LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI-DESEMBER
TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PAMEKASAN

UPT PUSKESMAS PANAGUAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV **10**
ANALISIS HASIL SKM **10**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 12
BAB V **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **15**
1. 175
2. Hasil Pengolahan Data 16
3. 1835
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 39

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 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPT Puskesmas Panaguan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 UPT Puskesmas Panaguan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Puskesmas Panaguan adalah tim yang sesuai dengan SK Kepala Puskesmas (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 UPT Puskesmas Panaguan 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. **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.
10. **Transparansi pelayanan:** Transparansi pelayanan adalah penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar yang bersifat terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan dengan mudah dan jelas.
11. **Integritas petugas pelayanan:** Integritas petugas pelayanan adalah sikap konsisten dalam menjalankan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, dan menjunjung nilai etika serta peraturan puskesmas.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPT Puskesmas Panaguan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di unit pelayanan masing-masing. 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 dua kali (2x) dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	16 November 2024	1
2.	Pengumpulan Data	18 sd 23 Nov 2024	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 sd 27 Nov 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 sd 30 Nov 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada UPT Puskesmas Panaguan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 semester 2, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Panaguan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 19.942 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap unit 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 377orang.

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

B AB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	135	35,8%
		PEREMPUAN	242	64,2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	269	71,4%
		SLTP	54	14,3%
		SLTA	46	12,2%
		DIII	5	1,3%
		SI	3	0,8%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0,8%
		TNI	0	0%
		SWASTA	42	11,1%
		WIRASWASTA	23	6,1%
		PETANI	123	32,6%
		IRT	177	46,9%
		BURUH	4	1,1%
		HONORER	5	1,3%
4	UNIT LAYANAN	Ruang Farmasi	108	28,6%
		Ruang Kesehatan Anak dan	5	1,3%

		imunisasi		
		Ruang kesehatan gigi dan mulut	6	1,6%
		Ruang kesehatan ibu dan KB	12	3,2%
		Ruang komunikasi dan edukasi (KIE)	5	1,3%
		Ruang laboratorium	28	7,4%
		Ruang pemeriksaan khusus	2	0,5%
		Ruang pemeriksaan umum	48	12,7%
		Ruang pendaftaran dan rekammedis	118	31,3%
		Ruang persalinan	2	0,5%
		Ruang Rawat inap	8	2,1%
		Ruang tindakan dan gawatdarurat	35	9,3%

