

SURVEI

Kepuasan Masyarakat



**Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau**

Komplek Perkantoran Gubernur Provinsi Kepulauan Riau
Gedung C2 Lantai II dan III
Istana Kota Piring Kel. Dompok Kec. Bukit Bestari
Kota Tanjungpinang
Provinsi Kepulauan Riau



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik dilingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan dimasa yang akan datang kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, November 2021
KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

MOH. BISRI, SKM, M.Kes
NIP. 19710109 199501 1 001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Sasaran.....	4
1.6 Prinsip.....	4
1.7 Manfaat.....	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	9
2.1 Ruang Lingkup	9
2.2 Persiapan.....	9
2.2.1. Persiapan Bahan.....	9
2.2.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
2.3 Pengumpulan Data.....	11
2.3.1 Pengumpulan Data.....	11
2.3.2 Pengisian Kuesioner	11
2.4 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	11
2.4.1 Editing.....	11
2.4.2 Tabulasi.....	11
2.4.3 Penyusunan Laporan.....	11
2.4.4 Perangkat Pengolahan.....	13
2.4.5 Pengujian Kualitas Data.....	13



BAB III HASILPENGUKURAN SURVEI.....	14
1.1 Data Hasil Penyusunan Survei.....	14
1.2 Prioritas PeningkatanKualitasPelayanan	15
1.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan SurveiKepuasan Masyarakat	18
1.4 Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.....	22
 BAB IV KESIMPULANDANREKOMENDASI.....	 23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Rekomendasi.....	23
 DAFTARPUSTAKA	 24
LAMPIRAN1.....	25
LAMPIRAN2.....	26



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh- sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/ lembaga pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan



mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, dan dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2021.

1.2 Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
- d) Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahn Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);



- e) Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun)sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di univeristas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundangan-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan



pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturanperundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau adalah :

1. Memperkecil jarak antara harapan dari penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh unit penyediaan layanan.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari para aparatur pemerintah yang dalam memberikan layanan kepadamasyarakat.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.



1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi di Bidang Kesehatan

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.



1.7 Manfaat

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

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

1.8 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, Dalam penilaian survei, materi survei yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ada 9 unsur 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 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)





BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Seksi Farmalkes, Seksi Pelayanan Kesehatan Primer dan Klinik, serta Seksi PJK di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021.

2.2 Persiapan

2.2.1 Persiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuesioner

Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Pada Bagian kedua berisikan tanggal dan jam survei

Bagian III : Pada Bagian ketiga berisikan Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang terima, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian IV : Pada bagian keempat berisikan petunjuk pengisian kuesioner

Bagian V : Pada bagian kelima berisikan mutu pelayanan atas 9 unsur pelayanan publik yang diberikan oleh petugas.



c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu) , apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.;
3. Baik diberi nilai persepsi 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.;

2.2.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak berdasarkan kriteria responden yang menerima pelayanan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan Jumlah 246 responden.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Unit Pelayanan pada Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan

Jenis layanan yang diberikan pada seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan

- Pelayanan konsultasi perizinan
- Pelayanan STRTTK



2. Unit Pelayanan Klinik Gubernur
Jenis layanan pada poliklinik berupa pelayanan dasar yang diberikan berdasarkan kebutuhan ASN.
3. Unit Pelayanan pada seksi Pelayanan Kesehatan Primer
Pelayanan yang diberikan pada seksi pelayanan kesehatan primer adalah meregistrasi usulan registrasi puskesmas baru dan memperpanjang masa berlaku registrasi puskesmas yang telah habis atau lebih dari 5 tahun yang diberikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota.
4. Unit Pelayanan Pemeliharaan Jaminan Kesehatan

2.3 Pengumpulan Data

2.3.1 Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah *Metode Accidental Sampling* dengan jumlah responden 246 orang yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2021.

