

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Kalimas Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalimas. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Kalimas.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 10 Januari 2022

Kepala Puskesmas Kalimas



dr. Kartoyo

NIP. 196708122008011011

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>Judul .....</b>                          | <b>i</b>   |
| <b>Kata Pengantar .....</b>                 | <b>ii</b>  |
| <b>Daftar Isi .....</b>                     | <b>iii</b> |
| <b>BAB I Pendahuluan.....</b>               | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                     | 1          |
| B. Maksud.....                              | 1          |
| C. Tujuan .....                             | 1          |
| D. Prinsip .....                            | 2          |
| E. Manfaat .....                            | 2          |
| <b>BAB II Analisis dan Pembahasan .....</b> | <b>4</b>   |
| A. Profil Unit Pelayanan .....              | 4          |
| B. Metode Pelaksanaan.....                  | 5          |
| 1. Perencanaan .....                        | 5          |
| 2. Tim Pelaksana Survei .....               | 5          |
| 3. Lokasi .....                             | 5          |
| 4. Waktu Pelaksanaan .....                  | 5          |
| 5. Teknik Survei .....                      | 5          |
| 6. Responden .....                          | 6          |
| 7. Bentuk Jawaban .....                     | 6          |
| 8. Pengolahan dan Analisis Data .....       | 6          |
| 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM .....  | 7          |
| 10. Proses Kontrol Kualitas .....           | 7          |
| 11. Penyusunan Laporan .....                | 7          |
| C. Analisis dan Pembahasan.....             | 7          |
| 1. Karakteristik Responden .....            | 8          |
| 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan .....    | 9          |
| 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat .....    | 10         |
| <b>BAB III Penutup .....</b>                | <b>11</b>  |
| A. Kesimpulan .....                         | 11         |
| B. Saran.....                               | 12         |
| C. Rencana Tindak Lanjut .....              | 12         |
| D. Lampiran .....                           | 13         |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### **B. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Kalimas yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kalimas.

### **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kalimas Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Kalimas;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kalimas;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Kalimas;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Kalimas;

- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### **D. Prinsip**

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. 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.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. Manfaat**

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Kalimas Kecamatan Kalimas di dataran rendah dengan ketinggian 120 meter di atas permukaan laut. Jarak dari Barat ke Timur kurang lebih 9 km sedangkan jarak dari Utara ke Selatan kurang lebih 8 km. Secara Administratif Puskesmas Kalimas terdiri dari 9 desa dan 16.672 RT (Rumah Tetangga) yang tersebar di wilayah Puskesmas Kalimas Kecamatan Kalimas yang luas wilayahnya 6.352 km<sup>2</sup>.

Batas wilayah Puskesmas Kalimas Kecamatan Kalimas meliputi :

- Utara : Puskesmas Warureja
- Timur : Puskesmas Bantarbolang
- Selatan : Puskesmas Randudongkal
- Barat : Puskesmas Warungpring

Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang tersedia di Puskesmas Kalimas diantaranya adalah sebagai berikut.

(Sumber: <https://pkmkalimas.pemalangkab.go.id/pelayanan-publik/> )

|   |
|---|
| <b>Pengobatan Umum</b>                  |
| <b>Pelayanan Tindakan Gawat Darurat</b> |
| <b>Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak</b> |
| <b>Pelayanan Kesehatan Gigi</b>         |
| <b>Pelayanan KB</b>                     |
| <b>Pelayanan Capeng</b>                 |
| <b>Pelayanan PKPR</b>                   |
| <b>Pelayanan KIR Kesehatan</b>          |
| <b>Pelayanan Pengobatan Lansia</b>      |
| <b>Farmasi/Apotek</b>                   |
| <b>Pelayanan Laboratorium</b>           |
| <b>Pelayanan P2P</b>                    |
| <b>Pelayanan Gizi</b>                   |
| <b>Pelayanan Promkes</b>                |
| <b>Pelayanan Kesling</b>                |
| <b>Pelayanan MTBS</b>                   |
| <b>Pelayanan Imunisasi</b>              |
| <b>Pelayanan UKS</b>                    |

|                              |
|------------------------------|
| Pelayanan Kesehatan Jiwa     |
| Pelayanan Hattra             |
| Pelayanan Calon Haji         |
| Pelayanan Prolanis           |
| Pelayanan Persalinan 24 Jam  |
| Pelayanan IVA Test           |
| Pelayanan Puskesmas Keliling |

## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

### 2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Kalimas terdiri dari:

- a. Pengarah : dr. Kartoyo
- b. Pelaksana, terdiri dari:
  - 1) Ketua : .....
  - 2) Anggota : .....
- c. Sekretariat : .....

### 3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada di wilayah kerja Puskesmas Kalimas.

### 4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat Puskesmas Kalimas dilaksanakan pada bulan November di Tahun 2021.

### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Kalimas tahun 2021. Tim pelaksana survei

menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

#### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 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                |

#### 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

#### 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. 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.

### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kalimas tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Kalimas dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 150

responden dari total populasi 51.664 yang ada di Puskesmas Kalimas. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

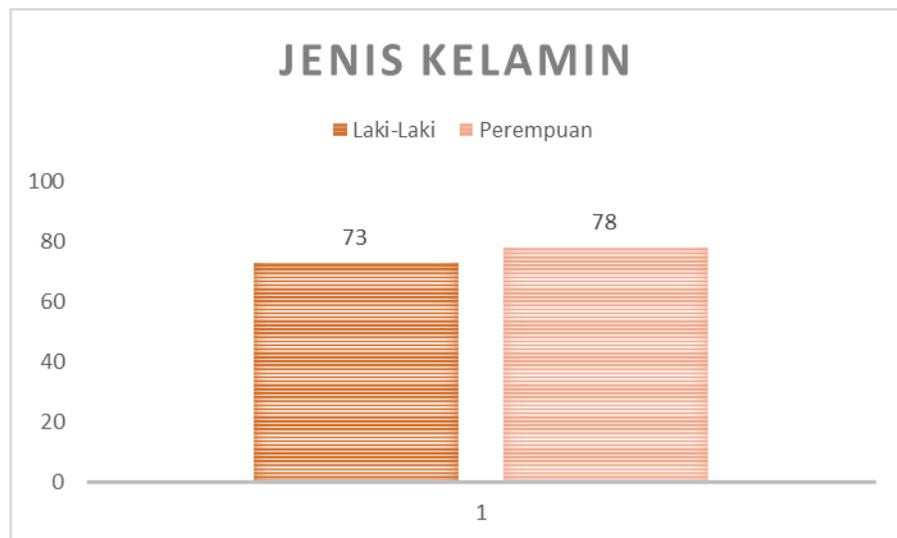
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Kalimas tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan jenis kelamin.

