LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE 01 APRIL 2024 S/D 30 JUNI 2024

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KETAPANG

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**

BAB I PENDAHULUAN **2**

1.1 Latar Belakang 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat 3

1.3 Maksud dan Tujuan 3

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 Penetuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV ANALISIS HASIL IKM **9**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut 10

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V KESIMPULAN **12**

LAMPIRAN - LAMPIRAN

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 Dinas Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Propinsi Kalimanatan Barat Kabupaten Ketapang, 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 Kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan.

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 pada Dinas Kesehatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Dinas Kesehatan 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 serta melalui android sistem Barcode. 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 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	2
2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 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 50 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	48,86%
		PEREMPUAN	45	51,14%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0 %
		SMP	0	0 %
		SMA	13	14,77%
		DI-D3	38	43,18%
		D4-S1	33	37,50%
		>S2	4	4,55 %
3	PEKERJAAN	PNS	46	52,27%
		TNI/POLRI	1	1,14%
		PEGAWAI SWASTA	9	10,23%
		WIRAUSAHA	8	9,09%
		PELAJAR/MHS	2	2,27 %
		LAINNYA	22	25,00%
4	JENIS LAYANAN	NON PERIZINAN	65	73,86 %
		PERIZINAN	16	18,18 %
		LAINNYA	7	7,95 %

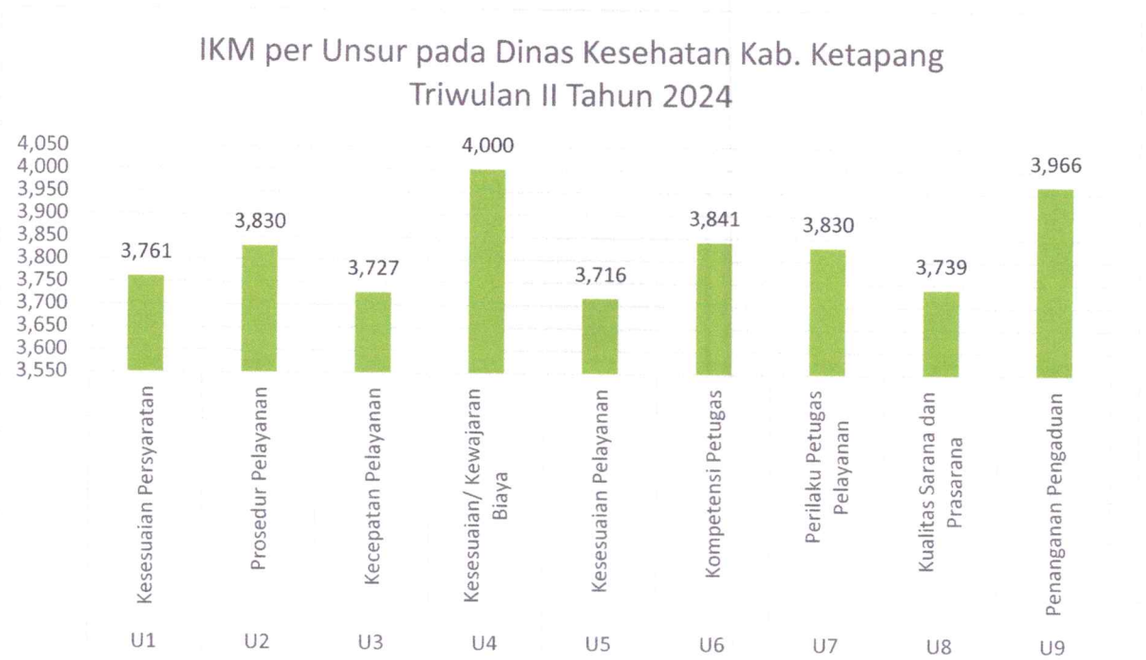
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,761	3,830	3,727	4,000	3,716	3,841	3,830	3,739	3,966
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**95,49 (Sangat 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 layanan yang mendapatkan mendapatkan nilai terendah adalah Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,716.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang mendapatkan nilai 4,00, Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,966 dan Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,841.

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 :

- "Perlu perbaikan sarana tempat kerja dan pelaksana bimtek petugas pelayanan untuk meningkatakan kemampuan dan kapasitas SDM".
- "Tingkatkan lagi akan pelayanannya, pertahankan dalam mencapai indikator kinerja layanan publik.".
- "pelayanan bisa dari jarak jauh, oke."
- "Tetap mempertahankN integritas sbagai layanan masyarakat".

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

- Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,716, hal ini disebabkan karena kurang optimalnya SDM pengelola layanan dalam memberikan layanan.