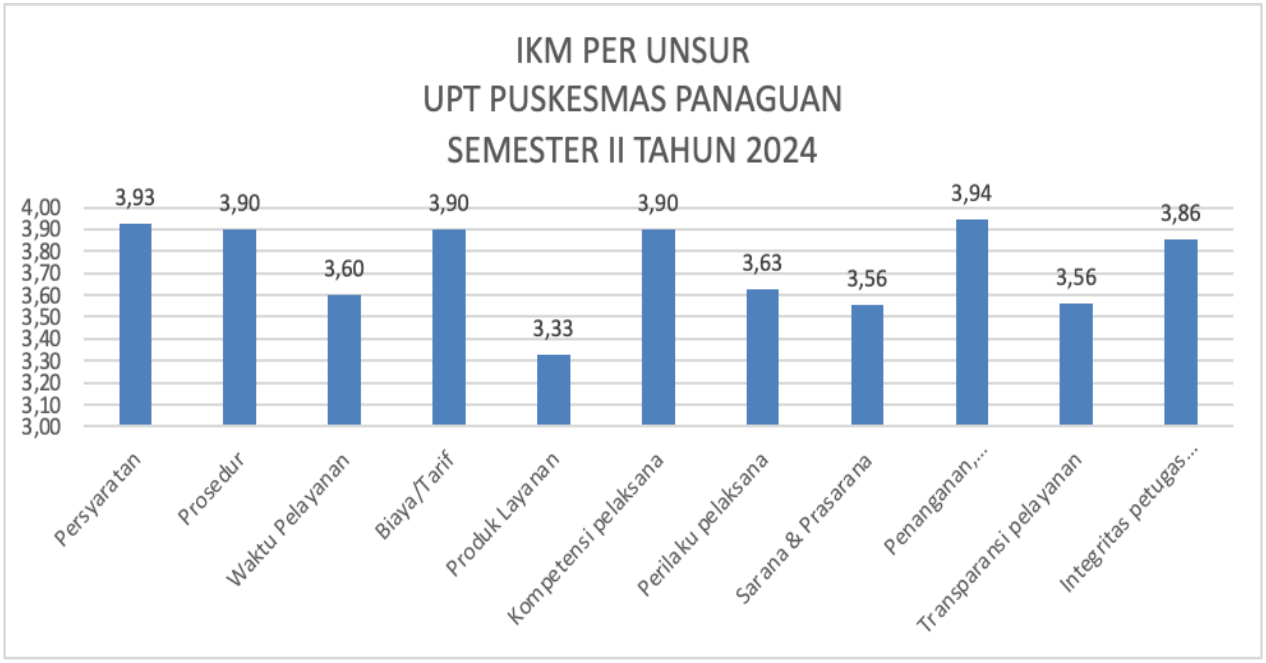
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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**	**U10**	**U11**
IKM per unsur	3,93	3,90	3,60	3,90	3,33	3,90	3,63	3,56	3,94	3,56	3,86
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92,46 (A atau 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. Semua ruangan di UPT Puskesmas Panaguan memenuhi target.
2. Nilai tertinggi yaitu terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,94 dan unsur persyaratan mendapat nilai 3,93 merupakan nilai tertinggi yang kedua.
3. Unsur produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33 dan Unsur sarana & prasarana mendapatkan nilai 3,56 merupakan nilai terendah kedua.
   - Produk layanan yang perlu ditingkatkan adalah:
     - ✓ Ruang pelayanan gigi dan mulut: Ruang pelayanan gigi dan mulut Puskesmas Panaguan melakukan pelayanan penambalan gigi yaitu dengan melakukan pengeboran gigi yang menghasilkan aerosol gigi yang berisi bakteri dan virus. Nsmun ventilasi/sirkulasi udara di ruang pelayanan gigi dan mulut kurang sempurna Sehingga sangat membutuhkan alat untuk membantu sirkulasi udara di ruangan tersebut.
     - ✓ Ruang Farmasi : terdapat kekosongan obat-obat yang dibutuhkan pengguna layanan
     - ✓ Ruang Laboratorium : tidak ada pemeriksaan kimia darah seperti pemeriksaan fungsi hati (SGOT,SGPT) dan pemeriksaan fungsi ginjal (Ureum dan kreatinin)
   - Sarana dan Prasarana yang perlu dilengkapi adalah:
     - ✓ Konseling Gizi: pelayanan konseling Gizi kurang maksimal karena tidak dilengkapi dengan media konseling yang memadai seperti leaflet dan *Food Model.* Media konseling ini sangat penting dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan sehingga edukasi yang diberikan oleh tenaga Kesehatan dapat membantu mengatasi permasalahan pengguna layanan. Ruang Konseling Gizi juga tidak dilengkapi dengan PC yang mendukung aplikasi RME.

- ✓ Ruang pelayanan Ibu dan Kb: Ruang pelayanan ibu dan KB melayani pemeriksaan USG kepada Ibu hamil, alat USG sudah ada namun belum didukung dengan tempat duduk dokter pemeriksa. Tempat duduk dokter ini dibutuhkan tempat duduk (kursi kantor putar) sehingga memudahkan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada ibu hamil.
- ✓ Ruang Rawat inap: Semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas ruang rawat inap di UPT Puskesmas Panaguan, maka diperlukan tambahan alkes yang mendukung seperti tensi meter sehingga pelayanan di ruang rawat inap Puskesmas Panaguan menjadi lebih cepat dan efisien.
- ✓ Ruang pelayanan gigi dan mulut: Dental Unit tidak berfungsi maksimal karena tidak dapat mengeluarkan air sehingga dibutuhkan untuk dilakukan servis rutin pada Dental Unit tersebut. Alkes timbangan injak di ruang pelayanan gigi tidak bisa digunakan karena rusak.

