjuti dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di UPTD Puskesmas Motoboi Kecil.

B. Pengertian

Pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang kinerja dan akses pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UPTD UPTD Puskesmas Motoboi Kecil. Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui

kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Motoboi Kecil secara berkala dan sebagai bahan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Motoboi Kecil kepada Masyarakat yang sasarannya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UPTD Puskesmas Motoboi Kecil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu dan berdaya guna.
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Motoboi Kecil.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Motoboi Kecil.
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Motoboi Kecil.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM di UPTD Puskesmas Motoboi Kecil. Bentuk kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Lampiran PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

2. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Responden dalam pengukuran IKM ini adalah perwakilan pasien dan masyarakat yang menerima layanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Motoboi Kecil, baik layanan UKM maupun Layanan UKP. Responden dipilih secara acak (*simple random sampling*), yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja UPTD puskesmas Motoboi Kecil

B. Pelaksanaan Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan masyarakat)

Kuesioner diberikan kepada setiap pengunjung/penerima layanan yang datang ke UPTD Puskesmas Motoboi Kecil, baik untuk pelayanan UKM maupun UKP. Total jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 383 kuesioner yang dilaksanakan dalam kurun waktu 1 Tahun .

C. Metode Pengolahan Data

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

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan (ada 9 unsur pelayanan yang dikaji). Tiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

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

$$\text{IKM} = (\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur yang terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Hasil Pengukuran IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS DATA

A. Unsur Pelayanan yang Dinilai pada pengukuran IKM

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *). Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana **). Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan: *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis. **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

B. Hasil Penghitungan Nilai IKM

Hasil pengukuran IKM UPTD Puskesmas Motoboi Kecil Pada Tahun 2024 menunjukkan Nilai Indeks 3.77 dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi **94.24** dengan Mutu Pelayanan A (kinerja pelayanan UPTD Puskesmas Motoboi Kecil dinilai **(SANGAT BAIK)**). Secara umum, hasil penilaian (persepsi) masyarakat pengguna layanan publik UPTD Puskesmas Motoboi Kecil adalah **Sangat Baik**. Perbandingan NRR per unsur dan Nilai Rata-Rata dari 9 unsur ditampilkan dalam **Tabel 2**

Tabel 2. Perbandingan NRR PER UNSUR dari 9 Unsur yang Dinilai

NO	UNSUR PELAYANAN		NILAI IKM TAHUN 2024
1	U1	Persyaratan	3,76
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,69
4	U4	Biaya/Tarif	3,89
5	U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,72
6	U6	Kompetensi pelaksana	3,77
7	U7	Perilaku pelaksana	3,75
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,78
RATA-RATA NILAI			3.77
NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI			94.24

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Puskesmas Motoboi Kecil merupakan Unit Pelaksana Dinas Kesehatan yang memiliki tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, maksud pembentukan Puskesmas Motoboi Kecil adalah dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu dan profesional dan tersedianya pelayanan prima, namun perlu diukur untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan masyarakat sebagai acuan dalam mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan masyarakat di Puskesmas Motoboi Kecil.

Berdasarkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui 9 unsur pelayanan tentang pelayanan kesehatan yang di berikan oleh petugas/pegawai kesehatan di Puskesmas Motoboi Kecil sudah sangat baik.

Hal ini berdasarkan perhitungan dari kuisioner yang telah diberikan pada masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Motoboi Kecil, Indeks Kepuasan masyarakat di Puskesmas Motoboi Kecil berada pada nilai **94.24** pada hasil pengolahan data berdasarkan kuisioner kepada 383 responden,. Sehingga mutu pelayanan dan kemudahan aksesnya “A” dengan kinerja sangat baik .

Dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Motoboi Kecil, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang terlaksana di Puskesmas Motoboi Kecil telah berjalan dengan sangat baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator berdasarkan Prinsip Pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan RB No 14 tahun 2017 dengan nilai rerata kepuasan masyarakat 3.77 dengan mutu pelayanan A.

Berdasarkan pengukuran IKM yang mencakup 9 dapat digunakan sebagai bahan evaluasi di Puskesmas Motoboi Kecil guna lebih memaksimalkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Kecamatan Kotamobagu Selatan.

B. Tindak Lanjut

1. Melakukan survei secara periodik dan berkesinambungan dengan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terus meningkatkan kinerja agar terjadi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas secara berkesinambungan. Melalui peningkatan mutu ini diharapkan pada tahun-tahun berikutnya Puskesmas Motoboi Kecil dapat meningkatkan penilaian IKM.
2. Lebih meningkatkan kinerja sesuai dengan harapan responden.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	4	3	3	3	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	4	4	2	4	3	3	3	3
29	3	2	3	4	2	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	4	4	3	4
32	4	4	4	4	3	4	4	3	4
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	4	4	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4

204	3	4	3	4	4	4	4	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	4	3	4	3	3	4	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	4	4	3	4	3	4	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	3	4	4	4	3	4	3	4
218	3	3	4	4	4	3	4	4	4
219	4	4	4	4	3	3	3	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	4	3	4	4	4	4	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	3	4	3
226	4	4	4	3	4	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	3	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	4	4	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	4	4	4	4	4	3	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	3	4	4	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	3	3	4	3	3
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	3	4	3	4	3	3	3	4	4
245	4	3	4	4	4	3	3	3	3
246	4	4	3	4	3	3	4	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	3	4	3	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	3	4	3	4	4	3
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	3	4	3	4	4
255	4	4	3	4	3	4	3	4	4

256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	4	4	4	4	3
258	4	3	4	4	3	4	3	4	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	4	3	4	4	4	2
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	4	2	4	3	4	2	4	2
264	3	4	3	4	4	4	4	4	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	4	3	3	4	3	4	3	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	4	3	4	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	3	4	3	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	3	4	4	4	4	3	4
283	3	3	4	4	4	4	4	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	3	4	3	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	2
292	4	4	4	4	4	4	3	4	4
293	4	4	3	4	3	4	4	4	3
294	4	3	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	3	3	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	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	3	4	3	3	4	4	4
301	3	4	3	3	3	4	3	4	4
302	4	4	3	4	3	3	4	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	3	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3

308	3	3	3	4	3	4	3	4	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	4	4	3	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	3	4	4	4	3	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	3	4	4	4	4	4
318	4	4	3	4	4	4	3	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	3	3	4	4	4	4	4
321	4	3	4	4	4	3	4	4	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	3	3	4	4	4
325	3	4	4	4	3	3	4	3	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	3	4	3	3	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	1	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	3	4	4	3
334	3	3	4	4	3	4	3	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	3	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	4	3	3	3	3	2
339	4	4	4	4	4	4	3	4	3
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	4	4	4	2	4	3	4	3
351	4	3	4	4	4	4	4	3	4
352	4	4	4	4	4	4	1	4	4
353	4	4	3	4	3	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	3	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	3	4	4	4	4	4	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	3	3	4	3	3	4	3	4

360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
370	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	1	3	4	4	
372	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
373	3	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
381	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
382	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	1439	1457	1415	1490	1426	1444	1435	1452	1449	
NRR / Unsur	3.76	3.80	3.69	3.89	3.72	3.77	3.75	3.79	3.78	
NRR Tertimbang / Unsur	0.42	0.42	0.41	0.43	0.41	0.42	0.42	0.42	0.42	*) 3.77
IKM Unit Pelayanan										**) 94.24