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

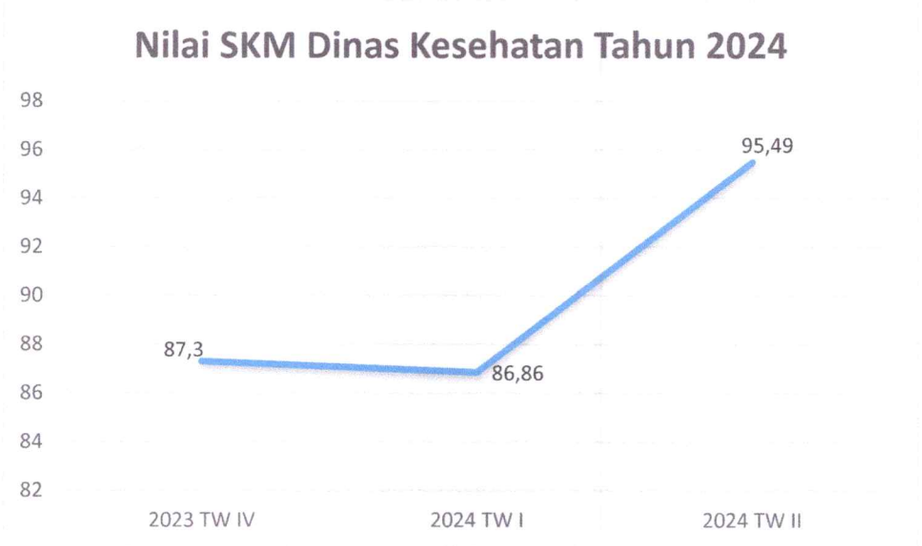
analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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.	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	**Kesesuaian Pelayanan**	Dinas Kesehatan berupaya mengoptimalkan kesesuaian pelayanan yang ada	**Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

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 Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami peningkatan pada Triwulan ke II 2024 di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 95,485.
2. Unsur layanan yang mendapatkan mendapatkan nilai terendah adalah Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,716.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan.

Ketapang, 05 Agustus 2024

Kepala Dinas Kesehatan Kab. ketapang

dr. FERIA KOWIRA, M.M.

NIP. 19730507 200212 2 005

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2024
Periode Survei : (01 APRIL 2024) s.d. (30 JUNI 2024)

NILAI IKM :

95,49

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA PELAYANAN :

SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : DINAS KESEHATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 88 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 43 ORANG ; P = 45 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 46 orang
19 – 25 th : 12 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 1 orang
26 – 35 th : 40 orang	SMA/K/ MA : 13 orang	Peg. Swasta : 9 orang
36 – 45 th : 21 orang	D-1/ D-3 : 38 orang	Wiraswasta/Usahawan: 8 orang
46 – 55 th : 14 orang	D-4 / S-1 : 33 orang	Pelajar/Mahasiswa : 2 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 4 orang	Lainnya : 22 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran dan masukan	Perangkat Daerah	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan Utama	Jenis layanan yang diterima
4/28/2024 9:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan di dinas kesehatan kedepannya akan semakin lebih baik lagi.	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	Lainnya	Registrasi fasyankes
4/29/2024 6:23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Mohon ditingkatakan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	Pegawai Swasta	registrasi fanyankes
6/6/2024 6:42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayan memuaskan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Srikandi
6/6/2024 6:42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah memuas kan kami sangat puas 😇	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	Pelayanan Cuti
6/6/2024 6:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Pertahankan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Kepangkatan
6/6/2024 6:44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memuaskan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Cuti
6/6/2024 6:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang cepat	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Persuratan
6/6/2024 6:46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang ramah	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Srikandi
6/6/2024 6:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruangan kurang dingin	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Konsultasi Aplikasi Srikandi
6/6/2024 6:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ramah	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Kepangkatan
6/6/2024 6:50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih baik kedepannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Konsultasi Pensiun
6/6/2024 6:57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tambahkan kursi lagi buat pengguna layanan	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Cuti
6/6/2024 6:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Surat menyurat
6/6/2024 6:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oke	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Konsultasi Srikandi
6/6/2024 7:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tetap pertahankan, sudah baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Kepangkatan
6/6/2024 7:27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Pelayanan Cuti
6/6/2024 7:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LANJUTKAN	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Pelayanan Tunjangan Keluarga
6/6/2024 7:48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	pelayanan ditingkatkan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	Pelayanan Persuratan
6/6/2024 8:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan, pertahankan terus	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	Lainnya	Pelayanan Cuti
6/6/2024 8:11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas dengan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Pelayanan Cuti
6/6/2024 8:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas, pertahanakan	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	Pelayanan Cuti
6/6/2024 8:17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puas dengan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	Pelayanan Cuti
6/6/2024 8:21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sudah baik, tingkatkan lagi	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Kepangkatan
6/6/2024 8:22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Cuti
6/6/2024 8:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu perbaikan sarana tempat kerja dan pelaksana bimtek petugas pelayanan untuk meningkatakan kemampuan dan kapasitas SDM	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	> S-2	PNS	Pelayanan di Lingkungan Dinas K
6/6/2024 8:32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	permohonan ptt cara lain
6/6/2024 8:33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan lagi akan pelayanannya, pertahankan dalam mencapai indikator kinerja layanan publik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Pelayanan Cuti
6/6/2024 8:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan, pelayanan yang baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	> S-2	PNS	permohonan selesai masa bakti
6/6/2024 8:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	>56	Laki-laki	D-4/S-1	Lainnya	Pensiun
6/6/2024 8:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan bisa dari jarak jauh, oke	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-4/S-1	PNS	pangkat
6/6/2024 8:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan bisa dilakukan dari jarak jauh	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	konsul srikandi
6/7/2024 1:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang baik	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Kepangkatan
6/7/2024 1:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	konsultasi bisa dilakukan lewat online mantap	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Konsultasi Mengenai PAK
6/7/2024 1:17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan lebih baik lagi	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	Lainnya	permohonan ptt cara lain
6/7/2024 1:19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sudah mantap, semoga kedepannya lebih baik lagi	15.Dinas Kesehatan	19-25	Laki-laki	D-1/D-3	Lainnya	Srikandi
6/7/2024 1:26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	semoga pelayanannya dapat ditingkatkan lagi	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Konsultasi Persuratan
6/9/2024 5:54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terus ditingkatkan laigi pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Konsultasi Srikandi
6/9/2024 5:57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	terus tingkatkan lagi	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Konsultasi Pensiun
6/9/2024 7:53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ramah	15.Dinas Kesehatan	36-45	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Penyesuaian Ijazah
6/10/2024 12:3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Tingkatkan terus pelayanan dan sarana prasarana	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Administrasi umum
6/10/2024 12:3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan sarana dan prasarana	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Administrasi umum
6/10/2024 12:3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pertahankan, dan tingkatkan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Pembuatan kp4
6/10/2024 12:3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan struktur dan pelayanan nya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Pembuatan kp4
6/10/2024 12:3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan dan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Kp4
6/10/2024 5:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Pelayanan Persuratan
6/10/2024 5:51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	Pelayanan Persuratan
6/10/2024 5:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	D-4/S-1	Lainnya	SDMK
6/10/2024 5:53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	> S-2	PNS	REKOM
6/10/2024 5:54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tetap tingkatkan standar pelayanan dan sarana prasarana di dinkes	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	> S-2	PNS	SDMK
6/10/2024 5:54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Laki-laki	D-1/D-3	Pelajar/Mahasiswa	REKOM
6/10/2024 5:55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	SDMK
6/10/2024 5:56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	D-4/S-1	Lainnya	SDMK
6/10/2024 5:56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	D-1/D-3	Pelajar/Mahasiswa	REKOM
6/10/2024 5:56	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahaw	SDMK
6/10/2024 5:57	4	4	3	4	4	3	4	3	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	SDMK
6/10/2024 5:57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	PNS	REKOM
6/10/2024 5:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Laki-laki	D-1/D-3	Pegawai Swasta	SDMK
6/10/2024 7:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	layanan cuti
6/11/2024 6:41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	19-25	Laki-laki	D-1/D-3	Lainnya	REKOM
6/11/2024 6:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Pegawai Swasta	REKOM
6/11/2024 7:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	PNS	lanjut kuliah
6/12/2024 11:3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Tetap mempertahankN integritas sbagai layanan masyarakat	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Layanan kesehatatan
6/13/2024 6:26	3	4	3	4	3	4	4	4	4	LANJUTKAN	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	TNI/POLRI	PEMBUATAN SIO KLINIK LANA
6/13/2024 6:27	4	3	3	4	4	3	3	4	4	baik memuaskan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	Pegawai Swasta	Pembuatan SIO Klinik
6/13/2024 6:28	3	4	3	4	3	3	4	4	2	LANJUTKAN	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	Pegawai Swasta	Pembuatan Rekomendasi SIO Kl
6/13/2024 7:03	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkn lagi Akan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Cuti tahunan
6/19/2024 5:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih untuk pelayanan yang diberikan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	PNS	Kosultasi SLS
6/19/2024 11:5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Semakin baik	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Pegawai Swasta	Konsultasi IPAL
6/20/2024 12:0	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Semoga semakin mempertahankn kualitas pelayanan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahaw	Depot Air minum
6/24/2024 6:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	Konsultasi Depot air minum (kesl
6/24/2024 6:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih untuk layanan yang diberikan dan terus tingkatkan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pegawai Swasta	Konsultasi Penerbitan SLHS Dan
6/26/2024 1:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih untuk pelayanan nya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pegawai Swasta	Konsultasi (Kesling)
6/26/2024 1:40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Semoga Dinkes selalu sigap dalam memberikan pelayanan sukses selalu dinas kesehatan kabupaten Ketapang	15.Dinas Kesehatan	19-25	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	Pembuatan perizinan air kemasa
6/27/2024 1:27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Lainnya	Konsultasi kesling
6/27/2024 1:31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangkin baik kedepanny dlm membina kesling yang ada dipuskesmas	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/S-1	Lainnya	Konsultasi kesling
6/27/2024 1:34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanannnya semakin lebih baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Wiraswasta/Usahaw	Konsultasi Syarat-syarat penerbit
6/27/2024 1:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih untuk pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Pegawai Swasta	Konsultasi kesling
6/28/2024 6:15	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Selalu melakukan pelayanan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	19-25	Laki-laki	D-4/S-1	Lainnya	Konsultasi STBM
6/28/2024 6:21	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanan yang mudah dan cepat ditanggapi	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Wiraswasta/Usahaw	Persyaratan Depot Air Minum Isi
6/28/2024 6:24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	Semoga selalu melakukan yang baik pelayanan dan selalu ramah	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Lainnya	Konsultasi STBM
6/28/2024 6:25	3	4	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan yang mudah dan cepat tanggap	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Wiraswasta/Usahaw	Konsultasi SLHS
6/29/2024 7:25	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Tetap konsisten memberikan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-1/D-3	PNS	Konsultasi SLHS
6/29/2024 7:27	3	3	4	4	3	4	3	3	4	Selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	Lainnya	Konsultasi STBM
6/29/2024 7:30	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat yang lebih baik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahaw	Konsultasi DAMIU
6/29/2024 7:32	3	4	3	4	3	4	4	3	4	Semoga pelayanan selalu lebih baik	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-1/D-3	Lainnya	Konsultasi TFU
6/29/2024 7:34	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Selalu melakukan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahaw	Konsultasi DAMIU
6/30/2024 9:49	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Tetap kompeten memberikan pelayanan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	Lainnya	Konsultasi STBM dan IPAL
6/30/2024 9:51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Selalu melakukan improvement	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Wiraswasta/Usahaw	Konsultasi DAMIU