Namun Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Panaguan termasuk kategori A yaitu Sangat Baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan adalah melanjutkan Rencana tindak lanjut hasil SKM semester 1 tahun 2024 yang belum terealisasi.

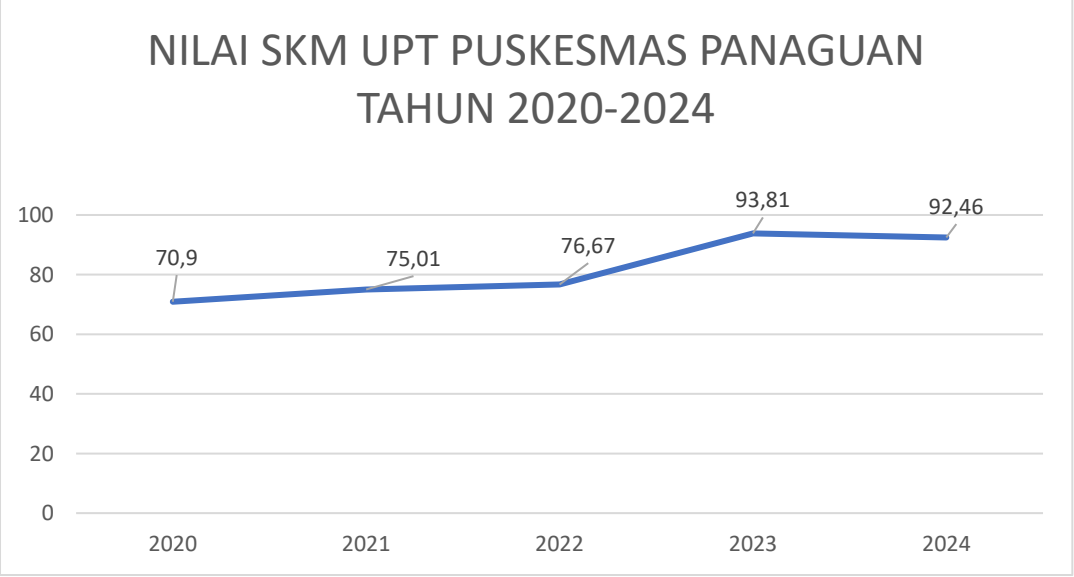
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Puskesmas pada bulan Desember 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Produk Layanan**	1. Pemasangan Exhaust fan di ruang pelayanan gigi dan mulut			**V**		**PJ Sarana dan Prasarana**
		2. Perencanaan Anggaran dan pembelanjaan obat-obatan dimaksimalkan	**V**				**Apoteker**
		3. Pengadaan Reagen untuk pemeriksaan SGOT, SGPT, Ureum dan Kreatinin	**V**				**Analis Laboratorium**
2	**Sarana Dan Prasarana**	1. Pengadaan Food Model di ruang konseling Gizi			**V**		**Petugas Pelayanan Gizi**
		2. Pengadaan Leaflet Gizi	**V**				**Petugas Pelayanan Gizi**
		3. Pemasangan PC/computer di ruang Konseling Gizi		**V**			**PJ Sarana dan Prasarana**
		4. Pengadaan Kursi kantor putar untuk USG di ruang pelayanan Ibu dan		**V**			**PJ Sarana dan Prasarana**

		KB					
		5. Penambahan tensi meter di ruang rawat Inap		**V**			**PJ Sarana dan Prasarana**
		6. Servise rutin Dental Unit	**V**				**PJ Sarana dan Prasarana**
		7. Pengadaan timbangan injak di ruang pelayanan gigi dan mulut			**V**		**PJ Sarana dan Prasarana**

