

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER KE-2 (NOVEMBER 2022)



PUSKESMAS KAMPUNG SAWAH

DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
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.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V.....	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM Per Unsur Pertanyaan	17
3. Hasil SKM Per Ruang Pelayanan	24

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPT Puskesmas Kampung sawah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPT Puskesmas Kampung Sawah.

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 Kampung Sawah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Kampung Sawah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan selama bulan Juli. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di masing – masing ruang pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu ke-3 bulan Oktober 2022	6 (enam)
2.	Pengumpulan Data	Minggu ke-1 bulan November 2022	6 (enam)
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu ke-2 bulan November 2022	6 (enam)
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu ke-3 bulan November 2022	6 (enam)

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan, dalam hal ini UPT Puskesmas Kampung Sawah mengambil populasi jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Tanjung Karang Timur. Pada tahun 2022 jumlah penduduk wilayah Tanjung Karang Timur berjumlah yang berjumlah 41.948 jiwa , yang selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 380 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengguna layanan yang diperoleh yaitu 380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	130	26%
		PEREMPUAN	250	74%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	27	7%
		SLTP	42	11%
		SLTA	235	62%
		DIII	20	5%
		SI	50	13%
		S2	6	2%
3	PEKERJAAN	PNS	35	9,2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	80	21%
		WIRUSAHA	100	26,3%
		LAINNYA	165	43,5%

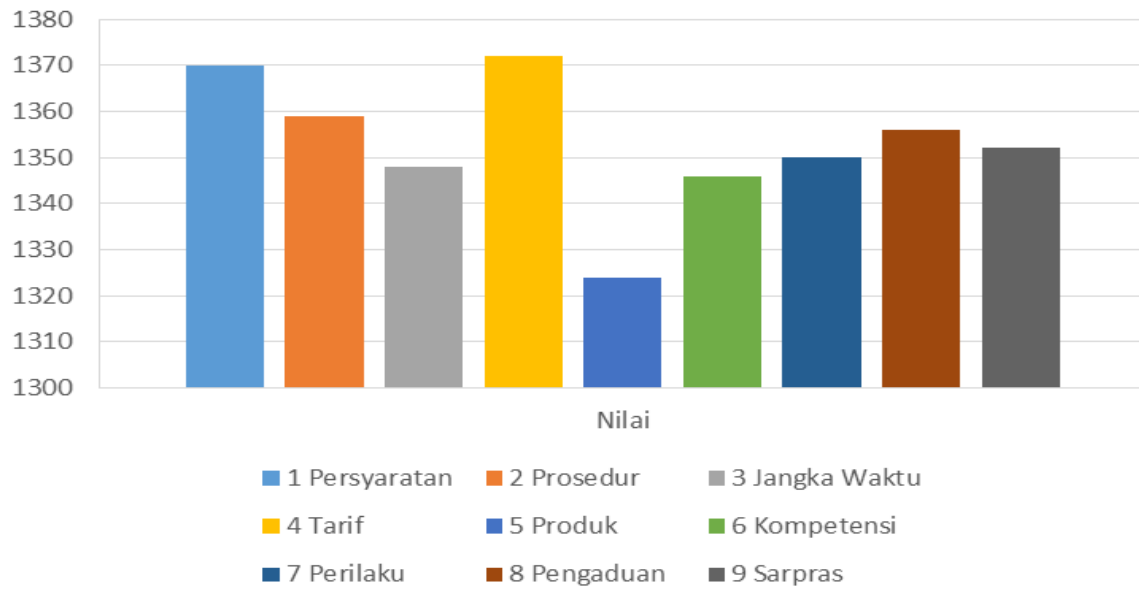
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	Ruang Pemeriksaan Umum	75	20%
		Ruang Kesehatan Ibu dan anak	42	10%
		Ruang Pendaftaran	75	20%
		Farmasi	75	20%
		Laboratorium	38	10%
		Ruang Pemeriksaan Kesehatan gigi dan mulut	40	11%
		Ruang Komunikasi dan edukasi	35	9%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	1370	1359	1346	1372	1324	1346	1350	1356	1352
IKM	Unit Layanan	88,69 (A atau Sangat Baik)								

