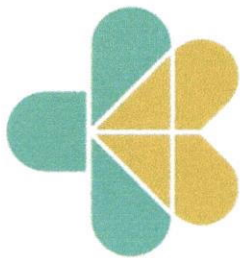


**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2024**



**Kemenkes
RS Marzoeqi Mahdi**

**PUSAT KESEHATAN JIWA NASIONAL
RUMAH SAKIT MARZOEKI MAHDI
KEMENTERIAN KESEHATAN**

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	4
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	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

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 Pusat Kesehatan Jiwa Nasional (PKJN) RS Marzoeki Mahdi sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 PKJN RS Marzoeki Mahdi.

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 di PKJN RS Marzoeki Mahdi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PKJN RS Marzoeki Mahdi adalah Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat Direktorat Perencanaan, Keuangan, dan Layanan Operasional.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital dan 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 PKJN RS Marzoeki Mahdi 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 yang fleksibel. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, melalui kode QR yang disebar di titik-titik tertentu seperti Tempat Pendaftaran Peserta, Apotek, Poli Rawat Jalan, dan Ruangan-ruangan Rawat Inap. Petugas juga menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pengguna layanan untuk mengantisipasi pengguna layanan yang tidak familiar dengan teknologi pengisian secara digital.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2-5 Juli 2024	4
2.	Pengumpulan Data	8 Juli - 13 September 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	17-25 September 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26-30 September 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di PKJN RS Marzoeki Mahdi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan PKJN RS Marzoeki Mahdi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 44.915 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 dalam satu tahun adalah 381 orang, sehingga sampel responden yang dibutuhkan dalam satu periode SKM (triwulan) adalah 96 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 190 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	74	39%
Perempuan	116	61%
Usia		
17-25 Tahun	36	19%
26-40 Tahun	92	48%
41-80 Tahun	61	32%
Di Atas 80 Tahun	1	1%
Pendidikan		
SD ke Bawah	22	12%
SLTP/SMP	26	14%
SLTA/SMA	83	44%
D/III	16	8%
S1	41	22%
S2	2	1%
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	14	7%
Pegawai Swasta	41	22%
Mahasiswa	8	4%
Wirausaha	27	14%
Lainnya	100	53%
Unit Layanan		
Rawat Jalan	77	41%
Rawat Inap	84	44%
IGD	18	9%
Penunjang	7	4%
Poliklinik Eksekutif	1	1%
Masyarakat Umum	3	2%

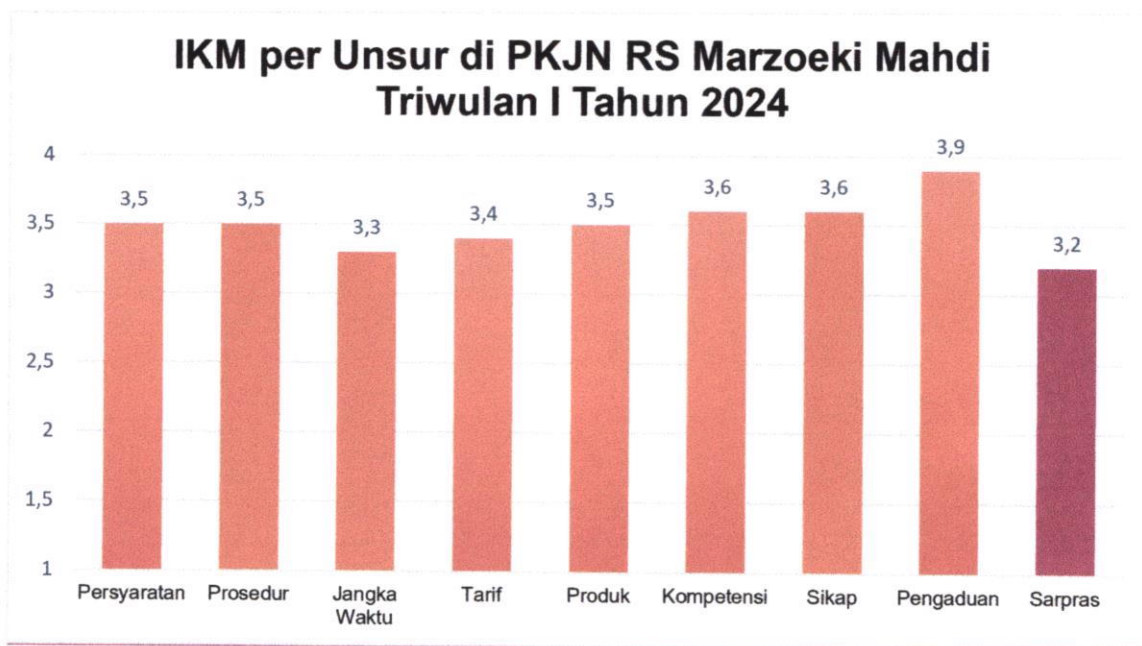
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,5	3,5	3,3	3,4	3,5	3,6	3,6	3,9	3,2
Kategori	A	A	B	B	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,86 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,9.

