

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean government* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggung jawab yang besar upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja masing-masing bagian. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

### B. Landasan Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud Pengukuran IKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja di RSUD Sunan Kalijaga secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dari Pengukuran IKM adalah

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **E. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan. Di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi Warga masyarakat di Wilayah Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Pelaksanaan IKM di Rumah Sakit umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak menggunakan lima belas Unsur Pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan  
yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
2. Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan  
Yaitu kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan
3. Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan  
Yaitu petugas dalam menjalankan pelayanan masyarakat sangat cekatan dan sigap
4. Sikap dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan  
yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
5. Kesungguhan dan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan  
Yaitu petugas dalam memberikan pelayanan sangat teliti
6. Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien  
Yaitu petugas mampu menjelaskan kepada pasien mengenai jenis pelayanan yang ada
7. Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan  
Yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah serta saling menghargai dan menghormati
8. Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien  
Yaitu petugas selalu menindak lanjuti keluhan pasien
9. Kebersihan dan Kerapihan Ruangan  
Yaitu dalam ruang perawatan terlihat bersih dan rapih
10. Penampilan Petugas Rapi dan Sopan  
Yaitu petugas dalam pelayanan harus berpenampilan rapi dan sopan
11. Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien  
Yaitu sarana perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang ada
12. Privacy Pada Saat Pemeriksaan
13. Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan
14. Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan  
Yaitu kesesuaian tarif pelayanan dengan fasilitas sesuai dengan biaya yang yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan
15. Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan  
Yaitu kemudahan ruang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan  
Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 200 (dua ratus) eksemplar.

## **BAB II**

### **PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan mulai pada bulan Januari s.d Juni tahun 2018, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. **Penyiapan Bahan / Kuesioner.**

Bagian pemasaran berkoordinasi pada masing-masing bagian menyusun instrumen survey berpedoman pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014.

2. **Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan.**

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 200 orang perbulan untuk rawat inap dan rawat jalan yang ditentukan secara acak dan diambil dari nama-nama masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam kurun waktu bulan Januari s.d Juni 2018.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- Pengguna layanan yang datang di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sejumlah 200 orang perbulan untuk rawat inap dan rawat jalan;

3. **Pelaksanaan Survey.**

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan Januari s.d 08 Juni 2018.

4. **Pengolahan Hasil Survey.**

Pengolahan dilakukan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 21 s.d 26 Juni 2018. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. **Pelaporan Hasil.**

Pelaporan hasil dibuat tanggal 27s.d 29 Juni 2018.

#### **B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan SKM Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

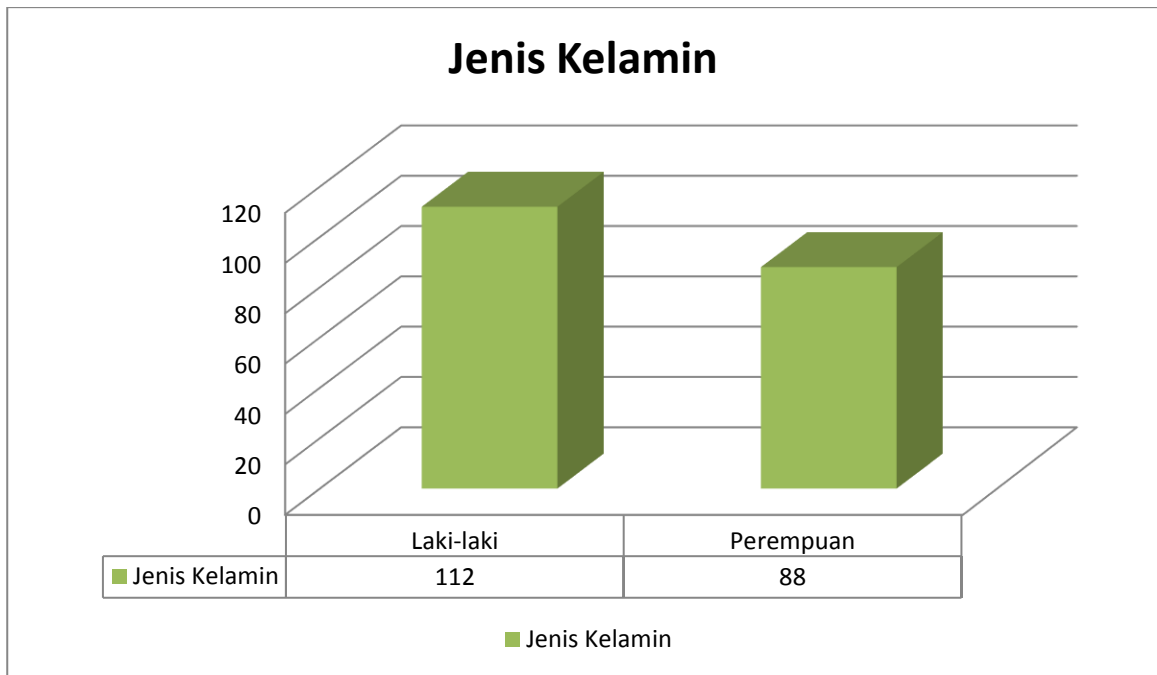
1. Masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Rumah Sakit saat melakukan kunjungan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.
2. Petugas mendatangi pengguna layanan untuk kemudian pengguna layanan mengisi kuesioner dimaksud.