2.3.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

2.4.1 Editing

kuesioner yang telah diisi oleh responden dikembalikan kepada penulis. Penulis memilih atau menyortir data sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2.4.2 Tabulasi

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan



Masyarakat sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.3 Penyusunan Laporan

Penyusunan Laporan Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut ialah hasil yang akan diinterpretasikan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NILAI KONVERSI SKM} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1
Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	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

2.4.4 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.



- Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 246 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

3.1.1 Indeks per unsurpelayanan

Berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2021 yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disusun berdasarkan dengan 9 unsur yang dijabarkan dalam hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel 2

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
1	Persyaratan pelayanan	3.191	0.351
2	Prosedur pelayanan	3.289	0.362
3	Kecepatan pelayanan	3.260	0.359
4	Kewajaran biaya pelayanan	3.829	0.421
5	Kesesuaian pelayanan	3.280	0.361
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.301	0.363
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.305	0.365
8	Kenyamanan lingkungan	3.171	0.349
9	Pengaduan layanan	2.801	0.308
NILAI INDEKS PELAYANAN			3.239



Untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) \\ = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Keterangan:

A – I = Nilai UnsurSKM

0,11 = Bobot Nilai Per Unsur

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

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x

$$\text{Nilai Dasar Nilai SKM} = 3.239 \times 25 = 80.975\%$$

b. Mutu pelayanan B.

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

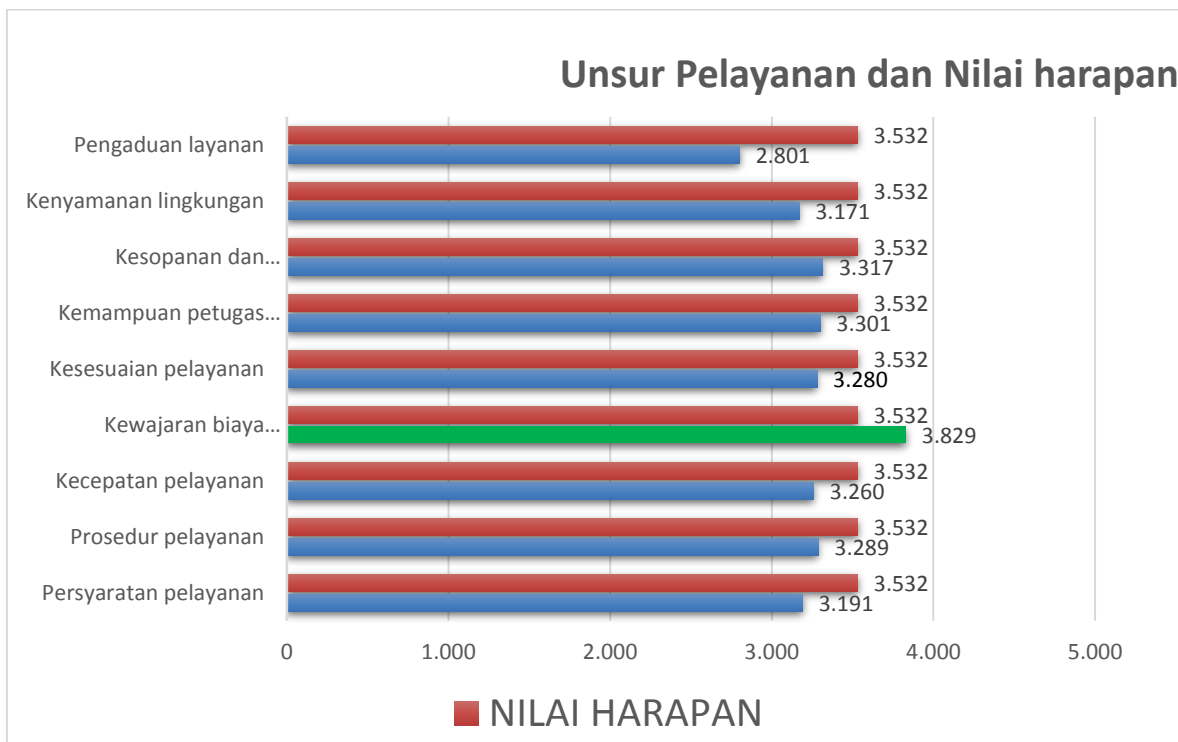
3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