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:

1. Fasilitas dan Infrastruktur:

- Fasilitas televisi dan antena tidak berfungsi di beberapa kamar.
- Disarankan menambahkan alat pembasmi nyamuk di ruang perawatan.

2. Pelayanan Pendaftaran dan Farmasi:

- Antrean poli gigi tidak teratur, diperlukan sistem nomor antrian di luar.
- Tambahan loket pendaftaran untuk mengurangi antrean panjang.

3. Kebersihan dan Pemeliharaan:

- Pembersihan ruangan sebaiknya setidaknya dilakukan pagi dan sore.

4. Pelayanan Kesehatan:

- Perbaiki pelayanan IGD, terutama dalam menangani cedera, karena ada kasus infeksi akibat luka tidak dibersihkan.

5. Fasilitas Penunjang:

- Jalan dari pos satpam ke ruang UTARI cukup jauh dan memerlukan penempatan petugas untuk membantu menunjukkan arah, terutama di malam hari.
- Parkir kendaraan dipungut biaya, sebaiknya ada pengkajian ulang terkait tarif parkir.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

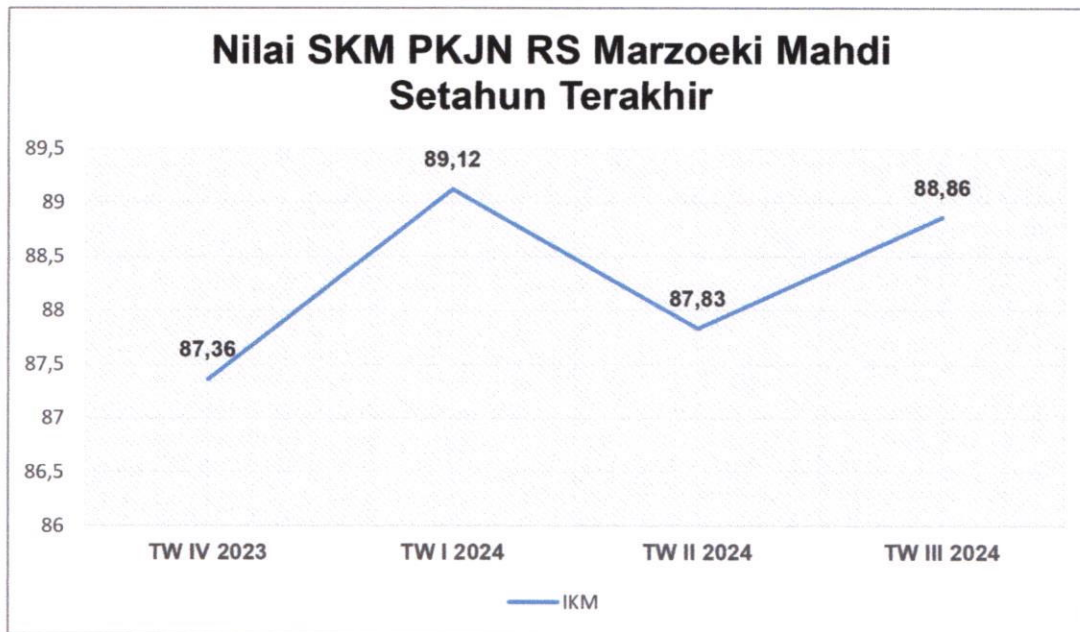
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Layanan	Peningkatan sosialisasi aplikasi pendaftaran online RSJMM Care			√	√	Timker Hukmas
		Monitoring dan evaluasi proses penyiapan obat di Farmasi			√	√	Timker Penunjang
2	Sarana dan Prasarana	Berkoordinasi dengan IPSRS			√		Timker TU & Rumah Tangga
		Koordinasi dengan <i>cleaning service</i>			√		Timker TU & Rumah Tangga

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 PKJN RS Marzoeki Mahdi pada setahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja pelayanan jika dibandingkan triwulan terakhir di PKJN RS Marzoeki Mahdi, sehingga secara nilai rata-rata dalam setahun terakhir cenderung stabil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan III tahun 2024, dari bulan Juli s.d. September, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di PKJN RS Marzoeki Mahdi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di angka 88,86. IKM di periode ini mengalami kenaikan jika dibandingkan periode survei sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana-Prasarana dengan skor 3,2.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan skor 3,9.

Bogor, 30 September 2024

Direktur Utama

Pusat Kesehatan Jiwa Nasional

RS Marzoeki Mahdi



Dr. dr. Nova Riyanti Yusuf, Sp.KJ

NIP 919771127202305201

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien selama mendapatkan layanan di Pusat Kesehatan Jiwa Nasional RS Marzoeeki Mahdi. Jawaban Anda sangat berarti demi perkembangan rumah sakit agar terus meningkatkan kualitas layanan.

Nama : _____
Nomor ponsel : _____
Usia : _____
Jenis kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki
Pendidikan terakhir : ☐ SD/ sederajat ☐ SMP/ sederajat ☐ SMA/ sederajat ☐ D1/ D2/ D3 ☐ S1/ D4 ☐ S2/ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/ TNI/ Polri ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Lainnya
Jenis pembayaran : ☐ BPJS Kesehatan ☐ Tanggungan sendiri ☐ Asuransi ☐ Jamkesmas/ SKTM
Unit Pelayanan : _____

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **persyaratan** administrasi untuk mendapat pelayanan di rumah sakit ini?
☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemudahan** akses dalam mendapatkan pelayanan?
☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kecepatan** waktu dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Kurang cepat ☐ Tidak cepat
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kewajaran biaya/tarif** dalam mendapatkan pelayanan?
☐ Gratis/ sesuai ketentuan ☐ Murah ☐ Cukup mahal ☐ Sangat mahal
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesesuaian informasi pelayanan** antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemampuan/keterampilan** petugas dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat mampu/terampil ☐ Mampu/terampil ☐ Kurang mampu/terampil ☐ Tidak mampu/terampil
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **sikap petugas** (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Kurang baik ☐ Buruk
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme/prosedur **penanganan keluhan** di rumah sakit ini?
☐ Dikelola dengan baik ☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Tidak ada
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas **sarana dan prasarana**?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Buruk

*Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang paling sesuai.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien selama mendapatkan layanan di Pusat Kesehatan Jiwa Nasional RS Marzoeeki Mahdi. Jawaban Anda sangat berarti demi perkembangan rumah sakit agar terus meningkatkan kualitas layanan.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

Nama Anda *

Your answer

Nomor Handphone *

Your answer

Berapa usia Anda? *

Choose

Jenis Kelamin *

Choose

Apa pendidikan terakhir Anda? *

Choose

Apa pekerjaan utama Anda? *

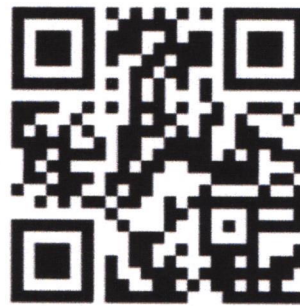
Choose



NILAI PELAYANAN KAMI

Dengan Cara Scan Kode QR Berikut

Caranya, buka aplikasi Scanner/Pemindai pada ponsel Anda, kemudian arahkan ke kode QR di bawah ini, tunggu beberapa detik hingga survei muncul pada layar ponsel Anda.