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 UPT Puskesmas Panaguan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan tahun 2023 pada Upt Puskesmas Panaguan sehingga sangat penting untuk segera menindaklanjuti hasil SKM tahun 2023 yang belum terealisasi dan terus melakukan inovasi-inovasi di setiap unit pelayanan UPT Puskesmas Panaguan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester II tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Upt Puskesmas Panaguan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,46. Namun mengalami trend penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan 2023 karena Rencana Tindak Lanjut hasil SKM tahun 2023 masih ada yang belum terealisasi.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah yaitu produk layanan dengan nilai 3,33 dan unsur sarana & Prasarana dengan nilai 3,56 namun masih berkategori sangat baik.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,94 dan unsur Persyaratan mendapat nilai 3,93 merupakan nilai tertinggi yang kedua.

Panaguan, 01 Desember 2024

Kepala UPT Puskesmas Panaguan



NURUL INAYAH, S.ST, M.AP
NIP. 19771103 200501 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS PANAGUAN

Tanggal pelayanan :		Waktu mendapat pelayanan :	
Pelayanan di Bidang :			
Jenis Pelayanan yang diterima :			
PROFIL		Nomor Responden : (diisi petugas)	
Jenis Kelamin	: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan Usia …… Tahun		
Pendidikan	: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	: ☐ PNS ☐ Non PNS ☐ Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya		
Pendapat Responden tentang Pelayanan **(Lingkari kode huruf sesuai dengan pendapat masyarakat/ responden)**			
1.Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan			
a. Tidak sesuai (1)	b. Kurang sesuai (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat sesuai (4)
2.Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a. Tidak mudah (1)	b. Kurang mudah (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat mudah (4)
3.Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
a. Tidak cepat (1)	b. Kurang cepat (2)	c. Cepat (3)	d. Sangat cepat (4)
4.Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya			
a. Sangat mahal (1)	b. Cukup mahal (2)	c. Murah (3)	d. Gratis (4)
5.Bagaimana pendapat anda 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 anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan			
a.Tidak kompeten(1)	b. Kurang kompeten (2)	c. Kompeten (3)	d.Sangat kompeten (4)
7.Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a. Tidak sopan dan tidak ramah (1)	b. Kurang sopan dan ramah (2)	c. Sopan dan ramah (3)	d. Sangat sopan dan ramah (4)
8.Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana			
a. Buruk (1)	b. Cukup (2)	c. Baik (3)	d. Sangat baik (4)
9.Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pelayanan			
a. Tidak ada (1)	b. Ada tapi tidak berfungsi (2)	c. Berfungsi kurang maksimal (3)	d. Dikelola dengan baik (4)
10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan			
a. Kurang (1)	b. Cukup (2)	c. Baik (3)	d. Sangat baik (4)
11. Bagaimana pendapat anda tentang integritas petugas layanan			
a. Kurang (1)	b. Cukup (2)	c. Baik (3)	d. Sangat baik (4)
SARAN DAN MASUKAN:			

2. Hasil Olah Data SKM

A. Ruang Pelayanan Farmasi

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
119	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
122	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
126	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
127	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
131	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
132	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
135	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
137	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
138	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
139	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
142	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
143	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
146	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
148	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
151	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
152	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
153	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
154	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
155	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
156	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

157	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
158	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
159	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
160	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
161	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
162	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
163	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
164	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
165	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
166	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
167	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
168	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
169	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
170	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
171	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
172	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
173	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
174	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
175	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
176	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
177	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
178	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
179	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
180	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
181	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
182	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
183	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
184	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
185	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
186	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
187	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
188	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
190	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
191	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
192	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
193	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
194	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
195	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
196	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
197	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
198	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
199	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
200	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
201	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

202	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
203	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
204	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
205	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
206	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
207	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
208	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
209	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
210	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
211	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
212	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
213	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
214	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
215	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
216	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
217	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
218	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
219	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
220	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
221	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
222	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
223	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
224	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
225	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
226	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	432	432	432	432	324	432	432	324	432	432	432	
NRR/Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,36	0,36	0,27	0,36	0,36	0,27	0,36	0,36	0,36	3,78
IKM Unit Pelayanan Farmasi												94,5

B. Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
233	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	20	20	20	19	20	20	20	20	20	20	20	
NRR/Unsur	4,00	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,36	0,34	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	3,942
IKM Unit Pelayanan Kesehatan Anak dan Imunisasi												98,55

C. Ruang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	21	21	23	23	23	24	24	24	24	24	24	
NRR/Unsur	3,50	3,50	3,83	3,83	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,32	0,32	0,35	0,35	0,35	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	3,825
IKM Unit Pelayanan KESEHATAN GIGI DAN MULUT												95,625

D. Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu dan KB

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
368	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
369	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	47	46	44	48	44	46	45	43	47	45	47	
NRR/Unsur	3,92	3,83	3,67	4,00	3,67	3,83	3,75	3,58	3,92	3,75	3,92	
NRR Tertbg / Unsur	0,35	0,35	0,33	0,36	0,33	0,35	0,34	0,32	0,35	0,34	0,35	3,765
IKM Unit Pelayanan KESEHATAN IBU DAN KB												94,125

E. Ruang KIE (GIZI)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
373	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	
374	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	
375	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
376	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
377	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	
∑Nilai / Unsur	17	15	15	19	15	15	16	11	17	10	10	
NRR/Unsur	3,40	3,00	3,00	3,80	3,00	3,00	3,20	2,20	3,40	2,00	2,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,31	0,27	0,27	0,34	0,27	0,27	0,29	0,20	0,31	0,18	0,18	2,88
IKM Unit Pelayanan KOMUNIKASI DAN EDUKASI (KIE) GIZI												72

F. Ruang Laboratorium

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN											
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
295	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
300	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
301	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
303	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
304	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
305	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
306	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
307	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
311	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
313	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
314	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
315	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
319	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
322	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	112	111	103	110	110	108	109	107	112	90	103	
NRR/Unsur	4,00	3,96	3,68	3,93	3,93	3,86	3,89	3,82	4,00	3,21	3,68	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,33	0,35	0,35	0,35	0,35	0,34	0,36	0,29	0,33	3,777
IKM Unit Pelayanan LABORATORIUM												94,42

G. Ruang Pemeriksaan Khusus (TBC dan Kusta)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
238	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
239	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	6	6	6	8	6	8	8	6	8	8	8	
NRR/Unsur	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,27	0,27	0,27	0,36	0,27	0,36	0,36	0,27	0,36	0,36	0,36	3,51
IKM Unit Pelayanan PEMERIKSAAN KHUSUS												87,75

H. Ruang Pemeriksaan Umum

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
283	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
285	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
287	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
288	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
289	4	4	4	4	3	4	3	8	3	4	3	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
324	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
325	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
326	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
327	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
328	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
329	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
331	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
332	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
333	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
335	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
337	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
338	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
339	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
340	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
341	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
342	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

344	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
345	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
346	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
348	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
349	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
350	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
352	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
353	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
354	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
355	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
356	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
357	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
358	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
359	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
360	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
∑Nilai / Unsur	176	173	178	173	171	172	170	179	184	166	166	
NRR/Unsur	3,67	3,60	3,71	3,60	3,56	3,58	3,54	3,73	3,83	3,46	3,46	
NRR Tertbg / Unsur	0,33	0,32	0,33	0,32	0,32	0,32	0,32	0,34	0,35	0,31	0,31	3,5775
IKM Unit Pelayanan KESEHATAN UMUM												89,43

I. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medik

NO	**NILAI UNSUR PELAYANAN**											
RESP	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
7	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
11	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
17	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

20	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
25	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
30	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
31	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
34	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
37	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
38	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
39	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
40	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
44	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
46	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
49	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
50	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
52	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
54	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
55	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
57	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
62	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
63	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
64	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
65	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

67	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
68	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
69	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
70	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
71	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
72	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
73	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
76	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
78	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
79	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
81	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
82	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
83	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
84	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
85	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
86	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
87	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
88	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
89	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
90	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
93	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
95	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
97	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
98	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
99	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
100	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
101	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
102	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
103	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
104	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
105	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
106	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
107	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
108	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
109	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
110	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
111	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
112	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
113	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

114	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
115	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
116	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
117	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
118	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
∑Nilai / Unsur	470	467	358	459	364	464	366	463	466	367	464	
NRR/Unsur	3,98	3,96	3,03	3,89	3,08	3,93	3,10	3,92	3,95	3,11	3,93	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,27	0,35	0,28	0,35	0,28	0,35	0,36	0,28	0,35	3,591
IKM Unit Pelayanan PENDAFTARAN & REKAM MEDIK												89,77

J. Ruang Persalinan

NO	**NILAI UNSUR PELAYANAN**											
RESP	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	7	7	7	8	7	8	8	8	8	8	8	
NRR/Unsur	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,32	0,32	0,32	0,36	0,32	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	3,78
IKM Unit Pelayanan KAMAR BERSALIN												94,5

K. Ruang Pelayanan Rawat Inap

NO	**NILAI UNSUR PELAYANAN**											
RESP	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
275	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
282	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	

∑Nilai / Unsur	32	31	32	32	31	32	30	18	29	32	32	
NRR/Unsur	4,00	3,88	4,00	4,00	3,88	4,00	3,75	2,25	3,63	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,35	0,36	0,36	0,35	0,36	0,34	0,20	0,33	0,36	0,36	3,72
IKM Unit Pelayanan RAWAT INAP												93,09

L. Ruang Pelayanan Unit Gawat Darurat

NO	**NILAI UNSUR PELAYANAN**											
RESP	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
∑Nilai / Unsur	140	140	140	140	140	140	139	138	140	140	140	
NRR/Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,97	3,94	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	0,36	0,36	0,36	3,952
IKM Unit Pelayanan UGD												98,81

M. Rekap KPL

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN											
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
7	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
11	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
17	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
20	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
25	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
30	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
31	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
34	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
37	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
38	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
39	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
40	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
44	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
46	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
49	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
50	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
52	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
54	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
55	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
57	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
62	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
63	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
64	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
65	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
68	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
69	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
70	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
71	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
72	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	

73	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
76	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
78	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
79	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
81	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
82	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
83	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
84	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
85	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
86	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
87	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
88	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
89	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
90	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
93	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
95	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
97	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
98	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
99	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
100	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
101	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
102	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
103	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
104	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
105	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
106	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
107	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
108	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
109	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
110	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
111	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
112	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
113	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
114	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
115	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
116	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
117	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	

118	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
119	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
120	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
121	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
122	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
123	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
124	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
125	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
126	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
127	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
128	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
129	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
130	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
131	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
132	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
133	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
135	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
136	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
137	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
138	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
139	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
140	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
141	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
142	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
143	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
144	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
145	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
146	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
149	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
150	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
151	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
152	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
153	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
154	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
155	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
156	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
157	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
158	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
159	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
160	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
161	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
162	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

163	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
164	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
165	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
166	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
167	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
168	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
169	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
170	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
171	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
172	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
173	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
174	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
175	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
176	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
177	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
178	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
179	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
180	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
181	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
182	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
183	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
184	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
185	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
186	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
187	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
188	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
190	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
191	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
192	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
193	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
194	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
195	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
196	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
197	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
198	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
199	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
200	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
201	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
202	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
203	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
204	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
205	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
206	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
207	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

208	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
209	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
210	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
211	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
212	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
213	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
214	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
215	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
216	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
217	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
218	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
219	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
220	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
221	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
222	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
223	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
224	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
225	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
226	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
239	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
282	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	
283	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
285	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
287	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
288	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
289	4	4	4	4	3	4	3	8	3	4	3	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
300	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
301	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
303	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
304	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
305	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
306	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
307	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
311	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
313	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
314	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
315	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
319	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
322	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
323	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
324	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
325	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
326	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
327	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
328	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
329	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
331	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
332	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
333	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
335	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
337	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
338	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
339	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
340	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
341	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
342	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	