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

No.	USIA						Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
	< 18 th	19 -25 th	26 - 35 th	36 - 45 th	46 - 55 th	> 56 th	L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
Column1	Column	Column	Column2	Column2	Column2	Column	Column23	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column92	Column10	Column11	Column12	Column13	Column14	Column15
							1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
1			1					1					1							1		Semoga pelayanan di dinas kesehatan kedepannya akan semakin lebih baik lagi.
2				1				1				1					1					Mohon ditingkatakan pelayanan
3			1				1					1			1							pelayan memuaskan
4			1					1			1									1		Pelayanan sudah memuas kan kami sangat puas 😍
5				1				1					1		1							Tetap Pertahankan
6				1				1				1			1							Memuaskan
7				1				1				1			1							Pelayanan yang cepat
8			1					1				1			1							pelayanan yang ramah
9				1			1					1			1							Ruangan kurang dingin
10				1				1				1			1							Pelayanan ramah
11					1			1				1			1							lebih baik kedepannya
12					1			1					1		1							tambahkan kursi lagi buat pengguna layanan
13				1			1						1		1							Sudah baik
14				1			1						1		1							Oke
15				1				1					1		1							tetap pertahankan, sudah baik
16					1			1				1			1							Sangat memuaskan
17			1					1				1			1							LANJUTKAN
18			1				1				1									1		pelayanan ditingkatkan
19			1				1					1								1		sangat memuaskan, pertahankan terus
20				1				1				1			1							sangat puas dengan pelayanan