Atau ketik link berikut pada browser Anda

bit.ly/surveirsjmm

2. Hasil Olah Data SKM

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

38	3	4	3	3	4	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	3	4	4
41	4	4	3	3	4	3	4	4	2
42	3	3	3	3	3	4	3	4	3
43	3	4	3	3	3	4	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	3	3	3	4	4	3	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	3	3	4	4	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	4	2	4	4	4	4	4	3
53	3	3	2	3	4	4	4	3	2
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	2
56	3	3	3	4	4	4	4	4	2
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	3	3	4	3	4	4	3	2
59	4	4	3	3	3	3	4	4	2
60	3	3	3	3	3	3	4	4	2
61	4	3	4	3	3	4	4	4	3
62	3	4	4	3	3	4	4	4	3
63	4	4	3	4	3	4	3	4	2
64	4	4	3	3	3	4	4	4	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	4	3	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	3	3	4	3	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	2
71	4	3	3	3	3	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	3	3	4	4	4	3

81	1	1	1	1	1	1	1	3	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4
88	3	4	3	3	3	3	4	4	4
89	3	3	2	3	2	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	3
92	4	4	3	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	4	4	3	4	4	4	4	4	3
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4
97	3	3	2	4	4	2	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	2
99	1	1	1	1	1	1	2	1	2
100	3	3	3	3	3	3	3	4	2
101	4	4	3	3	3	3	4	4	3
102	4	4	3	4	3	4	4	4	3
103	4	4	3	4	3	4	4	4	3
104	4	3	2	4	4	4	4	4	3
105	4	4	4	4	4	3	4	4	3
106	3	3	3	4	4	4	4	3	3
107	4	3	3	4	4	4	4	3	4
108	4	3	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	3	3	3	4	3	4	2
114	3	3	3	3	3	3	4	4	4
115	3	3	4	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	2	2	3	3	3	4	2
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	3	4	3	4	4	3
122	4	4	3	3	3	4	4	4	2
123	4	3	3	3	3	3	3	4	3

124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	4	2
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	3	3	3	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	3	2
132	4	4	4	3	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	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	3
143	4	4	3	3	4	3	4	4	2
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	3	3	3	3	4	4	3
148	4	4	4	3	3	3	3	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	1	4	4	3	3	4	4
152	4	4	4	3	3	3	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	4	4	3	3	3	3	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	4	2
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	3	3	3	3	4	4	2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	3	3	4	4	4	3	1	3

167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	4	3	4	4	4	4	4	2
169	3	2	3	3	3	4	3	4	3
170	4	4	3	4	4	4	4	4	3
171	3	3	3	3	4	3	3	4	3
172	3	3	3	3	3	3	3	4	2
173	3	3	3	3	3	3	3	4	2
174	3	3	2	3	3	3	3	3	2
175	3	3	1	4	4	3	3	4	4
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	4	4	4	4	4
179	4	4	4	3	3	3	3	4	2
180	4	4	3	3	3	3	4	4	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	4	2
183	3	3	4	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	3	3	4	4	3	2
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	3	3	3	4	3
189	4	4	3	3	3	3	3	4	3
190	4	3	3	3	3	3	3	4	3
SNilai /Unsur	682	680	637	663	673	685	699	741	624
NRR / pertanyaan	3.589	3.579	3.353	3.489	3.542	3.605	3.679	3.900	3.284
NRR tertbg/ pertanyaan	0.398	0.397	0.372	0.387	0.393	0.400	0.408	0.433	0.365
Kategori Per Unsur	A	A	B	B	A	A	A	A	B
IKM Unit pelayanan								*) 3.554	**) 88.858

IKM : 88,86

Mutu Pelayanan : Baik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.589
U2	Prosedur Pelayanan	3.579
U3	Kecepatan Pelayanan	3.353
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.489
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.542
U6	Kompetensi Petugas	3.605
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.679
U8	Penanganan Pengaduan	3.900
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.284

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60

B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1.05	1.05	2.11	1.05	1.05	1.05	0.53	1.05	0.00
Kurang Baik	0.00	0.53	3.68	0.53	0.53	0.53	0.53	0.00	17.37
Baik	37.89	37.89	51.05	46.84	41.58	35.26	29.47	6.84	36.84
Sangat Baik	61.05	60.53	43.16	51.58	56.84	63.16	69.47	92.11	45.79
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

190	190	190	190	190	190	190	190	190	190
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	2	4	2	2	2	1	2	0
Kurang Baik	0	1	7	1	1	1	1	0	33
Baik	72	72	97	89	79	67	56	13	70
Sangat Baik	116	115	82	98	108	120	132	175	87
Total Responden	190	190	190	190	190	190	190	190	190