Tabel 3

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3.191	0.351
2	Prosedur Pelayanan	3.289	0.362
3	Waktu Pelayanan	3.260	0.359
4	Biaya/Tarif	3.829	0.421
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.280	0.361
6	Kompetensi Pelayanan	3.301	0.363
7	Perilaku Pelaksana	3.317	0.365
8	Sarana dan Prasarana	3.171	0.349
9	Penanganan Pengaduan	2.801	0.308
Nilai Indeks (NI)			3.239
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			80,975





Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Biaya/Tarif
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
5. Kompetensi pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Sarana dan prasarana

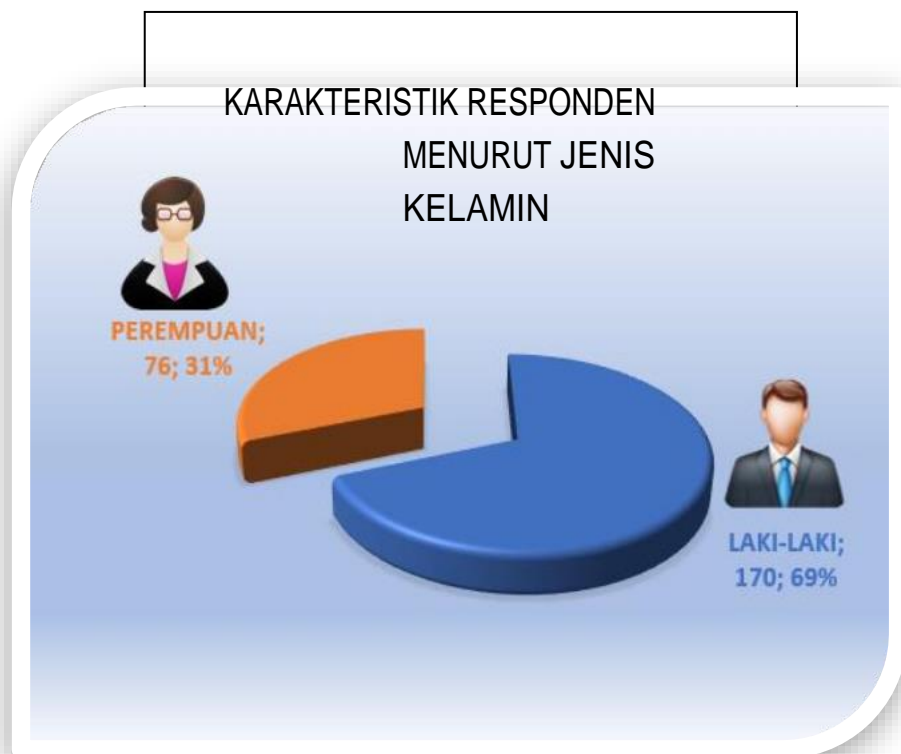
Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

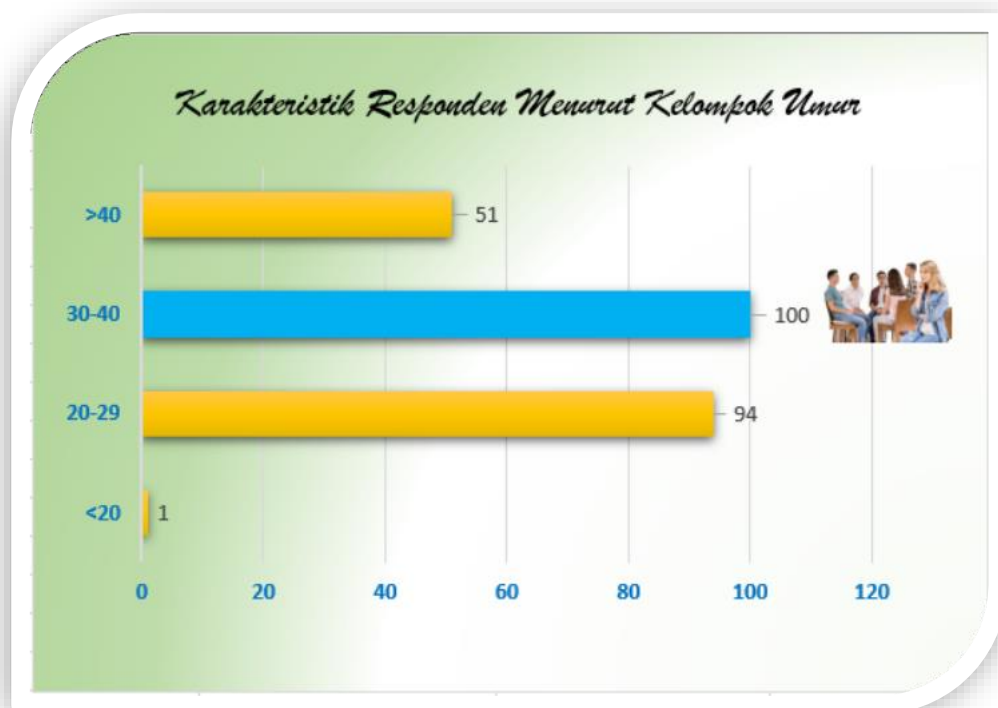
Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur penanganan pengaduan dan persyaratan pelayanan tergolong rendah disbanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan dalam mengadu dan memberikan masukan kepada penyelenggara serta pemahaman pengguna layanan terkait persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan pemberkasan menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran di setiap unit pelayanan. Faktanya, Dinas Kesehatan memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kotak pengaduan, kontak telekomunikasi, banner yang berisi info terkait pengurusan pemberkasan serta informasi lainnya yang bisa juga diakses melalui website resmi Dinas Kesehatan.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang sangat memuaskan, maka survei pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

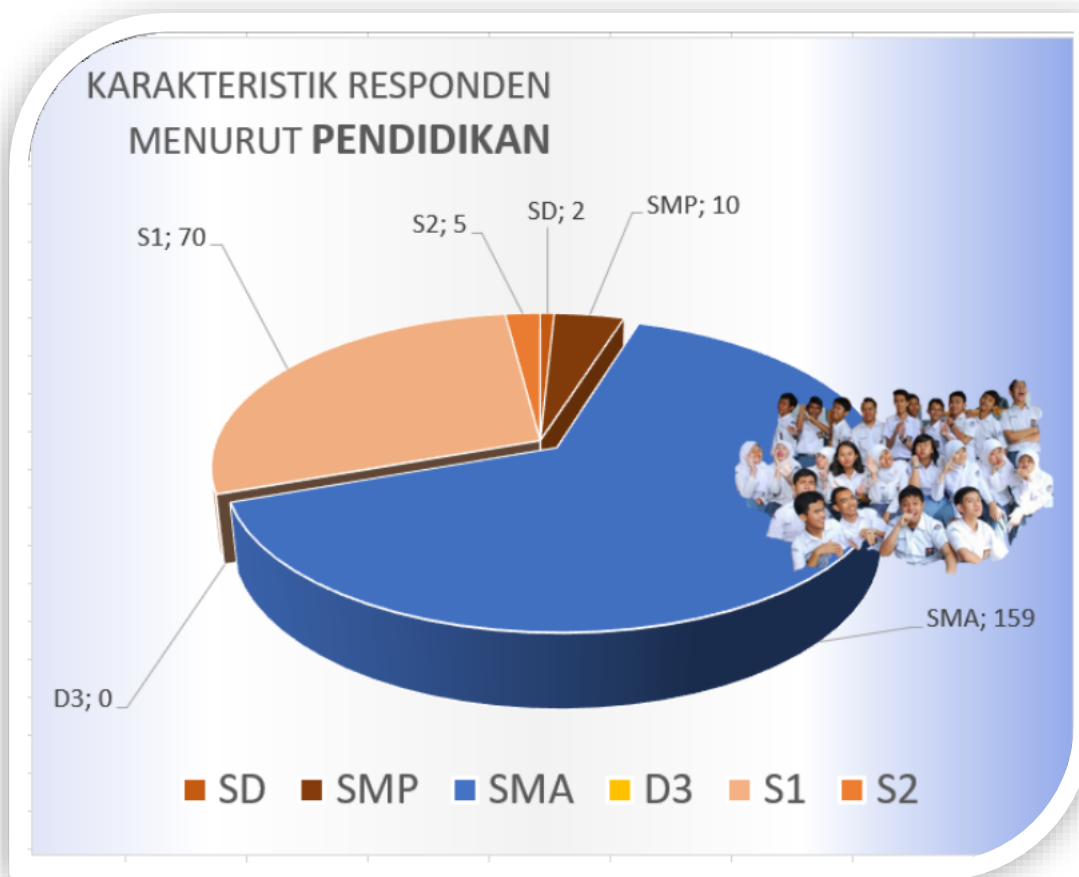
3.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Dapat Digambarkan Sebagai Berikut:



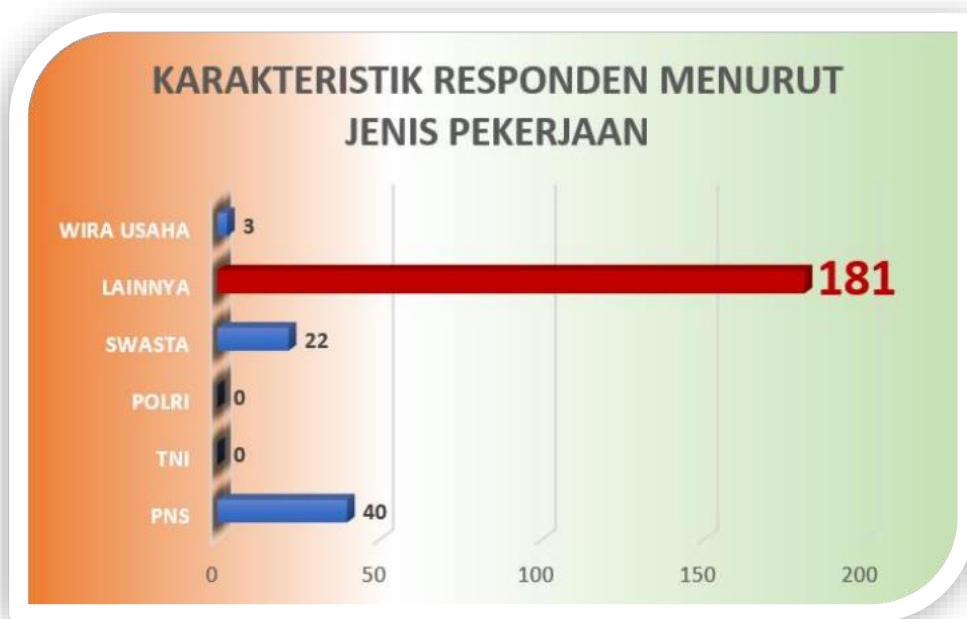
Dari grafik diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar penerima layanan adalah laki-laki yaitu 69%.