21					1			1			1									1		sangat puas, pertahanakan
22				1				1			1									1		Puas dengan pelayanannya
23					1			1				1			1							sudah baik, tingkatkan lagi
24				1				1			1				1							Sudah baik
25					1		1						1		1							bimtek petugas pelayanan untuk meningkatakan kemampuan dan kapasitas SDM
26			1				1					1			1							Sudah baik
27					1		1					1			1							Tingkatkan lagi akan pelayanannya, pertahankan dalam mencapai indikator kinerja layanan publik
28			1				1						1		1							pertahankan, pelayanan yang baik
29						1	1					1								1		tingkatan pelayanannya
30				1				1				1			1							pelayanan bisa dari jarak jauh, oke
31				1			1					1			1							pelayanan bisa dilakukan dari jarak jauh
32			1					1				1			1							Pertahankan pelayanan yang baik
33		1						1				1			1							konsultasi bisa dilakukan lewat online mantap
34			1				1					1								1		pelayanan lebih baik lagi
35		1					1				1									1		sudah mantap, semoga kedepannya lebih baik lagi
36				1			1				1				1							semoga pelayanannya dapat ditingkatkan lagi
37			1					1				1			1							terus ditingkatkan laigi pelayanannya
38					1		1					1			1							terus tingkatkan lagi
39				1				1				1			1							Pelayanan ramah
40		1						1			1				1							Tingkatkan terus pelayanan dan sarana prasarana
41			1					1				1			1							Meningkatkan sarana dan prasarana
42			1				1				1				1							Pertahankan, dan tingkatkan pelayanan
43			1					1			1				1							Tingkatkan struktur dan pelayanan nya
44			1				1				1				1							Tingkatkan dan pelayanan
45					1		1				1				1							-
46				1			1				1				1							-
47		1						1				1								1		-

48				1			1							1	1							-
49			1				1							1	1							tetap tingkatkan standar pelayanan dan sarana prasarana di dinkes
50		1					1					1							1			-
51		1						1			1									1		-
52		1						1					1							1		-
53		1						1				1							1			-
54			1				1						1					1				-
55			1				1						1		1							-
56			1				1					1			1							-
57		1					1					1					1					-
58			1				1						1		1							Pertahankan
59		1					1					1								1		-
60			1					1				1					1					-
61			1					1				1			1							-
62			1				1						1		1							Tetap mempertahankN integritas sbagai layanan masyarakat
63			1				1						1			1						LANJUTKAN
64			1					1					1				1					baik memuaskan
65			1					1					1				1					LANJUTKAN
66					1		1						1		1							Tingkatkn lagi Akan pelayanannya
67			1					1					1		1							Terima kasih untuk pelayanan yang diberikan
68			1					1				1					1					Semakin baik
69			1				1					1						1				Semoga semakin mempertahankn kualitas pelayanan
70			1				1				1									1		Sangat Baik
71			1					1			1						1					Terima kasih untuk layanan yang diberikan dan terus tingkatkan
72			1					1			1						1					Terima kasih untuk pelayanan nya
73		1						1			1									1		Semoga Dinkes selalu sigap dalam memberikan pelayanan sukses selalu dinas kesehatan kabupaten Ketapang

74			1					1				1								1		-
75			1					1					1							1		Semangkin baik kedepanny dlm membina kesling yang ada dipuskesmas
76				1			1				1							1				Terus tingkatkan pelayanannnya semakin lebih baik
77			1					1				1					1					Terima kasih untuk pelayanannya
78		1					1						1							1		Selalu melakukan pelayanan yang terbaik
79					1		1				1							1				Pelayanan yang mudah dan cepat ditanggapi
80			1					1				1								1		Semoga selalu melakukan yang baik pelayanan dan selalu ramah
81					1		1				1							1				Pelayanan yang mudah dan cepat tanggap
82					1			1				1			1							Tetap konsisten memberikan pelayanan
83			1				1						1							1		Selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan
84				1			1					1						1				Memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat yang lebih baik
85			1				1					1								1		Semoga pelayanan selalu lebih baik
86					1		1					1						1				Selalu melakukan yang terbaik
87			1					1				1								1		Tetap kompeten memberikan pelayanan
88				1			1				1							1				Selalu melakukan improvement
Jumlah	**0**	**12**	**40**	**21**	**14**	**1**	**43**	**45**	**0**	**0**	**13**	**38**	**33**	**4**	**46**	**1**	**9**	**8**	**2**	**22**		
%	**0,00**	**13,64**	**45,45**	**23,86**	**15,91**	**1,14**	**48,86**	**51,14**	**0,00**	**0,00**	**14,77**	**43,18**	**37,50**	**4,55**	**52,27**	**1,14**	**10,23**	**9,09**	**2,27**	**25,00**		

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : **DINAS KESEHATAN**
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
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	4	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	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	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	4	3	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	4	4
27	4	4	4	4	3	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	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	3	4	4	3	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	2	4

63	3	4	3	4	3	4	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	4	4
65	3	4	3	4	3	3	4	4	2
66	3	4	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	4	3	3	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	3	3	3	4	3	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	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	4	4	4	4	3	4
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4
80	3	4	4	4	3	4	3	3	4
81	3	4	3	4	3	4	4	3	4
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4
83	3	3	4	4	3	4	3	3	4
84	3	3	3	4	3	4	4	3	4
85	3	4	3	4	3	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	4	3	4	3	4	3	3	4
88	3	3	3	4	3	4	3	3	4
ΣNilai /Unsur	331	337	328	352	327	338	337	329	349
NRR / Unsur	3,761	3,830	3,727	4,000	3,716	3,841	3,830	3,739	3,966
NRR tertbg/ unsur	0,418	0,425	0,414	0,444	0,412	0,426	0,425	0,415	0,440
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,819**	**95,485**