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.76
U2	Prosedur	3.80
U3	Waktu Pelayanan	3.69
U4	Biaya/Tarif	3.89
U5	Produk Layanan	3.72
U6	Kompetensi Pelaksana	3.77
U7	Perilaku Pelaksana	3.75
U8	Sarana dan Prasarana	3.79
U9	Penanganan Pengaduan	3.78

IKM UNIT PELAYANAN :	94.24	Sangat Baik
----------------------	-------	-------------

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

Motoboi Kecil, 13 Januari 2025

Kepala Puskesmas

Motoboi Kecil



Ria Prasari Mokoagow, SKM

Pembina

NIP. 19850514 200802 2 001

2024



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS GOGAGOMAN
JLN. INPRES NO.2 KEL. GOGAGOMAN KEC. KOTAMOBAGU BARAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana 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.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	12
1. kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	25

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 UPTD Puskesmas Gogagoman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, 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 kesehatanyang telah diberikan oleh UPTD PuskesmasGogagomanAdapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri UPTD Puskesmas Gogagomandengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Gogagoman adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Gogagomanyaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2024	24hari x 12bulan = 288harikerja
			DALAM 1 HARI MINIMAL ADA 31 ORANG /LAYANAN 288 x 31 = 8928populasi BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 8928 MENDAPATKAN SAMPEL 367
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Gogagoman berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPTD Puskesmas Gogagoman dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 8000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 367 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 367 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	127	34.6%
		PEREMPUAN	240	65.4%
2	PEKERJAAN			
		PNS	38	8.2%
		TNI/POLRI	5	18.5%
		SWASTA	54	14.7%
		WIRAUSAHA	45	12.2%
		LAINNYA.....	222	60.7%
				
3	PENDIDIKAN	SD	30	8.2%
		SMP	68	18.5%
		SMA	203	55.3%
		S1	61	16.6%
		S2	5	1.4%
		LAINYA		
4	JENIS LAYANAN	KESELURUHAN LAYANAN	367	100%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.354	3.405	3.384	3.602	3.367	3.479	3.463	3.517	3.836
Kategori	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A-	A
IKM Unit Layanan	87.121 = A								

INTERVAL SKOR	PREDIKAT	NILAI KOMPETENSI
$3.66 < x \leq 4.00$	A	4.00
$3.33 < x \leq 3.66$	A-	3.66
$3.00 < x \leq 3.33$	B+	3.33
$2.66 < x \leq 3.00$	B	3.00
$2.33 < x \leq 2.66$	B-	2.66
$2.00 < x \leq 2.33$	C+	2.33
$1.66 < x \leq 2.00$	C	2.00
$1.33 < x \leq 1.66$	C-	1.66
$1.00 < x \leq 1.33$	D+	1.33
$= 1.00$	D	1.00

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. nilai terendah yaitu 3.354 yaitu unsur persyaratan. Selanjutnya spesifikasi produk layanan yang mendapatkan nilai 3.367 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelayanan yaitu 3.384 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai unsur tertinggi yaitu 3.836.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.354
U2	Prosedur	3.405
U3	Waktu pelayanan	3.384
U4	Biaya/tarif	3.602
U5	Produk layanan	3.367
U6	Kompetensi pelaksana	3.479
U7	Perilaku pelaksana	3.463
U8	Sarana dan Prasarana	3.517
U9	PenangananPengaduan	3.836

- Pada unsurPelayanan U1 (persyaratan) untuk di permudah
- Pada unsurpeyanan u2 (prosedur)untuk lebih di perjelas
- Pada unsurPelayanan U3 (waktu pelayanan) untuk di percepat
- Pada unsurPelayanan U7 (Perilaku pelaksana) untuk di perbaiki dan lebih ramah
- Pada unsurPelayanan U8 (persyaratan) untuk di penuhi dan di lengkapi sarana dan prasarana fasilitas pelayanan
- Pada unsur Pelayanan U9 (penanganan pengaduan) untuk penanganan pengaduan dapat dipercepat

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta

- belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan

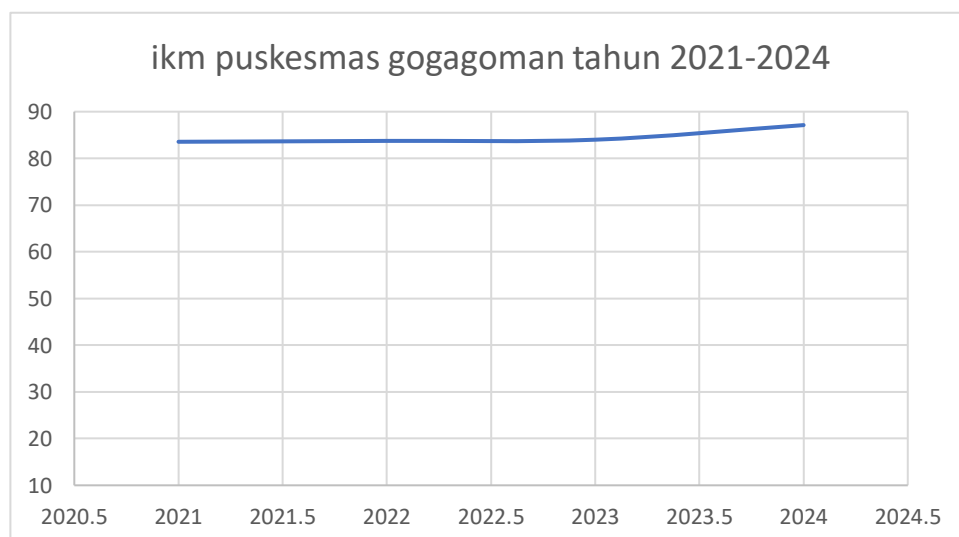
4.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL)

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 Mutu Puskesmas 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).

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 UPTD Puskesmas Gogagoman dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada UPTD Puskesmas Gogagoman.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Gogagoman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.121. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Puskesmas Gogagoman menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk 5 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pada unsur Pelayanan U1 (persyaratan), Pada unsur pelayanan U2 (system mekanisme dan prosedur), pada unsur pelayanan U3 (waktu pelayanan), Pada unsur Pelayanan U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), Pada unsur Pelayanan U7 (perilaku pelaksana).
-
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 sarana dan prasarana, U4 biaya tarif, u8 penanganan pengaduan, masukan dan saran.

Kota Kotamobagu, 4 desember 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS GOGAGOMAN



SOEMARTINI SOEGIHARDJO, S.FARM., Apt
NIP.197105261991032005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Lampiran kuesioner Adalah salah satu dokumen kuesioner survei dinas terkait.