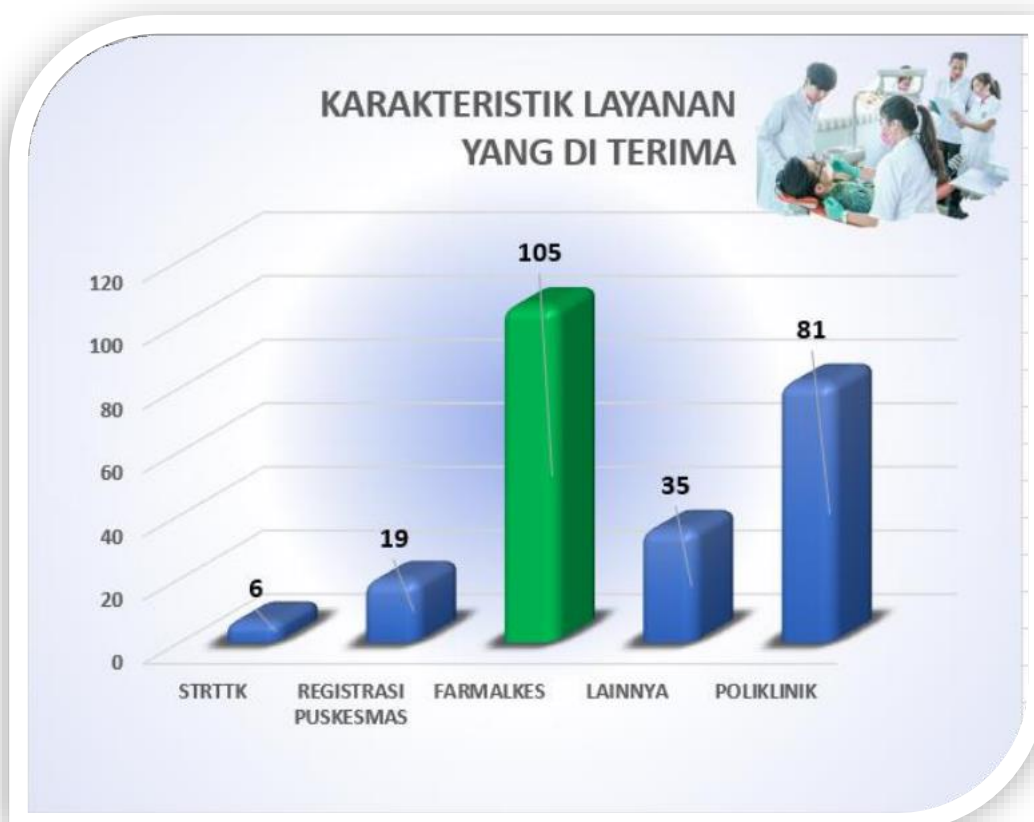
Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik umur responden adalah umur 30 tahun – 40 tahun yaitu 41% ≥ 40 tahun 21%, 20 tahun – 29 tahun 38% dan ≤ 20 tahun 0%.



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pendidikan responden adalah SMA yaitu 65% S1 28 % SMP 4% S2 2% SD 1% dan D3 0 %.



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pekerjaan responden adalah Lainnya yaitu 74% PNS 16% Swasta 9 % dan Wirausaha 1 %



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik layanan yang diterima responden adalah Farmalkes yaitu 43% Poliklinik 33% Lainnya (Jamkesda, Kontrak media, Kontrak Iklan Koran, Laboratorium) 14 % dan Registrasi Puskesmas 8 % dan STRTTK 2%.

3.3 PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL

PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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



BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan pada Seksi Kefarmasian dan alat kesehatan, unit pelayanan pada seksi pelayanan kesehatan primer dan klinik, serta unit pelayanan pada seksi jaminan pemeliharaan kesehatan dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar diantara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 80,975 (delapan puluh koma Sembilan ratus tujuh puluh lima).
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,239. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Kesehatan termasuk kategori memuaskan

4.2 Rekomendasi

- 4.2.1 Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan lingkungan dalam menerima layanan.
- 4.2.2 Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
- 4.2.3 Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan - tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Lampiran 1

Contoh Kuesioner Survei

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Tanggal Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia: Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima STRTTK Kefarmasian registrasiPKM Poliklinik

Lainnya :



II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



- | | |
|---|---|
| a. Tidak sesuai | 1 |
| b. kurang sesuai | 2 |
| c. Sesuai | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam Pelayanan. | |
| a. Tidak kompeten | 1 |
| b. Kurang kompeten | 2 |
| c. Kompeten | 3 |
| d. Sangat Kompeten | 4 |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | |
| a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| c. Sopan dan ramah | 3 |
| d. Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. | |
| a. Buruk | 1 |
| b. Cukup | 2 |
| c. Baik | 3 |
| d. Sangat baik | 4 |
| 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan. | |
| a. Tidak ada | 1 |
| b. Ada tapi tidak berfungsi | 2 |
| c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| d. Dikelola dengan baik | 4 |



LAMPIRAN 2

TABULASI DATA DAN PENGOLAHAN DATA

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



56	3	3	3	3	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	1
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	4	4	4
81	3	3	2	3	4	4	3	3	1
82	4	3	4	4	4	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	4	3	4	4
84	2	4	3	3	3	4	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	3	4	4	4



87	4	3	3	4	3	3	3	2	2
88	2	3	4	3	4	3	4	3	3
89	2	3	3	4	3	3	3	4	1
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	4	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	4	3	4	4	4
93	2	2	3	3	4	3	2	3	4
94	3	4	3	4	3	3	4	4	3
95	3	4	3	4	3	3	3	3	3
96	4	3	3	4	3	4	4	3	3
97	3	4	3	4	3	4	4	3	4
98	3	3	2	3	4	3	3	3	3
99	2	4	3	4	4	3	4	3	4
100	3	3	4	4	2	3	3	4	3
101	2	3	4	4	3	3	4	2	3
102	2	3	4	4	3	3	3	3	3
103	2	3	3	4	4	3	4	3	3
104	4	3	3	4	3	3	2	3	4
105	3	3	4	4	4	3	3	3	3
106	3	3	3	4	4	3	3	3	3
107	2	3	3	4	3	4	3	3	3
108	3	2	3	4	3	3	3	3	3
109	4	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	3	3	4	3	3	4	3	3
111	4	3	3	4	3	4	3	4	3
112	2	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	4	3	3	3	4
114	2	3	3	4	3	3	3	3	3
115	2	4	4	3	3	3	4	4	3
116	3	4	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3



118	2	3	4	4	3	3	3	4	3
119	4	3	4	4	3	3	4	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	2	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	4	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4
128	2	4	3	4	3	4	4	2	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	4	3	3	4	3	4
131	3	3	3	4	3	4	3	4	4
132	4	3	3	4	3	3	3	3	3
133	4	3	3	3	4	3	4	3	4
134	3	4	3	4	3	3	3	4	3
135	4	3	4	4	3	4	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3		3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	2	3	3	4	3	3	3	2	1
146	2	3	3	4		3	3	2	3
147	4	3	3	4	3	4	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3



149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	2	3	3	4	3	3	3	3	3
151	2	3	3	4	3	3	3	3	3
152	2	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	2	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	2	3	3	4	3	3	3	3	3
159	4	3	3	4	3	4	3	3	4
160	4	3	4	3	4	3	4	3	3
161	2	3	4	4	3	3	3	2	3
162	4	3	3	4	3	4	3	3	3
163	4	2	3	4	3	3	3	2	3
164	4	3	4	4	3	2	3	4	3
165	3	4	3	4	3	3	3	3	3
166	2	3	4	3	3	3	3	3	3
167	2	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	2	3	4	4	4	3	3	2	3
170	2	3	3	4	3	3	3	3	3
171	4	3	2	4	3	3	4	4	4
172	2	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	4	2	3
174	2	3	3	4	3	3	3	3	3
175	4	3	3	4	3	3	3	2	3
176	2	3	3	4	3	3	3	3	3
177	4	3	4	4	4	3	3	3	3
178	4	3	3	4	3	4	3	3	3
179	4	4	3	4	3	3	4	3	4