**Grafik 1**

**Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Jenis Kelamin**

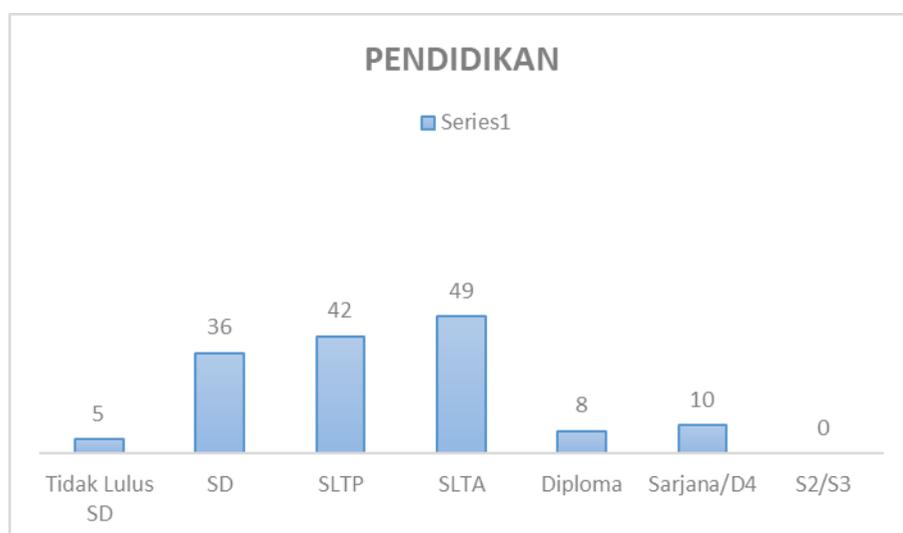


Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (78 orang), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan pusat kesehatan masyarakat Kalimas.

- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan.

**Grafik 2**

**Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan**

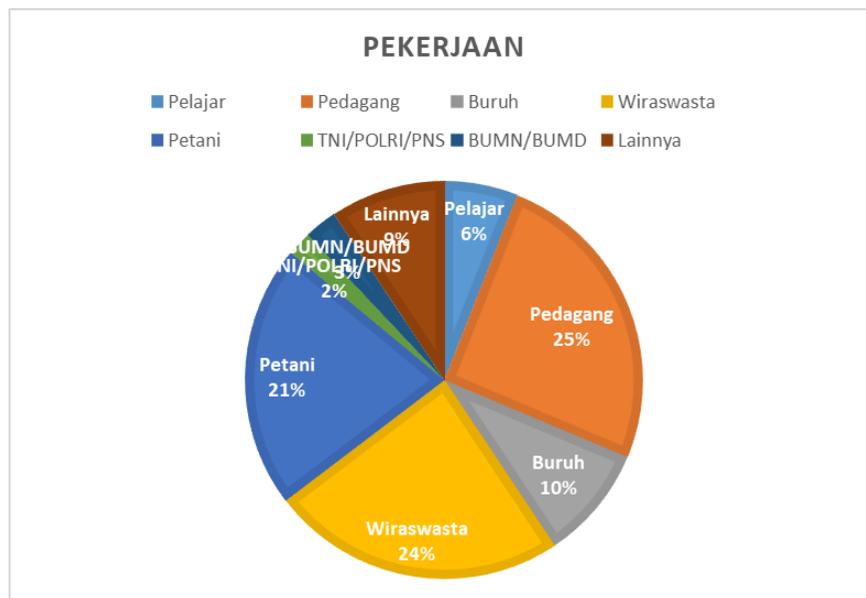


Sekolah Menengah Lanjutan Atas (SLTA) masih mendominasi pendidikan responden yang terbanyak, ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan layanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kalimas masih berada di level menengah kebawah yang kemungkinan adalah ibu rumah tangga.

c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan

**Grafik 3**

**Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pekerjaan**



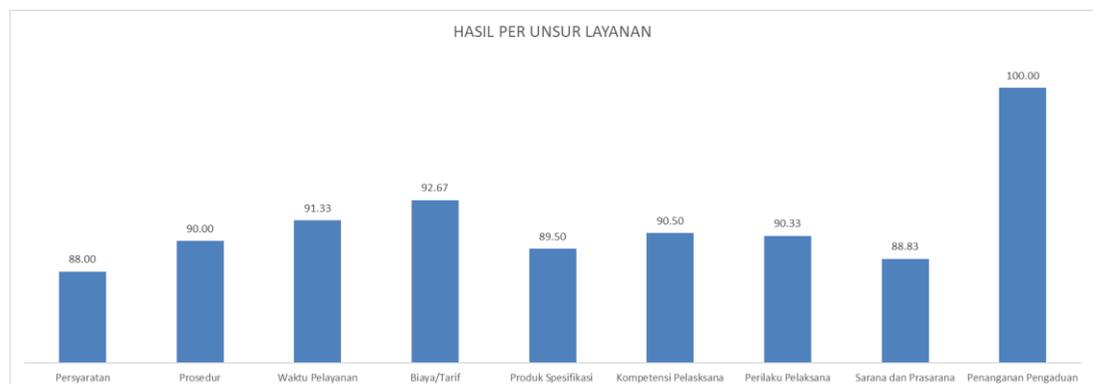
Pekerjaan responden terbanyak adalah pedagang sejumlah 38 orang dari 150 responden (25%). Meskipun demikian variasi pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin yang beragam didominasi oleh perempuan yang menunjukkan kesadaran untuk menjaga kesehatan mulai meningkat di antara kaum perempuan yang mungkin berdampak pada kesehatan keluarga.

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Puskesmas Kalimas tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi :

**Grafik 4**

**Indeks Nilai Perunsur Pelayanan**



Berdasarkan hasil pengolahan data (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kalimas nilai tertinggi pada penanganan pengaduan (100,00) kemungkinan hal tersebut didukung dengan setiap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kalimas kepada masyarakat mempunyai syarat teknis dan administratif yang jelas. Khusus persyaratan yang menyangkut retribusi/karcis sudah diatur dengan peraturan daerah. Dan nilai terendah pada unsur Persyaratan (88,00). Hal tersebut mungkin dikarenakan faktor kelalaian pasien yang sering terlupa membawa persyaratan-persyaratan BPJS.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kalimas. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. perlu adanya penambahan waktu pelayanan;
- c. petugas agar lebih ramah dalam memberikan pelayanan; dan
- d. sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

### BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Kalimas Kabupaten Pematang :

| No         | Unsur Layanan        | Nilai        | Mutu Pelayanan     |
|------------|----------------------|--------------|--------------------|
| 1          | Syarat               | 88,00        | Baik               |
| 2          | Prosedur             | 90,00        | Sangat Baik        |
| 3          | Waktu Pelayanan      | 91,33        | Sangat Baik        |
| 4          | Biaya/Tarif          | 92,67        | Sangat Baik        |
| 5          | Produk Spesifikasi   | 89,50        | Sangat Baik        |
| 6          | Kompetensi Pelaksana | 90,50        | Sangat Baik        |
| 7          | Perilaku Pelaksana   | 90,33        | Sangat Baik        |
| 8          | Sarana dan Prasarana | 88,83        | Sangat Baik        |
| 9          | Penanganan Pengaduan | 100,00       | Sangat Baik        |
| <b>IKM</b> |                      | <b>91,15</b> | <b>Sangat Baik</b> |

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** Puskesmas Kalimas **masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat sangat baik dan 1 layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat sangat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Syarat

Unsur persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah (88,00) yang menunjukkan bahwa persyaratan pelayan kesehatan di Puskesmas Kalimas sudah dirasa mudah oleh masyarakat namun belum sampai pada predikat sangat mudah. Hal ini dikarenakan faktor kelalaian pasien yang sering terlupa membawa persyaratan-persyaratan BPJS.

- b. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana termasuk tiga terendah (88,83) dikarenakan penilaian masyarakat atas sarana dan prasarana yang disediakan di puskesmas kalimas dirasa belum memenuhi ekspektasi masyarakat sehingga perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada serta memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada. Dengan demikian, masyarakat akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan disamping sarana dan prasarana yang menunjang.

c. Produk Spesifikasi

Data produk spesifikasi termasuk tiga terendah (89,50) dikarenakan penilaian atau persepsi masing-masing orang berbeda-beda sehingga perlu adanya peningkatan dalam mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar dinilai lebih bagus secara umum.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan sarana dan prasarana dengan membersihkan selalu tempat pelayanan
2. Melakukan Bintek untuk seluruh Sumber Daya Manusia agar bisa menanggapi keluhan masyarakat, bisa dengan mengadakan *customer service* atau sms senter agar pengaduan bisa ditanggapi langsung
3. Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada
4. Memasang persyaratan pendaftaran pada dinding informasi di Puskesmas Kalimas