SKM Per Unsur Bulan November Tahun 2022 UPT Puskesmas Kampung Sawah



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada unsur kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai paling rendah yaitu 1324. Selanjutnya kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai 1346 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan terendah yang ketiga dan mendapatkan nilai 1348.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya mendapatkan nilai 1372, kesesuaian persyaratan jenis pelayanan dengan jenis pelayanannya mendapatkan nilai 1370 dan kemudahan prosedur dengan nilai 1359.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan dari masyarakat yakni :

“ Pasien merasa kecewa terhadap pelayanan di ruang pendaftaran Puskesmas pada hari Jumat, dimana pasien datang ke Puskesmas tidak diberikan pelayanan untuk dibuatkan surat keterangan sehat”.

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

1. Petugas ruang pendaftaran kurang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dikarenakan kondisi pasien ramai dan petugas tidak teliti dalam melihat jam pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 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:

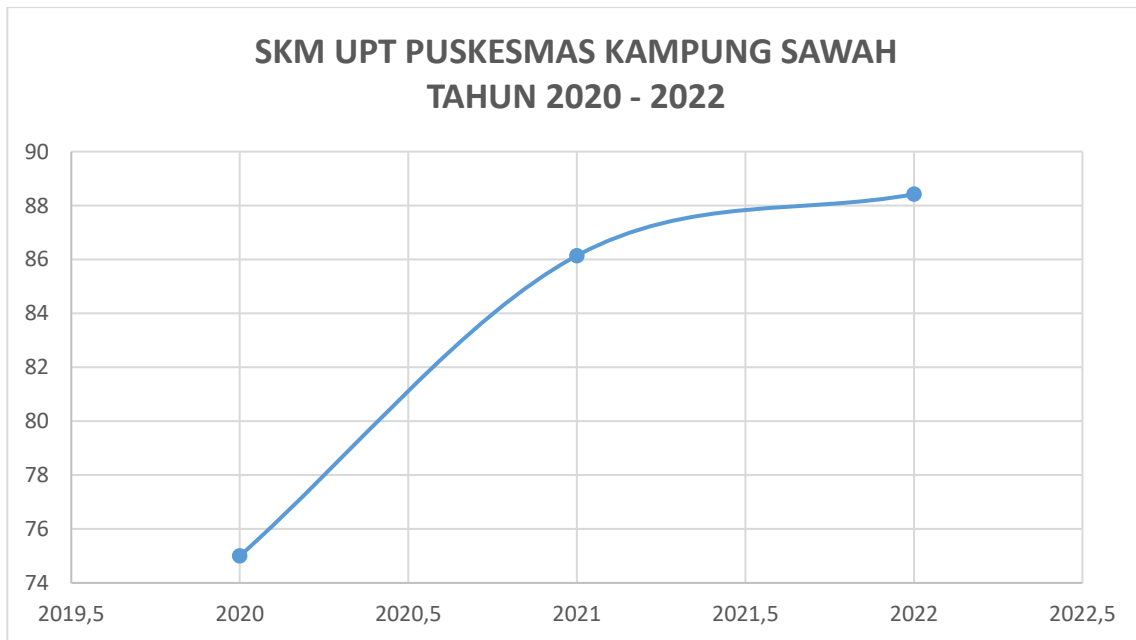
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1. Peningkatan sosialisasi mengenai jenis-jenis pelayanan Puskesmas melalui media sosial dan secara langsung kepada pasien. 2. Melakukan sosialisasi mengenai jenis-jenis pelayanan Puskesmas saat kegiatan luar gedung dengan cara menyebarkan leaflet .				√	Tim Keluhan Pelanggan
2	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas (kesesuaian ijazah kelulusan dan tupoksi dalam bekerja)				√	Pokja Admen
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1. Membuat dan melakukan sosialisasi standart pelayanan di tiap ruangan pelayanan.				√	Tim mutu dan Pokja Admen

Rencana Tindak Lanjut Keluhan Pasien

No	Masalah	Akar Penyebab Masalah	Rencana Tindak Lanjut
1.	Pasien merasa kecewa terhadap pelayanan di ruang pendaftaran Puskesmas pada hari Jumat, dimana pasien datang ke Puskesmas tidak diberikan pelayanan untuk dibuatkan surat keterangan sehat	Petugas ruang pendaftaran kurang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dikarenakan kondisi pasien ramai dan petugas tidak teliti dalam melihat jam pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan teguran dan pembinaan kepada petugas yang berkaitan dengan aduan pasien tentang jam pelayanan pasien2. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent3. Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja petugas.