### C. Deskripsi Responden

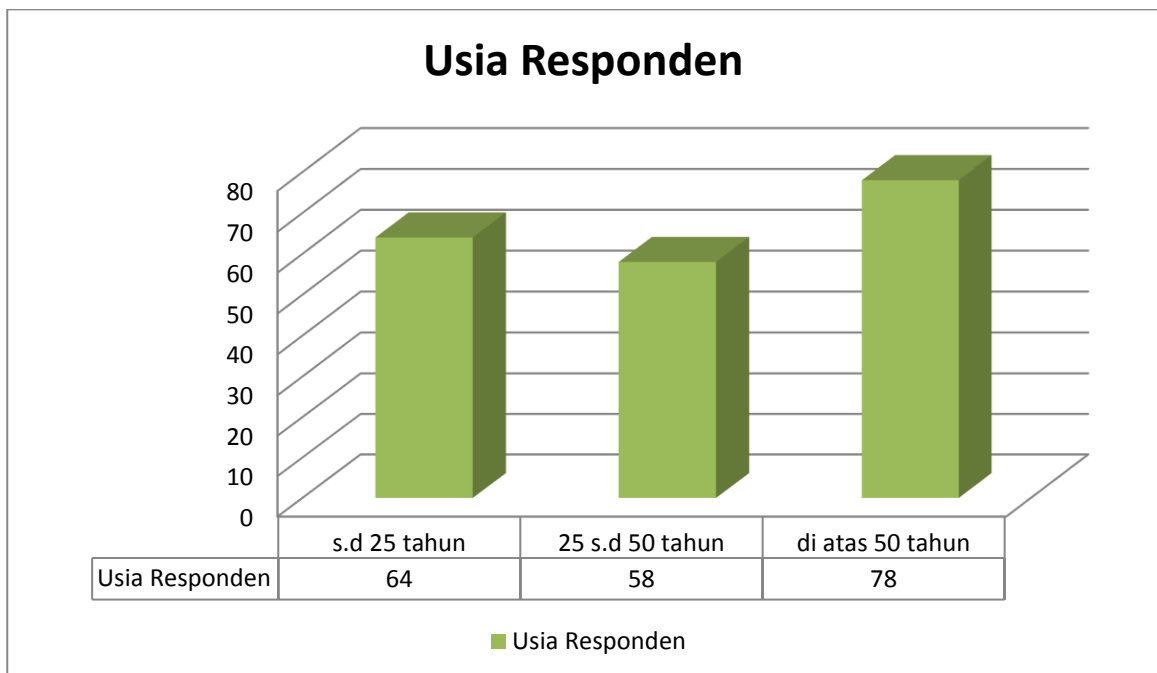
Responden dalam SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, antara lain dari Warga Masyarakat, Organisasi Masyarakat dan OPD terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 200 (dua ratus) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 200 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