**C. Rencana Tindak Lanjut**

| NO | PRIORITAS UNSUR     | PROGRAM/KEGIATAN  | WAKTU              | PENANGGUNG JAWAB |
|----|---------------------|---|--------------------|------------------|
| 1. | Persyaratan         | Menyebarkan informasi terkait persyaratan-persyaratan melalui papan pengumuman di ruang pendaftaran, ruang pelayanan, dan di media sosial | TW 1/Bulan Januari | Darminto         |
| 2. | Sarana dan Prasaran | Pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada serta memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada                              | TW 1/Bulan Maret   | Dr. Kartoyo      |

|    |                    |  |                    |             |
|----|--------------------|--|--------------------|-------------|
| 3. | Produk Spesifikasi | Pembinaan dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan | TW 1/Bulan Januari | Dr. Kartoyo |
|----|--------------------|--|--------------------|-------------|

#### D. Lampiran

##### 1) Dokumentasi Publikasi Hasil SKM di Ruang Layanan





## 2) Hasil Pengolahan Data

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

**UNIT PELAYANAN** : Puskesmas Kalimas  
**ALAMAT** : Jl. Raya Kalimas No. 01  
**TELEPON/HP.** : (0284) 582065

| NO. RESP | Umur             |                 |                 |                  | J. Kelamin |            | Status       |       |        |       | Pendidikan       |    |       |       |          | Pekerjaan   |       |         |            |        |              |         |                  |              |          |
|----------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------|------------|--------------|-------|--------|-------|------------------|----|-------|-------|----------|-------------|-------|---------|------------|--------|--------------|---------|------------------|--------------|----------|
|          | <13 s/d 16 Tahun | 17 s/d 20 Tahun | 21 s/d 40 Tahun | 41 s/d >60 Tahun | Laki-Laki  | Pere mpuan | Belu m Kawin | Kawin | Jand a | Dud a | Tida k Lulu s SD | SD | SLT P | SLT A | Dipl oma | Sarj ana/D4 | S2/S3 | Pelajar | Ped agan g | Buru h | Wira swa sta | Peta ni | TNI/ POL RI/P NS | BUM N/B UM D | Lain nya |
| 1        |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         | 1          |        |              |         |                  |              |          |
| 2        |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         | 1          |        |              |         |                  |              |          |
| 3        |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 4        |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       | 1       |            |        |              |         |                  |              |          |
| 5        |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 6        |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 7        |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 8        |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 9        |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 10       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 11       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 12       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 13       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 14       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 15       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       | 1       |            |        |              |         |                  |              |          |
| 16       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 17       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 18       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          | 1           |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 19       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       | 1       |            |        |              |         |                  |              |          |
| 20       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         | 1          |        |              |         |                  |              |          |
| 21       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         | 1                |              |          |
| 22       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         | 1                |              |          |
| 23       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            | 1      |              |         |                  |              |          |
| 24       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 25       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 26       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 27       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 28       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 29       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 30       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 31       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 32       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 33       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              | 1     |        |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  |              | 1        |
| 34       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 35       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  |              |          |
| 36       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 37       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 38       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 39       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 40       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 41       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 42       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 43       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  |              | 1        |
| 44       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 45       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 46       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 47       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 48       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 49       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 50       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 51       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 52       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 53       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 54       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 55       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 56       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         | 1                |              |          |
| 57       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 58       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 59       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 60       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  | 1            |          |
| 61       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  |              | 1        |
| 62       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 63       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 64       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 65       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 66       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 67       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 68       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 69       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 70       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 71       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 72       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 73       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 74       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 75       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 76       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 77       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 78       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 79       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 80       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 81       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 82       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 83       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 84       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 85       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 86       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 87       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 88       |                  | 1               |                 |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        | 1            |         |                  |              |          |
| 89       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 90       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 91       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 92       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 93       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 94       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 95       |                  |                 |                 | 1                |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 96       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 97       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 98       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              | 1       |                  |              |          |
| 99       |                  |                 | 1               |                  |            | 1          |              |       | 1      |       |                  |    |       |       |          |             |       |         |            |        |              |         |                  |              |          |

# INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Kalimas  
ALAMAT : Jl. Raya Kalimas No. 01  
TELEPON/HP. : (0284) 582065

| NO. RESPONDEN             | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | KET.                                    |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
|                           | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |   |
| 1                         | 2                     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11                                      |
| 1                         | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 2                         | 3                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 3                         | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 4                         | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 5                         | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 6                         | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 7                         | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 8                         | 4                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 9                         | 3                     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 10                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 11                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 12                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 13                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 14                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 15                        | 4                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 16                        | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 17                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 18                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 19                        | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 20                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 21                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 22                        | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 23                        | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 24                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 25                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 26                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 27                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 28                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 29                        | 4                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 30                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 31                        | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 32                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 33                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 34                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 35                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 36                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 37                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 38                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 39                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 40                        | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 41                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 42                        | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 43                        | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 44                        | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 45                        | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 46                        | 3                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 47                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 48                        | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 49                        | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 50                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 51                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 52                        | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 53                        | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 54                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 55                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 56                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 57                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 58                        | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 59                        | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 60                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 61                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 62                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 63                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 64                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 65                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 66                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 67                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 68                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 69                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 70                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 71                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 72                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 73                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 74                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 75                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 76                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 77                        | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 78                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 79                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 80                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 81                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 82                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 83                        | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 84                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 85                        | 3                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 86                        | 3                     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 87                        | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 88                        | 3                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 89                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 90                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 91                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 92                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 93                        | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 94                        | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 95                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 96                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 97                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 98                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 99                        | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 100                       | 4                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 101                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 102                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 103                       | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 104                       | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 105                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 106                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 107                       | 3                     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 108                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 109                       | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 110                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 111                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 112                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 113                       | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 114                       | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 115                       | 4                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 116                       | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |   |
| 117                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 118                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 119                       | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 120                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 121                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 122                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 123                       | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 124                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 125                       | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 126                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |   |
| 127                       | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 128                       | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 129                       | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 130                       | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 131                       | 4                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 132                       | 4                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 133                       | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 134                       | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 135                       | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 136                       | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 137                       | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 138                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 139                       | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |   |
| 140                       | 4                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 141                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 142                       | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |   |
| 143                       | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 144                       | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 145                       | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 146                       | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |   |
| 147                       | 3                     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     |   |
| 148                       | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| 149                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |   |
| 150                       | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |   |
| ΣNilai /Unsur             | 528                   | 540   | 548   | 556   | 537   | 543   | 542   | 533   | 600   | *)<br><b>3.646</b><br>**) <b>91.150</b> |
| NRR / Unsur               | 3.520                 | 3.600 | 3.653 | 3.707 | 3.580 | 3.620 | 3.613 | 3.553 | 4.000 |   |
| NRR tertbg/ unsur         | 0.391                 | 0.400 | 0.406 | 0.411 | 0.397 | 0.402 | 0.401 | 0.394 | 0.444 |   |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                       |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>91.150</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 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

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

| No. | UNSUR PELAYANAN              | NILAI RATA-RATA |
|-----|------------------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan                  | 3.52            |
| U2  | Prosedur                     | 3.60            |
| U3  | Waktu Pelayanan              | 3.65            |
| U4  | Biaya/Tarif                  | 3.71            |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pel | 3.58            |
| U6  | Kompetensi Pelaksana         | 3.62            |
| U7  | Perilaku Pelaksana           | 3.61            |
| U8  | Sarana dan Prasarana.        | 3.55            |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Sa     | 4.00            |

|                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| <b>IKM UNIT PELAYANAN :</b> | <b>91.15</b><br><b>SANGAT BAIK</b> |
|-----------------------------|------------------------------------|

Pemalang, Oktober 2019

KEPALA DINAS.....

.....

NIP. ....