180	4	4	4	4	4	3	3	4	3
181	4	3	3	4	3	3	4	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	4	3	3	2	1
184	3	3	3	4	3	3	3	3	1
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	4	4	4	4	4
187	3	4	4	4	3	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	2	1
189	3	3	3	4	3	3	2	2	1
190	4	3	4	4	3	4	3	2	1
191	3	4	4	4	3	3	3	3	1
192	3	3	4	4	3	3	3	2	1
193	3	3	3	4	3	4	4	4	1
194	3	2	3	4	3	2	2	1	2
195	3	4	4	4	3	4	3	3	1
196	4	3	3	4	3	3	3	3	1
197	3	4	3	4	4	4	3	3	1
198	3	3	2	4	2	3	3	2	1
199	3	2	3	4	3	3	2	3	1
200	2	3	3	4	3	2	3	2	1
201	3	3	3	4	3	3	3	2	1
202	2	3	2	4	3	2	2	3	1
203	3	3	3	4	3	2	3	2	1
204	3	3	4	4	4	4	4	3	1
205	3	3	3	4	3	3	3	2	1
206	3	3	3	4	3	4	3	4	1
207	3	2	3	2	3	2	3	3	3
208	3	2	3	2	3	3	3	3	4
209	4	3	3	4	3	4	3	2	1
210	3	3	3	4	3	4	4	3	1



211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	3	3	4	4	3
214	3	3	3	4	4	3	4	3	3
215	3	3	3	4	4	4	3	3	1
216	3	2	3	3	4	4	2	2	1
217	2	2	2	3	3	3	3	3	1
218	3	3	3	4	3	3	3	3	1
219	3	3	3	4	3	3	4	3	1
220	3	3	3	4	3	3	3	3	1
221	3	4	3	2	4	4	4	3	1
222	3	4	3	2	3	4	3	1	1
223	3	3	3	4	3	3	3	3	1
224	3	2	2	2	3	3	3	3	1
225	3	3	3	3	4	2	3	3	1
226	3	3	3	3	4	3	4	4	1
227	3	2	2	2	3	3	3	3	1
228	3	3	2	3	4	3	3	4	1
229	2	3	3	4	4	3	3	3	1
230	3	4	3	4	4	4	4	2	1
231	3	3	3	3	4	3	3	3	1
232	4	4	3	3	4	3	2	3	1
233	3	4	2	4	3	2	2	2	1
234	4	4	4	4	4	4	4	3	1
235	3	3	3	4	3	3	4	4	1
236	3	3	3	4	3	3	3	3	1
237	3	3	3	4	3	3	3	3	1
238	3	3	3	4	3	3	4	3	1
239	3	3	3	4	3	3	4	3	1
240	3	3	3	4	3	3	3	2	1
241	4	3	3	4	3	4	3	3	3



242	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
243	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
Nilai/ unsur	785	809	802	940	807	812	816	777	691	
NRR/ unsur	3,191	3,289	3,260	3,829	3,280	3,301	3,317	3,171	2.801	
Nilai komposit	0,351	0,362	0,359	0,421	0,361	0,363	0,365	0,349	0,308	*) 3,239
SKM Unit Pelayanan										**) 80,975



Keterangan :

U1s.d U9 : Unsur - Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata -Rata
SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR SKM Komposit
**) : Jumlah NRR Komposit x 25
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi
Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Komposit : NRR per unsur x 0.11

SKM UNIT PELAYANAN = 80.975

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Puas) : 88.31 - 100.00	C (Kurang Puas) : 43.76 - 62.50
B (Baik) : 76.61 - 88.30	D (Tidak Sesuai) : 25.00 - 43.75