343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
345	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
346	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
348	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
349	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
350	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
352	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
353	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
354	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
355	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
356	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
357	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
358	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
359	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
360	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
368	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
369	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
373	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	
374	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	
375	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
376	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
377	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	
∑Nilai / Unsur	1480	1469	1358	1471	1255	1469	1367	1341	1487	1342	1454	
NRR/Unsur	3,93	3,90	3,60	3,90	3,33	3,90	3,63	3,56	3,94	3,56	3,86	
NRR Tertbg / Unsur	0,35	0,35	0,32	0,35	0,30	0,35	0,33	0,32	0,35	0,32	0,35	3,698
IKM UPT PUSKESMAS PANAGUAN												92,46

Keterangan:
U1-U11 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM UNIT LAYANAN
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) : 88.31-100
B (Baik) : 76.61-88.30
C (Kurang Baik) : 65.00-76.60
D (Tidak Baik) : 25.00-64.99

3. Dokumentasi














SITUATION
BACKGROUND
ASSESSMENT
RECOMMENDATION


PENERIMAAN
RESEP




SHOT ON OPPO

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PAMEKASAN

UPT PUSKESMAS PANAGUAN

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Upt Puskesmas Panaguan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Upt Puskesmas Panaguan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,75**	**Sangat Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,74**	**Sangat Baik**
3	Waktu Penyelesaian	**3,69**	**Sangat Baik**
4	Biaya/Tarif	**3,82**	**Sangat Baik**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,79**	**Sangat Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,73**	**Sangat Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3,82**	**Sangat Baik**
8	Sarana dan Prasarana	**3,72**	**Sangat Baik**
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,74**	**Sangat Baik**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat bahwa semua unsur telah mencapai mutu pelayanan sangat baik namun untuk tetap meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di UPT Puskesmas Panaguan tetap Menyusun Rencana Tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu pelayanan	Memberikan KIE kepada setiap pasien tentang waktu tunggu hasil Lab ke setiap pasien	**V**				**PJ Ruang Laborat**
		Penambahan jumlah petugas di ruang Pelayanan Ibu	**V**				**TU**
		Memanfaatkan media audio visual yang ada di ruang tunggu sehingga pasien tidak bosan ketika menunggu pelayanan	**V**				**Promkes**
2	Sarana Dan Prasarana	Penambahan Kipas Angin dan Exhaust fan di ruang rawat inap (ZAL)	**V**				**PJ Sarana dan Prasarana**
		Pemasangan tirai di setiap bed			**√**		**PJ Sarana dan Prasarana**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Memberikan KIE kepada setiap pasien tentang waktu tunggu hasil Lab ke setiap pasien	SUDAH	Petugas Analis Puskesmas telah memberikan KIE kepada setiap pasien tentang waktu tunggu hasil Lab		Tidak ada
	Penambahan jumlah petugas di ruang Pelayanan Ibu	SUDAH	Kepala Puskesmas telah menambah 1 orang petugas di ruang pelayanan Ibu dan Kb menjadi 3 orang SK No. 440/117/432.302.5/SK/2024		Tidak ada

	Memanfaatkan media audio visual yang ada di ruang tunggu sehingga pasien tidak bosan ketika menunggu pelayanan	SUDAH	Petugas Promkes Puskesmas telah memanfaatkan media audio visual yang ada di ruang tunggu dengan menayangkan video2 promosi kesehatan		Tidak ada
2	Penambahan Kipas Angin dan Exhaust fan di ruang rawat inap (ZAL)	SUDAH	Ruang rawat inap (ZAL) telah terpasang Exhaust fan sebanyak 4 unit		Tidak Ada
	Pemasangan tirai di setiap bed	SUDAH	Ruang Rawat Inap telah dipasang tirai disetiap bed		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa UPT Puskesmas Panaguan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % .

Pamekasan, 01 Desember 2024

Kepala UPT Puskesmas Panaguan



Nurul Inayah, S.ST, M.AP

NIP. 19771103 200501 2 006