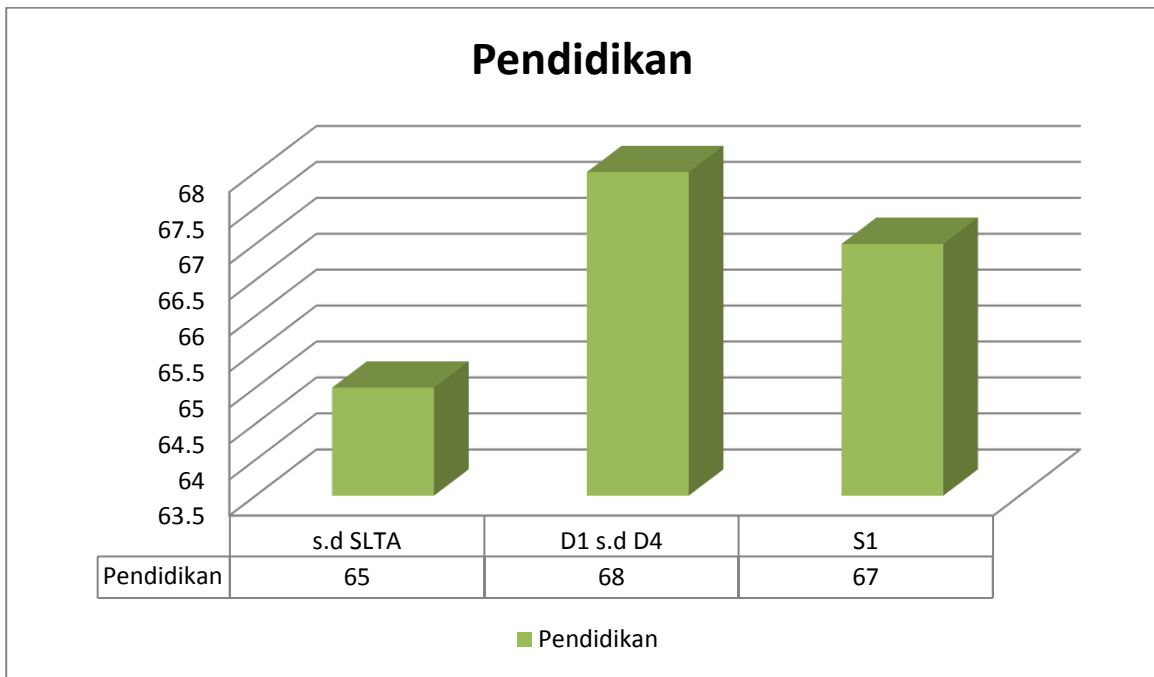
- Jenis Kelamin



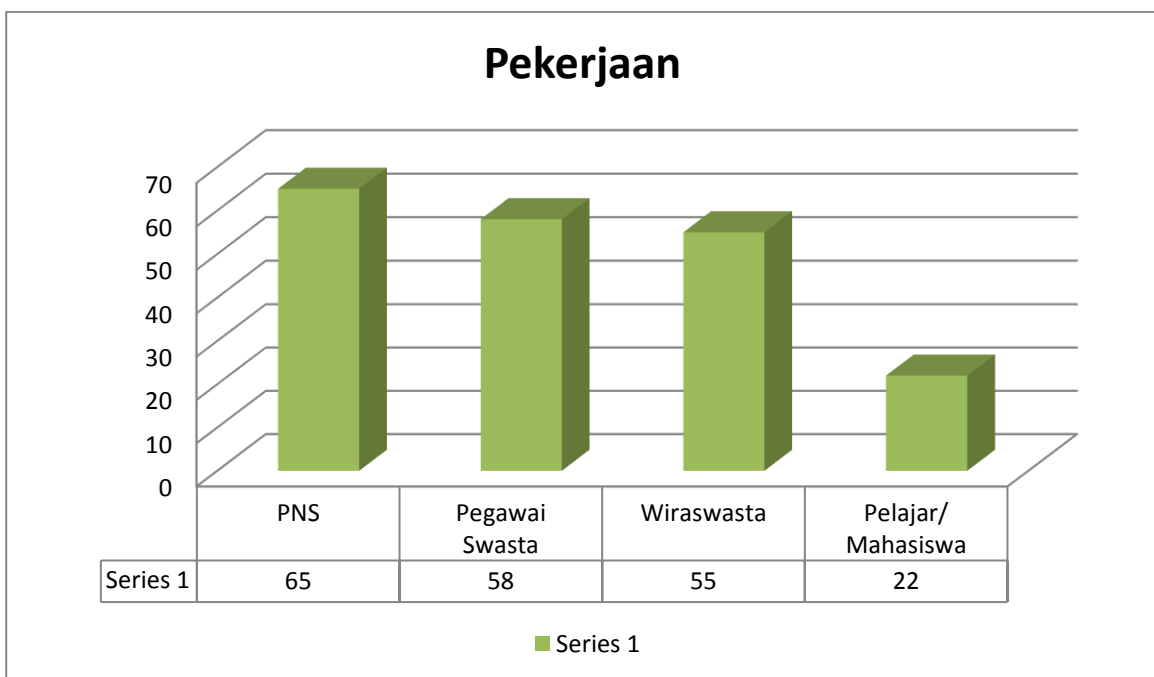
- Usia Responden



- Pendidikan Terakhir



- Pekerjaan



#### D. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- Pengolahan data IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'A' diberi nilai 1, 'B' diberi nilai 2, C diberi nilai 3 dan D diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai IKM pada 15 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 15 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = 1 = 0,071$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- c. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

- d. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabelberikut

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

## E. Hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut kami uraikan hasil pengolahan IKM rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

### 1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,490 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat tepat sesuai dengan ketentuan.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,460 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kecepatan waktu pelayanan yang diberikan, di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat cepat sesuai dengan ketentuan.
3. Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,420 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.
4. Sikap dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,730 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
5. Kesungguhan dan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,360 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa kesungguhan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat teliti dan bersungguh-sungguh
6. Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,570 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada pasien di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak mudah dimengerti dan di pahami
7. Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,530 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas medis ramah, perhatian dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak
8. Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,770 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan petugas medis terhadap komplain di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak langsung ditindak lanjuti
9. Kebersihan dan Kerapihan Ruangan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,500 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa ruangan selalu bersih dan rapih
10. Penampilan Petugas Rapi dan Sopan  
Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,460 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas berpenampilan rapi dan sopan



11. Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,420 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa sarana perlengkapan pelayanan pasien sesuai satndart yang ada

12. Privacy Pada Saat Pemeriksaan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,730 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa privacy pasiaen saat pemeriksaan selalu dijaga

13. Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,360 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas medis di ruang pelayanan pemeriksaan selalu ada

14. Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,570 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pelayanan dengan fasilitas sesuai dengan biaya yang yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan

15. Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,530 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa ruang pelayanan mudah ditemukan

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	Kategori Mutu Pelayanan
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	698	3,490	0,248	Baik
2	Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan	692	3,460	0,246	Baik
3	Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan	684	3,420	0,243	Baik
4	Sikap dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	746	3,730	0,265	Sangat Baik
5	Kesungguhan dan Ketelitian Petugas	672	3,360	0,239	Baik

	Dalam Memberikan Pelayanan				
6	Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien	714	3,570	0,253	Baik
7	Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan	706	3,530	0,251	Baik
8	Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien	754	3,770	0,268	Sangat Baik
9	Kebersihan dan Kerapihan Ruangan	700	3,500	0,249	Baik
10	Penampilan Petugas Rapi dan Sopan	692	3,460	0,246	Baik
11	Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien	684	3,420	0,243	Baik
12	Privacy Pada Saat Pemeriksaan	746	3,730	0,265	Sangat Baik
13	Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan	672	3,360	0,239	Baik
14	Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan	714	3,570	0,253	Baik
15	Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan	706	3,530	0,251	Baik

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2018 semester I dilaksanakan mulai bulan Januari s.d Juni 2018.
2. Responden IKM adalah para stakeholder / masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang terdiri dari Warga Masyarakat, Organisasi Masyarakat dan OPD terkait .
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pebyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 15 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam 15 pertanyaan.
4. Hasil SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 93,898.

#### **B. Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Rumah Sakit harus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi tenaga kesehatannya untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan-pelatihan.
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi, keramahan serta perilaku petugas.
4. Mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

5. Mengirimkan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
6. Perlu penambahan kotak saran / pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan
7. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
12	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
13	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
14	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
18	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
22	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
25	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
29	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
31	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
44	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
45	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
46	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
47	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
60	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
61	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
64	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
88	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
89	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
93	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
96	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
97	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
102	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
104	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
105	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
107	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3

110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
111	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
112	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
113	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
114	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
115	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
116	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
117	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
118	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
122	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
125	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
129	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
130	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
131	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
139	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
141	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
144	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
145	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
146	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
147	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
148	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
150	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
152	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
157	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
158	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
160	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
161	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3
162	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
163	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
164	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
166	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



169	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
170	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
171	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
186	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
187	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
188	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
189	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
190	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
191	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
192	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
193	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
195	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
196	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
197	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
200	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	698	692	684	746	672	714	706	754	700	692	684	746	672	714	706	
NR R / Unsur	3.490	3.460	3.420	3.730	3.360	3.570	3.530	3.700	3.500	3.460	3.420	3.730	3.360	3.570	3.530	
NR tertimbang/unsur	0.248	0.246	0.243	0.265	0.239	0.253	0.251	0.268	0.249	0.246	0.243	0.265	0.239	0.253	0.251	
<b>IKM Unit pelayanan</b>																<b>93.898</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur =  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

## **IKM UNITn PELAYANAN :**

### **Mutu Pelayanan :**

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