Keterangan :

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

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

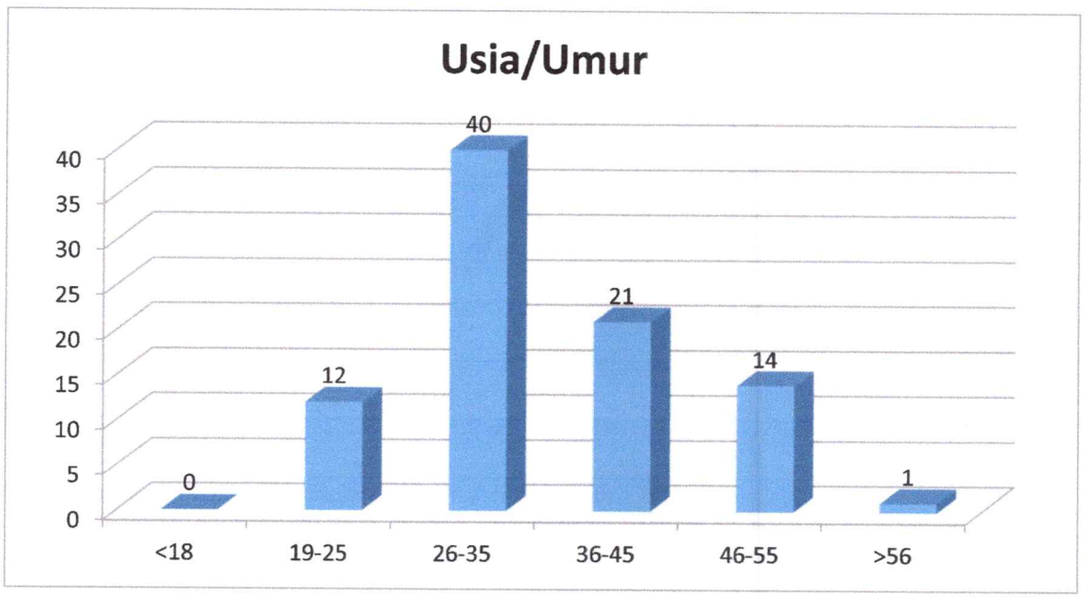
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,761
U2	Prosedur Pelayanan	3,830
U3	Kecepatan Pelayanan	3,727
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,716
U6	Kompetensi Petugas	3,841
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,830
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,739
U9	Penanganan Pengaduan	3,966