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
6	3	3	4	3	3	4	3	3	4
7	3	3	4	3	3	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	4	3	3	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	4	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	4	3	3	3	3	4	4
16	3	3	4	4	3	3	3	4	4
17	3	3	4	4	3	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	4	3	4	4
20	3	3	4	3	3	3	3	3	4
21	3	4	3	3	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	4	3	4	3	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	4	3	4	3	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4

30	3	4	4	3	4	4	3	4	4
31	3	3	3	4	4	3	3	4	4
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	1
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	4	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	4	2	4	3	3	3	3	4
42	3	4	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
45	3	4	3	4	3	3	4	3	4
46	3	4	2	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	4	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4
54	3	3	4	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	2	4	3	3	4	3	2
58	3	4	4	4	3	4	3	4	4
59	3	4	3	3	3	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4

63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	3	4	3	3	3	4
67	4	3	3	3	4	3	3	3	4
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3
73	3	4	3	4	3	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	2	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	3	4	3	4
82	4	3	3	4	4	3	4	4	4
83	4	3	4	3	3	3	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	3	4
85	4	4	4	3	3	4	4	4	3
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	3	4	3	3	3
88	3	3	3	4	3	4	3	3	4
89	3	3	3	4	3	4	3	4	4
90	3	3	4	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	4	3	3	4	3	3	4
93	3	3	2	4	3	4	3	3	4
94	3	4	3	4	3	4	3	4	4
95	3	3	4	4	3	4	3	3	4

96	3	3	4	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	4	3	3	2
98	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	3	3	4	3	3	3	3	3	4
106	3	3	4	3	3	4	4	4	4
107	3	3	4	3	3	3	3	3	4
108	3	3	4	3	3	3	3	3	3
109	3	3	2	4	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	2
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	4	3	3	3	4	4	4
113	3	3	4	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	4	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	3	4	3	4	3	4	4	3	4
117	3	4	4	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	4	4	4
119	3	3	4	3	3	3	3	4	4
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	4	3	3	4
124	3	3	3	3	3	4	3	3	4
125	3	4	3	3	3	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	4	4
127	3	4	4	3	3	3	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	4	4

129	3	3	3	3	3	3	4	3	4
130	3	3	3	3	4	4	4	4	4
131	4	4	3	3	3	3	3	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	3	3	3	3	3	4	4
135	3	3	3	3	4	3	3	4	4
136	3	3	3	3	4	3	3	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	4	4
139	3	4	4	3	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	4	4
141	4	3	4	3	3	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	4	4	4	3	4	4	4
155	4	4	3	4	3	3	4	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	4	4
157	3	4	2	2	3	4	4	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	4	4	4
160	3	2	3	3	3	3	3	4	4
161	4	4	3	4	4	3	3	3	4

162	3	3	3	4	3	3	4	3	4
163	4	3	3	4	3	3	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	2	3	3	3	4	3	4
166	4	4	4	4	3	3	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	3	3	4
169	3	4	3	4	3	3	3	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	2	2
171	3	3	3	4	3	3	3	2	2
172	3	3	4	3	3	4	4	3	4
173	3	3	4	3	3	4	4	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	3	3	3	3	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	4	3	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	3	3	3	3	3	4
191	4	3	3	3	3	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4

195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	4	3	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	4	4	4	3	3	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	3	4	4
203	3	4	3	3	3	3	4	3	4
204	4	3	3	4	3	4	3	4	4
205	3	3	3	3	3	4	4	2	4
206	3	4	3	3	3	3	4	2	4
207	3	3	3	3	3	3	4	3	4
208	3	3	3	4	3	4	4	2	4
209	3	3	4	4	3	4	3	2	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	4
211	3	4	3	4	3	2	3	4	4
212	3	3	3	3	4	3	3	4	4
213	3	3	3	3	4	3	4	4	4
214	3	4	3	4	3	3	4	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	2	4
216	4	4	4	3	3	3	3	2	4
217	3	3	2	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	3	4	4	3	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	3	3	4
221	4	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	3	4	3	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4

228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4

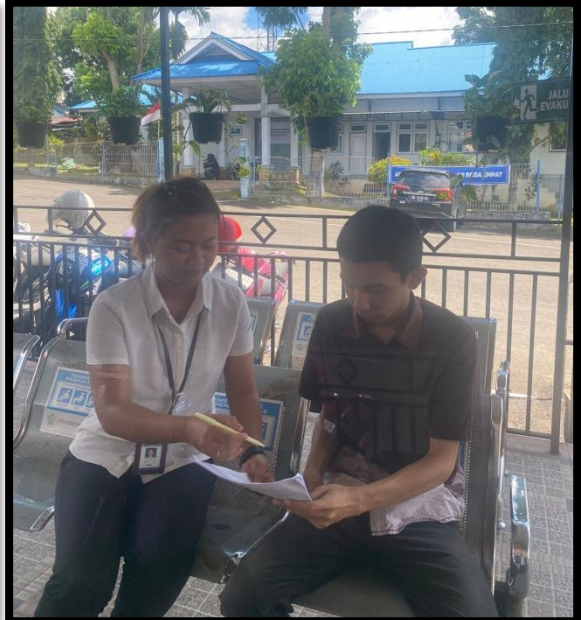
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	3	4	3	4	3	3	4
272	3	3	4	4	4	3	3	3	4
273	4	3	3	4	3	4	3	3	2
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	4	4	4	3	3	4	4
276	3	3	4	4	3	3	3	3	4
277	4	4	4	4	3	4	3	3	4
278	3	3	2	3	4	4	3	3	4
279	3	3	2	4	4	3	3	3	2
280	3	3	3	4	3	3	3	3	2
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	2	4	3	4	4	4	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	3	2	3	3	3	3	3	2
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	4	4	4	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	3	4	4	4	4
292	3	3	3	4	3	4	4	4	4
293	3	3	3	4	3	4	4	4	4

294	3	3	4	4	4	3	3	3	4
295	3	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	3	3	4	4	4	3
297	3	3	3	3	3	4	3	4	4
298	4	4	4	3	3	3	3	4	4
299	3	3	3	4	3	3	3	4	4
300	3	3	2	4	3	3	3	3	3
301	3	4	4	4	3	4	3	3	4
302	3	3	3	4	3	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	4	4	4
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	2	2	3	3	3	3	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	4	3	4	3	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	3	3	3	3	3	4
315	3	3	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	3
318	3	3	3	4	3	3	3	4	4
319	3	3	2	3	3	4	3	3	4
320	3	3	4	4	3	3	3	3	4
321	3	3	3	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	4	3	4	3	3	4
324	4	4	4	4	3	3	3	3	4
325	3	3	4	4	4	4	3	4	4
326	3	3	3	3	3	3	4	4	4

327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	3	3	3	4	3	2	2
330	3	3	3	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	3	4	3	3	4	4	4
334	3	3	3	3	3	4	4	4	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	3	3	3	3	3	3	3	4
337	4	4	4	4	3	4	4	3	4
338	3	3	4	4	3	4	4	4	3
339	3	3	4	4	4	4	3	3	4
340	3	3	3	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	3	4	4	4	4	4
342	3	3	3	3	4	4	4	4	4
343	3	3	4	4	3	3	3	3	4
344	3	3	3	3	3	4	4	4	4
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	4	4	3	3	3	4	4	4	4
347	4	4	4	3	4	3	3	4	4
348	4	4	3	4	3	4	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	3	3	4
350	3	3	3	3	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	3	4	4	4	4
352	3	3	4	4	4	3	3	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	4	4	3	3	4	4	3	3
356	3	3	2	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	3	4	3	3	4	3
358	3	3	4	4	3	4	3	4	4
359	3	4	3	3	3	4	3	3	3

360	3	4	4	4	4	4	4	2	4
361	3	4	4	4	4	4	4	2	4
362	4	4	4	4	4	4	3	3	4
363	4	3	3	3	3	4	4	4	4
364	3	3	4	4	3	4	4	4	4
365	4	4	3	4	3	4	3	3	4
366	4	4	4	4	4	3	3	3	4
367	2	3	4	3	4	3	3	3	4
TOTAL	1230	1249	1242	1321	1236	1276	1270	1290	1408
NRR PER UNSUR	3.35	3.40	3.38	3.60	3.37	3.48	3.46	3.51	3.84
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0.37202	0.37776	0.37565	0.39954	0.37383	0.38593	0.38411	0.39016	0.42585
IKM Unit pelayanan									

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



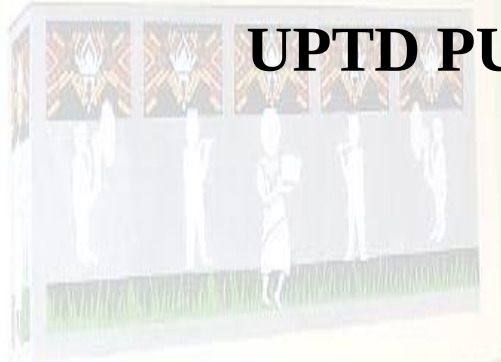


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PUSKESMAS KOTOBANGON

**UPTD PUSKESMAS KOTOBANGON
TAHUN 2024**



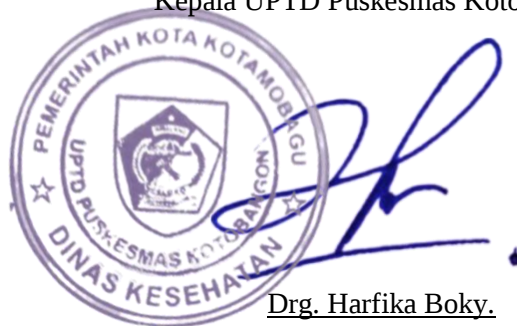
KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat-nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Kotobangon Tahun 2024 dapat disusun dan terselesaikan dengan baik. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Kotobangon merupakan hasil dari pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan kuesioner yang diberikan pada para responden yakni masyarakat diwilayah kerja UPTD Puskesmas Kotobangon. Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan mampu mendapatkan hasil yang nantinya bias dianalisis serta dapat dilakukan perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Kotobangon.

Dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, mungkin masih terdapat banyak kekurangan baik dari kelengkapan data, maupun keakurasian datanya . Untuk itu kritik dan saran kami harapkan guna penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan kedepan nanti.

Akhir kata, atas bantuan berbagai pihak yang terkait dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami ucapkan terima kasih.

Kotobangon, 4 Januari 2025
Kepala UPTD Puskesmas Kotobangon



Drg. Harfika Boky.
NIP. 19910910 201903 2 011

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Manfaat.....	1
5. Metode Survei.....	2
 BAB II ANALISIS DATA.....	 4
1. Unsur Pelayanan yang dinilai	4
2. Data Kuesioner.....	4
 BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	 6
1. Kesimpulan	6
2. Tindak Lanjut.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik amanatkan bahwa setiap Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) wajib meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin agar penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan besar masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara.

Pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan semakin banyaknya pengaduan yang diterima oleh Komisi Ombudsman RI. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya memperbaiki pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Undang-Undang tersebut ditindak lanjuti dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dimana didalamnya terdapat 14 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di UPTD Puskesmas Kotobangon.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang kinerja dan akses pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Kotobangon. Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotobangon secara berkala dan sebagai bahan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Kotobangon kepada masyarakat.

C. Sasaran

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UPTD Puskesmas Kotobangon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu dan berdaya guna.
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.
4. Mengetahui tingkat kemudahan akses lokasi/pelayanan UPTD Puskesmas Kotobangon dalam memberikan kepada masyarakat.

D. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotobangon.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Kotobangon.
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang prlu dilakukan
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan publi di UPTD Puskesmas Kotobangon.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM di UPTD Puskesmas Kotobangon. Bentuk kuesioner (Bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Lampiran Permenpan RB no 14 tahun 2017.

2. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

Responden dalam pengukuran IKM ini adalah perwakilan pasien, kader dan masyarakat yang menerima layanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Kotobangon, baik layanan UKM maupun layanan UKP. Responden dipilih secara acak (*simple random sampling*), yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat.

Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Kotobangon

B. Pelaksanaan Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Kuesioner diberikan kepada setiap pengunjung/penerima layanan yang datang ke UPTD Puskesmas Kotobangon, baik untuk pelayanan UKM maupun UKP. Total jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 350 (tiga ratus lima puluh) kuesioner yang dilaksanakan dalam kurun waktu 1 bulan (desember 2024).

C. Metode Pengolahan Data

1. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (empat belas) unsure pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan (ada 9 unsur pelayanan yang dikaji). Tiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot/jumlah unsur = $1/x = N$

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

SKM = (Total dari Nilai Persepsi per Unsur/Total Unsur yang terisi) x Nilai Penimbang

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

SKM Unit Pelayanan x25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS DATA

A. Unsur Pelayanan yang dinilai pada pengukuran SKM

1. (U1) Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.
2. (U2) Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. (U3) Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan
4. (U4) Unsur Kewajaran Biaya / tarif
5. (U5) Unsur Kesesuaian Produk Layanan
6. (U6) Unsur Kompetensi Petugas Layanan
7. (U7) Unsur Perilaku Petugas Layanan
8. (U8) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
9. (U9) Unsur Penanganan Pengaduan

B. Penilaian pada setiap unsur adalah :

Rentang penilaian pada setiap unsur yaitu 1 sampai dengan 4, angka 1 merupakan nilai terendah dan nilai 4 adalah nilai yang tertinggi.

C. Hasil perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat :

Hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan UPTD Puskesmas kotobangon tahun 2024 dengan nilai indeks **91.52**. Dengan mutu pelayanan B (dinilai SANGAT BAIK). Secara umum hasil penilaian kepuasan masyarakat pengguna layanan publik UPTD Puskesmas Kotobangon adalah Baik. Perbandingan NRR per unsur dan Nilai Rata-Rata dari 9 unsur dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.
Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat per Responden
Dan Per Unsur Pelayanan
Pada Puskesmas Kotobangon Tahun 2024

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
7	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	2	2	3	2	2	1	3	3	3	
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	3	2	1	3	3	4	3	3	2	
66	2	2	1	3	2	1	3	1	2	
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
71	4	4	3	3	3	4	3	2	4	
72	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	1	2	3	3	1	3	3	1	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
81	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
83	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
84	4	3	4	3	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	3	3	4	3	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
92	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
93	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
94	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
98	4	3	4	4	4	4	3	3	3	

189	4	4	4	3	4	4	4	3	4
190	4	4	3	3	4	4	4	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	3	2	4	3	3	4
193	4	3	3	4	4	4	4	3	4
194	4	4	4	3	4	3	3	3	4
195	4	3	4	3	3	4	4	3	4
196	4	3	3	4	4	4	4	3	4
197	4	3	3	4	4	4	4	3	4
198	3	4	4	3	4	4	4	4	4
199	4	4	3	3	3	4	3	3	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	3	3	4	4	4	4
202	4	3	4	3	3	4	4	3	4
203	4	3	4	4	3	4	4	4	4
204	3	4	4	3	4	4	4	4	4
205	4	4	4	3	4	3	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	3	4	4
207	4	4	3	3	3	4	4	3	3
208	4	4	3	3	3	3	3	3	3
209	4	3	4	3	4	3	3	3	4
210	4	4	4	3	3	4	4	4	4
211	4	4	3	3	4	3	3	4	4
212	3	4	3	4	3	4	4	4	3
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4
214	4	3	4	4	3	4	4	4	4
215	3	3	3	4	4	4	4	3	4
216	4	4	3	3	3	3	3	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	3	4	3	2	3	3	4	4
219	3	3	4	4	3	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	4	3	4
221	4	4	4	3	4	3	3	3	4
222	4	4	3	3	3	4	4	4	4
223	4	3	4	3	3	3	4	3	4
224	3	4	3	4	4	4	4	3	4
225	4	3	3	3	4	4	3	3	4
226	4	3	4	4	4	4	4	3	4
227	4	4	3	4	3	3	3	4	4
228	3	4	4	3	4	3	4	3	4
229	3	4	3	3	4	4	4	4	4
230	3	3	4	3	3	4	4	3	4
231	4	4	4	3	4	4	3	3	4
232	4	4	4	4	4	3	3	3	4
233	3	4	4	4	3	3	4	4	4

234	4	3	4	4	3	4	4	4	4
235	3	3	4	3	3	4	4	3	3
236	4	3	3	3	4	3	4	2	4
237	4	4	3	3	4	3	4	4	4
238	4	4	3	3	4	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	2	4
240	4	3	3	3	4	3	3	4	1
241	3	3	2	4	3	3	3	3	3
242	3	4	2	3	3	3	3	4	3
243	3	3	2	3	4	3	3	3	3
244	3	4	3	3	4	4	3	3	4
245	2	3	3	4	3	3	4	3	4
246	3	4	3	4	3	3	4	2	4
247	2	3	2	3	4	4	3	2	3
248	3	2	3	3	2	3	3	2	3
249	4	4	3	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4
251	3	4	4	4	4	3	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	3	4	4	4	4	3
254	4	4	4	3	4	4	3	4	4
255	4	4	4	3	4	4	4	4	4
256	4	4	4	3	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	3	4	3	4	4	4
259	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	4	3	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	3	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	3	3	4
264	4	4	4	4	4	4	3	4	4
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4
266	4	4	3	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	3	3	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	3	4	4	3	3	3	3	3

279	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
314	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
315	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
318	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
319	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
320	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
321	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
322	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
323	4	4	4	3	4	4	4	3	4	

324	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
325	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
329	4	2	3	2	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
332	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
333	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
335	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
336	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
337	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
338	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
343	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
344	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
345	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
346	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
347	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
348	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
349	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
350	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
Σ Nilai / Unsur	1286	1265	1259	1251	1285	1297	1297	1276	1327	
NRR / Unsur	3,67	3,61	3,60	3,57	3,67	3,71	3,71	3,65	3,79	
NRR Tertimbang	0,41	0,40	0,40	0,40	0,41	0,41	0,41	0,40	0,42	3,66
IKM Unit Pelayanan										91,52

Keterangan :

U1 – U9 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata rata

IKM = Indek Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

**) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR Perunsur = Jumlah Nilai per unsur di bagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

IKM Unit Pelayanan :

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

Tabel 3
Unsur Pelayanan, Nilai Rata rata Unsur dan
Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Kotobangon

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	KINERJA UNIT PELAYANAN
J1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,67	Sangat Baik
J2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,61	Sangat Baik
J3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,60	Sangat Baik
J4	Kewajaran Biaya / tarif	3,57	Sangat Baik
J5	Kesesuaian Produk Layanan	3,67	Sangat Baik
J6	Kompetensi Petugas Layanan	3,71	Sangat Baik
J7	Perilaku Petugas Layanan	3,71	Sangat Baik
J8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,65	Sangat Baik
J9	Penanganan Pengaduan	3,79	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Kotobangon tahun 2024 mempunyai nilai Unit Pelayanan **91,52** dengan **mutu pelayanan baik**, dibandingkan dengan IKM Puskesmas kotobangon tahun 2023 mempunyai nilai unit pelayanan 87,52 dengan mutu pelayan Baik. Melihat data tersebut di atas ada peningkatan nilai IKM unit pelayanan dari 87,52 menjadi 91,52. Ini berarti ada **peningkatan kepuasan masyarakat** dalam pelayanan kesehatan di puskesmas kotobangon.

Pada setiap unsur penilaian pelayanan di UPTD Puskesmas kotobangon semuanya mempunyai nilai sangat baik, yaitu:

- 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1) NRR : 3,67 (Sangat Baik)
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan puskesmas kotobangon mendapat nilai baik, perlu peningkatan kesesuaian pelayan yang lebih baik sehingga bisa meningkatkan penilaian menjadi sangat baik.
- 2) Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) NRR : 3,61 (Sangat Baik)
Kemudahan prosedur pelayanan di puskesmas Kotobangon. Masyarakat masih menilai prosedur pelayanan masih baik, kemudahan prosedur yang lebih baik lagi akan meningkatkan nilai menjadi sangat baik.
- 3) Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) NRR: 3,60 (Sangat Baik)
Masyarakat menilai Kecepatan Waktu pelayanan UPTD Puskesmas Kotobangon masih kurang cepat, sehingga perlu inovasi untuk bisa meningkatkan kecepatan pelayanan. Ini menjadi unsur terendah yang harus menjadi perhatian untuk dibenahi di UPTD puskesmas kotobangon.
- 4) Kewajaran Biaya / tarif (U4) NRR : 3,57 (Sangat Baik)
Kewajaran tarif dalam pelayanan di UPTD Puskesmas, penilaian masyarakat tarif di puskesmas kotobangon dalam kategori murah dan gratis.
- 5) Kesesuaian Produk Layanan (U5) NRR : 3,67 (Sangat Baik)
Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan. Masyarakat pengguna masih menyatakan baik.
- 6) Kompetensi Petugas Layanan (U6) NRR : 3,71 (Sangat Baik)
Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Masyarakat pengguna layanan di UPTD puskesmas kotobangon masih menilai baik.
- 7) Perilaku Petugas Layanan (U7) NRR: 3,71 (Sangat Baik)
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Masyarakat masih menilai baik perilaku pelaksana pelayanan.
- 8) Kualitas Sarana dan Prasarana (U8) NRR : 3,65 (Sangat Baik)
Kualitas sarana dan prasarana di puskesmas Kotobangon memadai atau baik.
- 9) Penanganan Pengaduan (U9) NRR : 3,79 (Sangat Baik)
Penanganan pengaduan pengguna layanan, masyarakat masih menilai sangat baik penanganan pengaduannya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan penilaian pada setiap unsur yang berjumlah sembilan, terbanyak responden menyatakan pada penilaian baik, dapat dilihat pada rata rata unsur penilaian yaitu pada angka 3,66 yang artinya sangat baik. Adapun Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayana UPTD Puskesmas Kotobangon yaitu **91,52** dengan nilai **Sangat Baik**.

Ada peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas kotobangon pada tahun 2024 dengan nilai 91,52 dibandingkan dengan tahun 2023 yang hanya mempunyai nilai 87,52.

B. Tindak Lanjut

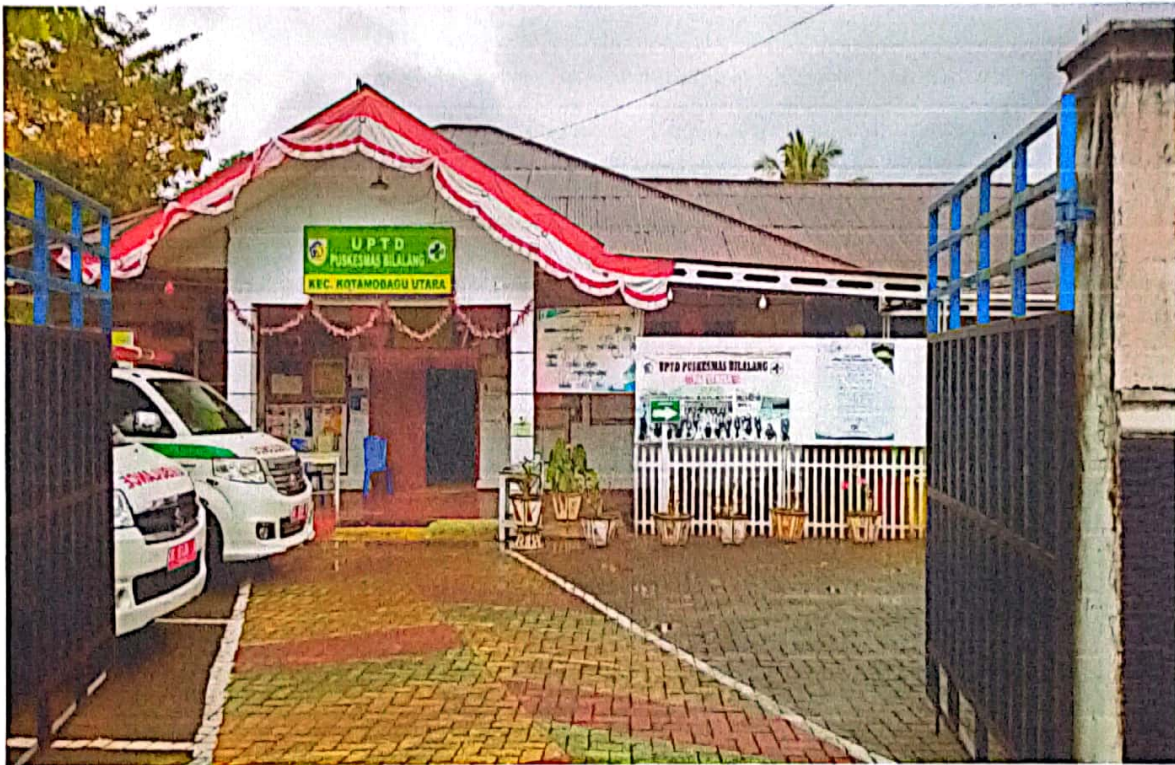
Meskipun penilaian indek kepuasan masyarakat pada puskesmas Kotobangon dengan nilai **Sangat Baik**, namun tetap perlu upaya mempertahankan indek kepuasan masyarakat.

Terutama pada Kinerja Mutu Unit Pelayanan pada unsur peningkatan kecepatan waktu dalam memberi pelayanan yang mempunyai nilai baik. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan perlu adanya inovasi berupa sistem teknologi informasi sehingga pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan efisien.

Solusi yang bisa kami ajukan yaitu penerapan SIKDA Generik atau RME (Rekam Medik Elektronik) bisa meningkatkan kecepatan waktu dalam memberi pelayanan.



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**UPTD PUSKESMAS BILALANG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat-nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Bilalang dapat disusun dan terselesaikan dengan baik. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Bilalang merupakan hasil dari pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan kuesioner yang diberikan pad para responden yakni masyarakat diwilayah kerja UPTD Puskesmas Bilalang. Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan mampu mendapatkan hasil yang nantinya bias dianalisis serta dapat dilakukan perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Bilalang.

Dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, mungkin masih terdapat banyak kekurangan baik dari kelengkapan data, maupun keakurasian datanya . Untuk itu kritik dan saran kami harapkan guna penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan kedepan nanti.

Akhir kata, atas bantuan berbagai pihak yang terkait dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami ucapkan terima kasih.

Bilalang, 31 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Bilalang



Lindah Mokodongan.S.ST
NIP.197206211992032015

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Manfaat.....	1
5. Metode Survei.....	2
 BAB II ANALISIS DATA.....	 4
1. Unsur Pelayanan yang dinilai	4
2. Data Kuesioner.....	4
 BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	 7
1. Kesimpulan	7
2. Tindak Lanjut.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan dengan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat pelayanan.

Pada pelayanan public yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan kekurangan. Hal ini dapat diketahui dalam berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jenjang social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu perbaikan untuk pelayanan public adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat layanan public sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan metode survey yang seragam sebagaimana yang diatur didalam Pedoman Penyusunan Suevei Kepuasan Masyarakat.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Bilalang. Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Bilalang secara berkala dan sebagai bahan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Bilalang kepada masyarakat.

3. Sasaran

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

4. Manfaat

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Bilalang.

- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Bilalang
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Bilalang.

5. Metode Survei

a. Metode Penelitian

Untuk melakukan survey, UPTD Puskesmas Bilalang mempergunakan kuesioner. Kuesioner ini diperlkan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM. Bentuk kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

b. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

Penetapan Responden

Responden dalam pengukuran IKM ini adalah perwakilan masyarakat yang menerima layanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Bilalang, baik layanan UKM maupun layanan UKP, Responden dipilih secara acak (*simple random sampling*), yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat.

Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bilalang.

Kuesioner diberikan kepada setiap pengunjung/penerima layanan yang datang ke UPTD Puskesmas Bilalang, baik untuk pelayanan UKM maupun UKP. Total jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 60 kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Januari-Desember 2024.

c. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing SKM dilakukan dengan pengukuran Skala Likert. Setiap pertanyaan survey masing-masing diberikan nilai. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Terimbang” masing-masing unsur pelayananan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan dilakukan pendekatan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = (\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur yang terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM, maka digunakan Tabel sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,111) + (b \times 0,111) + (c \times 0,111) + (d \times 0,111) + (e \times 0,111) + (f \times 0,111) + (g \times 0,111) + (h \times 0,111) + (i \times 0,111) = \text{NILAI INDEX (X)}$$

BAB II

ANALISIS DATA

1. Unsur Pelayanan yang Dinilai

Adapun 9 unsur SKM yang dinilai adalah sebagai berikut

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Waktu Pelayanan
- d. Kewajaran Biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan
- f. Kompetensi Petugas Dalam Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan dalam pelayanan petugas
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan

2. Data Kuesioner

No. Urut	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	3	4	4	4	4	3	

17	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
18	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
25	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
26	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
27	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
28	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
47	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
50	3	4	3	3	3	4	4	4	3	

51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
55	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
56	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
57	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
58	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
60	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
Nilai Unsur	190	210	204	200	212	217	219	225	226	
NRR/Unsur	3,17	3,50	3,40	3,33	3,53	3,62	3,65	3,75	3,77	
NRR Tertimbang Unsur	0,35	0,39	0,38	0,37	0,39	0,40	0,40	0,41	0,42	3,52
IKM Unit Pelayanan										88,10

Hasil pengukuran IKM UPTD Puskesmas Bilalang 2024 menunjukan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi 88,10 Mutu Pelayanan B (kinerja pelayanan UPTD Puskesmas Bilalang dinilai **BAIK**), Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$3,52 \times 25 = 88,10$$

SURVEI IKM BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN

NO	KUESIONER	UNSUR PELAYANAN	NRR	KINERJA
1	U1	Persyaratan Pelayanan	3,17	BAIK
2	U2	Sistem, Mekanisme dan Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,50	BAIK
3	U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,40	BAIK
4	U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,33	BAIK
5	U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,53	BAIK
6	U6	Kompetensi Petugas Dalam Pelayanan	3,62	BAIK
7	U7	Kesopanan dan Keramahan dlm peyanan petugas	3,65	BAIK
8	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,75	BAIK
9	U9	Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan	3,77	BAIK

BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Bilalang, survei tersebut adalah survei IKM berdasarkan tingkat kepuasan. Dari metode survei tersebut ditemukan data-data yang telah dikumpulkan dari perwakilan masyarakat atau responden dan data tersebut telah diolah, dari hasil pengolahan data survei tersebut dapat disimpulkan yaitu :

Survei IKM berdasarkan tingkat kepuasan menghasilkan kesimpulan secara umum adalah **88**,. Yang artinya bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas **BAIK (B)**, dan hal ini juga menggambarkan kinerja yang telah dilakukan dan diberikan puskesmas adalah memiliki nilai mutu Baik.

2. Tindak Lanjut

Upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan agar kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bilalang dapat terus meningkat.



PEMERINTAH KOTA
KOTAMOBAGU

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 UPTD PUSKESMAS UPAI



Jalan A.P Mokoginta, Upai, Kotamobagu Utara,
95714

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa selalu kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat limpahan RahmatNya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Upai Tahun 2024 dapat disusun dan terselesaikan dengan baik. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Upai merupakan hasil dari pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan kuesioner yang diberikan pada para responden yakni masyarakat diwilayah kerja UPTD Puskesmas Upai. Dengan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan mampu mendapatkan hasil yang nantinya bias dianalisis serta dapat dilakukan perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Upai.

Dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, mungkin masih terdapat banyak kekurangan baik dari kelengkapan data, maupun keakurasian datanya . Untuk itu kritik dan saran kami harapkan guna penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan kedepan nanti.

Akhir kata, atas bantuan berbagai pihak yang terkait dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini kami ucapkan terima kasih.



Upai, 4 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Upai
Henry R.S Tampi, S.ST, M.Kes
Bidan Utama Muda (IV/c)
NIP. 197205261992032010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
BAB II ANALISIS	
A. Profil Puskesmas.....	3
B. Pelaksanaan Kegiatan	4
C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan	9
B. Saran	9
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah SDM UPTD Puskesmas Upai Tahun 2024	4
Tabel 2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024	5
Tabel 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan Tahun 2024	6
Tabel 4 Jumlah Nilai Masing- masing Unsur dan Jumlah Nilai Rata- rata masing- masing unsur Tahun 2024.....	6
Tabel 5 Tingkat kesesuaian antara Kinerja dengan Kepentingan per Unsur Pelayanan Tahun 2024.....	7

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Masyarakat dibidang Kesehatan merupakan salah satu bentuk Pelayanan Publik, Dimana penyeleggaraan pelayanan Kesehatan untuk Masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan Unit Organisasi Fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola Kesehatan bagi Masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kota bersangkutan.

UPTD Puskesmas Upai adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditetapkan pemerintah untuk melayani Kesehatan diwilayah Kecamatan Kotamobagu Utara. Adanya bentuk pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini maka diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian terhadap UPTD Puskesmas Upai. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali mendapatkan banyak complain dari pasiennya. Sehingga sebagai Upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Upai melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah adalah Menyusun indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparatur pemerintah kepada Masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga akan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Upai terhadap Masyarakat, perlu dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum:

Untuk mengetahui dan mempelajari Tingkat kinerja Masyarakat yang ada di UPTD Puskesmas Upai Kecamatan Kotamobagu Utara setiap tahunnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Upai.

2. Tujuan Khusus :

- a. Untuk mengetahui indeks kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Petugas di UPTD Puskesmas Upai.
- b. Untuk mengetahui kelamahan atau kekurangan yang ada di UPTD Puskesmas Upai.

BAB II

ANALISIS

A. Profil Puskesmas

1. Data Wilayah

UPTD Puskesmas Upai merupakan Puskesmas Non Perawatan, maka Puskesmas Upai hanya melayani rawat jalan.

UPTD Puskesmas Upai merupakan salah satu Puskesmas di Kota Kotamobagu Utara yang berada di Jalan A.P Mokoginta Kelurahan Upai dengan Luas Wilayah 857 km².

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Upai Terdiri dari :

- a. 5 Kelurahan / Desa
 - 1). Kelurahan Upai
 - 2). Kelurahan Biga
 - 3). Desa Pontodon
 - 4). Desa Pontodon Timur
 - 5). Desa Sia
- b. 1 Puskesmas Pembantu di Kelurahan Biga
- c. 2 Poskesdes :
 - 1). Poskesdes Pontodon Timur
 - 2). Poskesdes Sia

Topografi wilayah kerja UPTD Puskesmas Upai terdiri dari wilayah daratan dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow.
2. Sebelah timur Berbatasan dengan Desa Poopo Kabupaten Bolaang Mongondow.
3. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat dan Kelurahan Kotobangon Kecamatan Kotamobagu timur.
4. Sebelah Barat Berbatasan dengan Desa Bilalang 2 dan Kelurahan Genggulang Kecamatan kotamobagu Utara.

2. Data Penduduk

Jumlah Penduduk tahun 2024 berdasarkan data Pusdatin yang diperoleh melalui Dinas Kesehatan Kota Kotamobagu yaitu 9699 Jiwa.