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 Kampung Sawah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada UPT Puskesmas Kampung Sawah.

BAB V

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada bulan November 2022 dapat disimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Kampung Sawah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,69.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan kemudahan prosedur.

Bandar Lampung, November 2022

Kepala UPT Puskesmas Kampung Sawah



dr Intan Kusuma Dewi

NIP. 198503232011012005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM Per Unsur Pertanyaan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	3	3	4	3	4
	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	3	4	4	4	3	3	3	4	4
	4	3	3	4	3	4	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	4	4	3	3	4
	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	1
	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	3	3	3	4	3	4	4	3	4
	3	3	4	4	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	3	3	4	4
	3	3	3	4	3	3	4	3	4
	4	3	4	3	3	3	3	4	4
	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	4	3	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	4	4	3	4
	3	4	3	4	4	4	3	4	4
	3	3	3	4	3	3	4	3	3
	4	3	4	4	3	4	4	3	4
	3	3	4	4	3	4	3	4	4
	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	3	3	3	4	3	4	3	3	4
	4	3	3	3	3	4	4	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	3	4	3	4	4	3	4

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	3	3	2	4	4	3	4	4	4	
	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	4	4	3	4	3	3	3
	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	4	3	3	4	4	4	4	4
	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	4	4	3	3	3
	4	4	3	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	4	3	3	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	4	4	3	3
	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	4	4	3	4	4	3	3	4	3
	4	3	3	3	4	4	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	3	3	4	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3	3	3	4	4
	3	3	3	4	3	4	3	4	3
	4	4	4	3	3	3	4	3	3
	4	3	4	3	3	4	3	3	3
	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	4	4	3	3	3	4	4	4	3
	4	4	3	3	3	3	4	3	3

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3	4	4	4	3	3	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	4	3	4	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	4	4	4	4	3	4	3	3	3
	3	4	4	3	3	4	4	3	3
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	3	3	3	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	3	3	4	4
	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	3	3	4	4	4	3	4	4	3
	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	3	3	4	4
	4	4	3	3	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	3	3	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	3	4	4	4
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	3	4	4	3	3
	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	4	4	3	3	3	3	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	4	4	4	3

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	4	4	3	3
	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	3	4	3	4	4	4	3	4	3
	4	3	3	4	3	4	4	4	3
	4	4	3	4	3	4	4	3	3
	3	3	4	4	4	4	4	3	4
	3	4	4	3	4	3	3	4	4
	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	3	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	3	4	4	4	3	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	3	3	4	4	4	3	4	3
	3	3	4	4	3	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	3	3	4	3
	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	3	4	4	4	4	4	3	4	3
	3	4	3	4	3	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	4	3	4	3	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	3	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	3	3	3	4	3
	4	4	4	3	3	3	3	4	3
	4	4	4	3	4	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	3	4	4	4	4	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	4	3	4	4
	3	4	4	3	3	3	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	3	3	3	3

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	1370	1359	1348	1372	1324	1346	1350	1356	1352	
NRR Tertimbang/ unsur	0.399133858267	0.3959291338528	0.392724409448	0.399716535433	0.3857322834645	0.39214173228	0.39330708661	0.3950551181	0.3988976377	35.476.2992121.5 98
IKM Unit Pelayanan										88.69

3. Hasil SKM Per Ruang Pelayanan

No	Ruang Pelayanan	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Ruang Farmasi	88,29	Baik
2.	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	88,80	Sangat Baik
3.	Ruang KIA	88,97	Sangat Baik
4.	Ruang Konsultasi	87,41	Baik
5.	Laboratorium	91,76	Sangat Baik
6.	Ruang Pemeriksaan Umum	88,92	Sangat Baik
7.	Ruang Pendaftaran	87,17	Baik