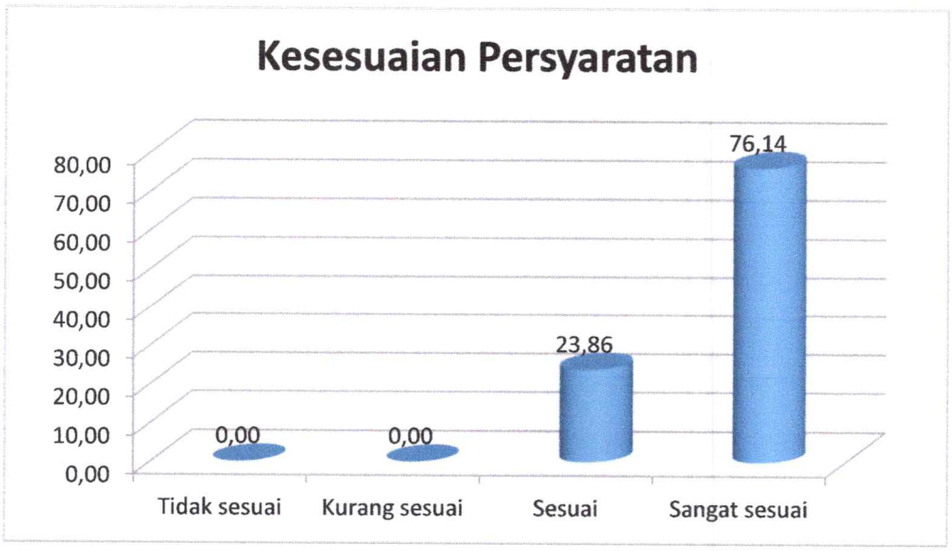
IKM UNIT PELAYANAN : 95,49

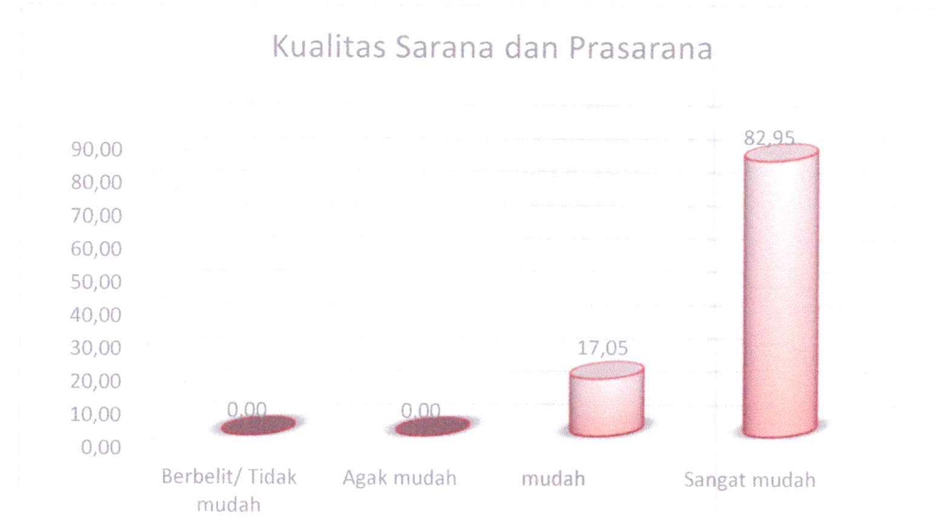
Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

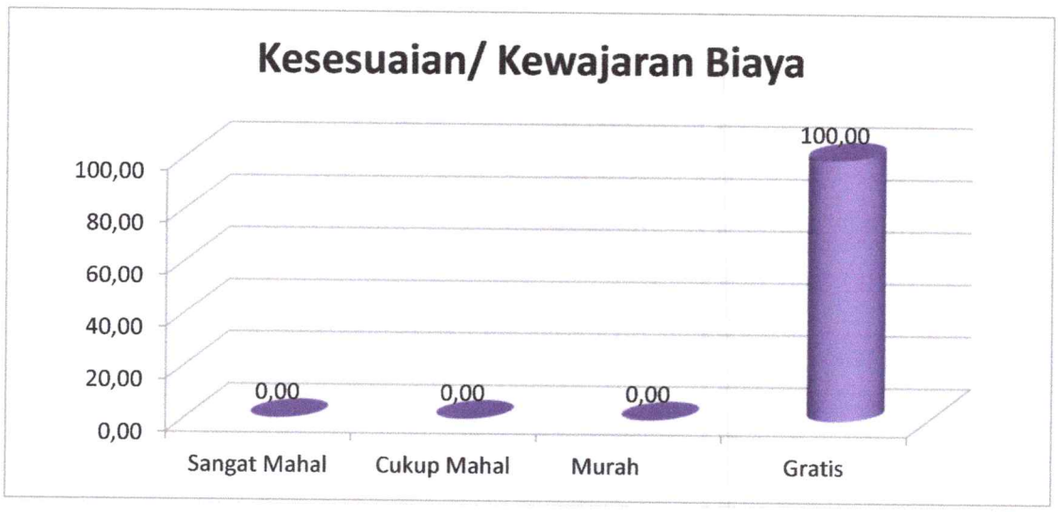
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**D** (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

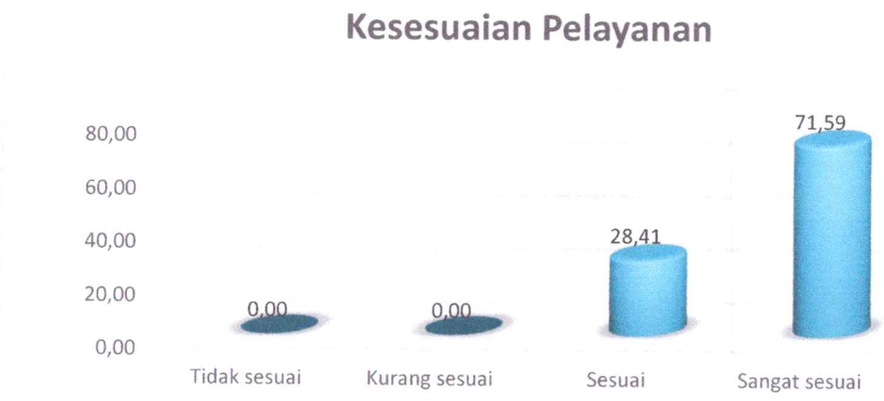

Usia/Umur
40
35
30
25
20
15
10
5
0
0
12
40
21
14
1
<18
19-25
26-35
36-45
46-55
>56