3. Data Ketenagaan

Sumber Daya Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Upai Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1
Jumlah SDM Kesehatan UPTD Puskesmas Upai
Tahun 2024

No	Ketenagaan	Puskesmas	Pustu	Poskesdes
1.	Dokter Umum	2		
2.	Dokter Gigi	1		
3.	Kesehatan Masyarakat	4		
4.	Perawat	16		
5.	Perawat Gigi	2		
6.	Apoteker	2		
7.	Asisten Apoteker	1		
8.	Bidan	3	1	2
9.	Sanitarian	2		
10.	Nutrisisionis	1		
11.	Fisioterapi	1		
12.	Non Kesehatan	1		
Jumlah		38	1	2

B. Pelaksanaan Kegiatan

Instrumen Survey Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Rincian Kegiatan :

- a. Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat
- b. Menyusun Persiapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
- c. Menyusun SOP tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

- d. Menyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 - e. Mengadakan rapat dengan pengguna pelayanan untuk mendapatkan umpan balik dari hasil survey.
2. Cara melaksanakan Kegiatan
Metode survey responden mengisi kuesioner manual yang telah disediakan oleh Puskesmas dengan membagikan kuesioner kepada Responden.
 3. Sasaran
Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada 99 (Sembilan Puluh Sembilan) Responden yang mengakses Layanan di UPTD Puskesmas Upai, baik di Puskesmas maupun Posyandu yang dipilih secara acak (*simple random sampling*).
 4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan
Kegiatan dilaksanakan 2x setahun dengan Matriks Kegiatan sebagai berikut :

Tabel 2
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024

No	Kegiatan										
		J	F	M	J	J	A	S	O	N	D
1.	Pembentukan tim survey IKM										
2.	Pembuatan SK Tim										
3.	Penyusunan SOP dan KAK										
4.	Penyusunan Instrumen Survey IKM										
5.	Pelaksanaan Survey IKM										
6.	Mengolah data hasil survey IKM										
7.	Menganalisis hasil dan membuat laporan hasil Survey IKM										
8.	Rapat dengan Pengguna layanan untuk membahas hasil survey IKM										

C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja
Unit pelayanan
Tahun 2024

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari pengolahan data tersebut, maka jumlah nilai masing- masing unsur dan jumlah nilai rata- rata masing- masing unsur yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Jumlah Nilai Masing- masing Unsur dan Jumlah Nilai Rata- rata masing- masing unsur
Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- rata	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,62	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,47	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,02	Kurang Baik
U9	Penanganan, Pengadaan, Saran dan Masukan	3,78	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel diatas menunjukan 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diteliti termasuk dalam kategori baik, menunjukan bahwa nilai rata- rata IKM tertimbang untuk harapan adalah sebesar 4 merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata- rata masing- masing unsur dikalikan 0,11 dengan perhitungan sebagai berikut :

$\{(3,62 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11)\} = 3,50$. Nilai ini termasuk dalam kategori baik. Begitu juga jika dilihat dari nilai rata- rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 87,57. Nilai rata- rata IKM tertimbang dan nilai Konversi IKM termasuk dalam mutu pelayanan B artinya mutu pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Upai termasuk dalam kategori **Baik**.

sehingga untuk dapat mengetahui Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan per unsur pelayanan berdasarkan Tabel diatas maka Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan per unsur pelayanan berdasarkan Tabel berikut :

Tabel 5
Tingkat kesesuaian antara Kinerja dengan Kepentingan per Unsur Pelayanan
Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- rata	Tingkat Kesesuaian	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,62	90,5	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	85,75	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,75	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,47	86,75	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	87,75	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	91,5	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	88,5	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,02	75,5	Kurang Baik
U9	Penanganan, Pengadaan, Saran dan Masukan	3,78	94,5	Sangat Baik
IKM Unit Pelayanan		3,5	87,57	Baik

Jadi dari hasil pengolahan terhadap kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden : 99 Responden
- b. Nilai Interval IKM : 3,5
- c. Nilai Interval konversi IKM : 87,57
- d. Kategorisasi Mutu Pelayanan : **B** dengan Kategori **BAIK**

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Keberhasilan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan lancar atas Kerjasama antara unit Pelayanan dan Pengguna Layanan dalam membantu menjawab pertanyaan dalam Kuesioner yang disediakan.

Adapun Hasil pengolahan terhadap kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai Nilai Interval Konversi IKM 87,57 dalam kategori Mutu Pelayanan BAIK.

B. SARAN

1. Perlu adanya dukungan semua pihak dalam kelancaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Perlu adanya Upaya perbaikan Mutu Pelayanan berdasarkan hasil IKM.
3. Perlu adanya perbaikan Sarana dan Prasarana Puskesmas

Demikian Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini disusun dengan harapan dapat menjadi bahan untuk perbaikan dan peningkatan mutu Pelayanan di UPTD Puskesmas Upai kedepannya.



Upai, 4 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Upai

Herry R.S Tampi, S.ST, M.Kes
Pemuka Utama Muda (IV/c)
NIP. 197205261992032010

LAMPIRAN

MASTER TABEL IKM UPTD PUSKESMAS UPAI TAHUN 2024

UPTD PUSKESMAS UPAI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD PUSKESMAS UPAI TAHUN
2024

UPTD PUSKESMAS UPAI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD PUSKESMAS UPAI TAHUN 2024

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
14	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
19	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
20	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
21	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
22	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
23	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
24	4	3	2	3	3	4	4	3	3	
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	

26	4	3	4	3	4	4	4	3	4
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3
33	4	3	4	3	4	3	4	3	3
34	4	3	4	4	3	4	3	3	4
35	4	4	3	4	4	3	4	3	3
36	4	3	4	3	4	4	4	3	4
37	4	3	4	4	3	4	4	3	4
38	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39	4	4	4	3	4	4	4	3	4
40	4	3	4	4	4	4	4	3	4
41	4	3	4	3	4	4	4	3	4
42	4	3	4	3	4	4	4	3	4
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	3	4	4	4	3	3	4
46	4	3	4	3	4	4	3	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	3	3	4	4	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	4	2	4
54	3	3	4	4	3	4	3	2	4
55	4	4	4	4	4	3	4	2	4
56	3	4	4	3	3	4	4	2	4
57	3	4	3	3	3	3	3	2	4
58	3	3	3	4	3	4	3	3	4
59	3	4	3	3	3	3	4	2	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	4	3	4	3	4	3	4	4
67	4	4	3	3	4	3	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4

70	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
72	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
73	3	3	2	3	4	3	3	2	2	
74	3	3	2	3	4	4	3	2	4	
75	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
77	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
78	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
79	3	3	3	3	4	4	4	2	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
83	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
87	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	4	3	4	2	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
94	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai / Unsur	358	340	347	344	347	362	350	299	374	
NRR / Unsur	3,62	3,43	3,51	3,47	3,51	3,66	3,54	3,02	3,78	
NRR Tertimbang / Unsur	0,40	0,38	0,39	0,39	0,39	0,41	0,39	0,34	0,42	
IKM Unit Pelayanan										*) 3,50 **) 87,57

Keterangan :

U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 1/9

**IKM UNIT
 PELAYANAN**

: 87,57 Baik

Mutu Pelayanan :

: 88,31 -
A (Sangat Baik) 100,00
 : 76,61 -
B (Baik) 88,30
 : 65,00 -
C (Kurang Baik) 76,60
 : 25,00 -
D (Tidak Baik) 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,62
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu Pelayanan	3,51
U4	Biaya/Tarif	3,47
U5	Produk Layanan	3,51
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66
U7	Perilaku Pelaksana	3,54
U8	Sarana dan Prasarana	3,02
U9	Penanganan Pengaduan	3,78



Upai, 29 Juli 2024
 Kepala UPTD Puskesmas Upai

Herni R. S Tampi, S.ST, M.Kes
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 197205261992032010