Kesesuaian Persyaratan
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
23,86
76,14
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

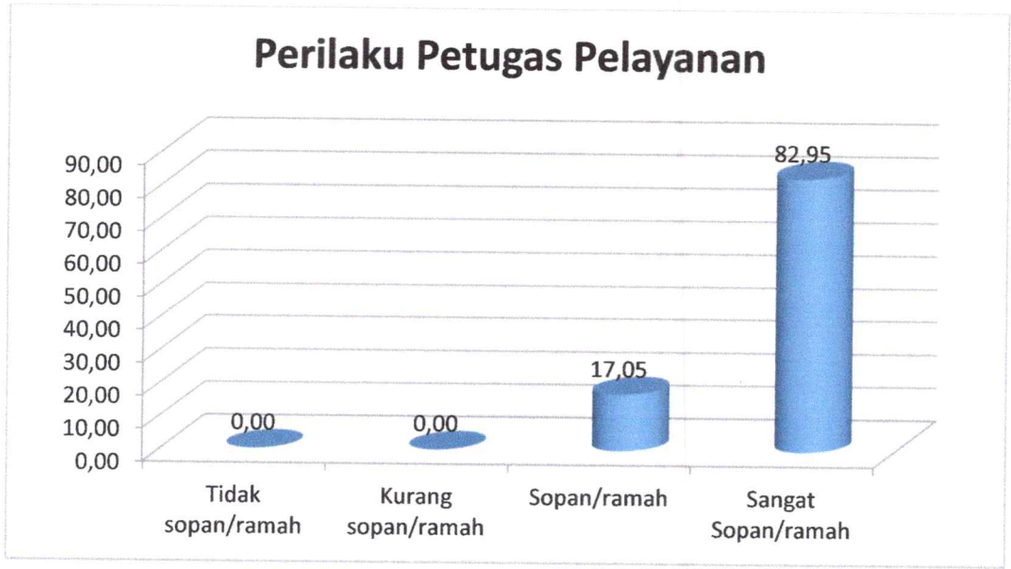

Kualitas Sarana dan Prasarana
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
17,05
82,95
Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah

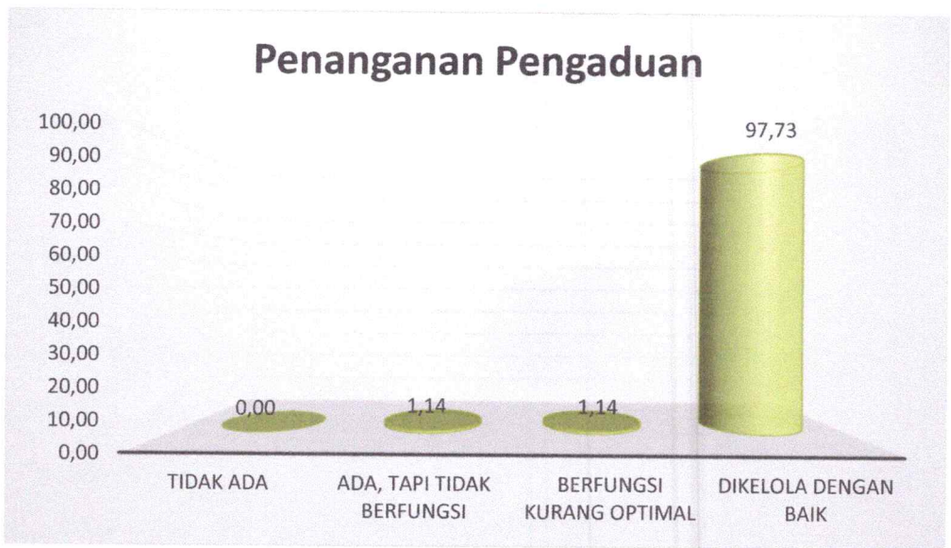
Kompetensi Petugas
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
27,27
72,73
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat


Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
100,00
80,00
60,00
40,00
20,00
0,00
0,00
0,00
0,00
100,00
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis


Kesesuaian Pelayanan
80,00
60,00
40,00
20,00
0,00
0,00
0,00
28,41
71,59
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

Kompetensi Petugas
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
15,91
84,09
Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil


Perilaku Petugas Pelayanan
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
17,05
82,95
Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah


Penanganan Pengaduan
100,00
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
1,14
1,14
97,73
TIDAK ADA
ADA, TAPI TIDAK BERFUNGSI
BERFUNGSI KURANG OPTIMAL
DIKELOLA DENGAN BAIK

Kualitas Sarana dan Prasarana
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
1,14
23,86
75,00
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik