



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
DAN UPT DILINGKUNGAN  
DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2023**





## KATA PENGANTAR

Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh,*

Puji syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga “*Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 pada Dinas Kesehatan dan UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak*” dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 ini memberikan gambaran kualitas kinerja Unit Pelayanan melalui metode survei yang dilaksanakan dengan mengambil sampel pada pengunjung yang mengakses Unit Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Dengan selesainya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023, kami mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 ini.

Akhirnya dengan selesainya penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023, kami berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, menjadi masukan baik bagi Dinas Kesehatan Kota Pontianak maupun UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagai sarana evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat Kota Pontianak.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Pontianak, 4 Desember 2023

Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pontianak



dr. Saptiko, M.Med., PH  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661113 199603 1 003



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I    PENDAHULUAN	1
1.1   Latar Belakang	1
1.2   Dasar Pelaksanaan Survei Masyarakat	2
1.3   Maksud dan Tujuan	2
BAB II   PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1   Pelaksana SKM	4
2.2   Metode Pengumpulan Data	4
2.3   Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4   Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5   Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III  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  ANALISIS HASIL SKM	10
4.1   Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2   Rencana Tindak Lanjut	12
4.3   Tren Nilai SKM	13
BAB V   KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Distribusi sampel dari masing-masing unit pelayanan pada UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023	7
Tabel 2	Tabel Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023	8
Tabel 3	Tabel Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023	9
Tabel 4	Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023	12



## DAFTAR GRAFIK

		Halaman
Grafik 1	Grafik IKM Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023	9
Grafik 2	Grafik Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak Tahun 2019 – 2023 (Semester II)	14



# 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 mengamankan 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak beserta UPT di lingkungannya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak beserta UPT di lingkungannya. 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 pada tahun 2023 dilakukan secara online oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Pontianak adalah tim yang ditunjuk sebagai Pengelola Pelayanan Publik pada setiap UPT yang ada dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagaimana terlampir.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner google form yang disebarkan kepada pengguna layanan melalui link yang telah disediakan. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak 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 kesehatan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi google form melalui link yang telah disediakan. 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 2 (dua) kali dalam setahun atau setiap semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada Semester II tahun 2023 ini memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:



No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2023	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengunjung) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan beserta seluruh UPT berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan beserta seluruh UPT dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 511.021 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap unit pelayanan, dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik sampling ini untuk mempresentasikan perwakilan masing-masingkelompok penyusunan populasi agar terwakili secara proporsional (Santjaka, 2011). Selanjutnya jumlah sampel secara Proporsional dapat di distribusikan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \frac{\text{Jumlah Kunjungan masing-masing unit Tahun 2021} \times n}{N}$$

Diketahui :

N = Jumlah total kunjungan 26 UPT dan Dinas Kesehatan Kota

Pontianak, yaitu sebesar 511.021

n = Jumlah Sampel awal (5.200).

Adapun hasil pendistribusian sampel untuk masing-masing unit pelayanan dari rumus tersebut diatas adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Distribusi Sampel dari Masing-Masing Unit Pelayanan pada  
UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak  
Semester II Tahun 2023

No	Nama Instansi/Unit Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	UPT Puskesmas Kampung Bali	29.455	300
2.	UPT Puskesmas Alianyang	26.621	271
3.	UPT Puskesmas Karya Mulya	27.174	277
4.	UPT Puskesmas Pal 3	24.938	254
5.	UPTT Puskesmas Perumnas I	24.029	245
6.	UPt Puskesmas Pal 5	2.959	132
7.	UPt Puskesmas Perumnas 2	30.258	308
8.	UPt Puskesmas Kom Yos	21.656	220
9.	UPT Puskesmas Saigon	27.717	282
10.	UPt Puskesmas Banjar Serasan	14.615	149
11.	UPT Puskesmas Tambelan sampit	10.601	108
12.	UPT Puskesmas Tanjung Hulu	22.152	225
13.	UPT Puskesmas Kampung Dalam	26.658	271
14.	UPT Puskesmas Parit Mayor	15.277	155
15.	UPT Puskesmas Gang Sehat	27.671	282
16.	UPT Purnama	19.483	198
17.	UPT Puskesmas Siantan Hilir	27.265	277
18.	UPT Puskesmas Siantan Tengah	16.145	164
19.	UPT Puskesmas Siantan Hulu	16.935	172
20.	UPT Puskesmas Telaga Biru	16.849	171
21.	UPT Puskesmas Khatulistiwa	17.995	183
22.	UPT Puskesmas Kampung Bangka	16.825	171
23.	UPT Puskesmas Paris 2	16.731	170
24.	UPT Lab Kesehatan	1.968	20
25.	UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat	13.708	139
26.	UPT RSUD Pontianak Utara	5.159	52
27.	Dinas Kesehatan Kota	177	4
	Jumlah Sasaran	511.021	5.200



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5.200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2  
Tabel Karakteristik Responden SKM  
Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1728	33,23%
		PEREMPUAN	3472	66,77%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	441	8,48%
		SLTP	568	10,52%
		SLTA	2705	52,02%
		D1-D3	644	12,38%
		D4-SI	797	15,33%
		S2 KEATAS	45	0,87%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	392	7,54%
		PEGAWAI SWASTA	1009	19,40%
		WIRASWASTA	415	7,98%
		PELAJAR/MAHASISWA	532	10,23%
		LAINNYA	2852	54,85%
4	STATUS KUNJUNGAN	KUNJUNGAN BARU	1488	28,62%
		KUNJUNGAN LAMA	3712	71,38%

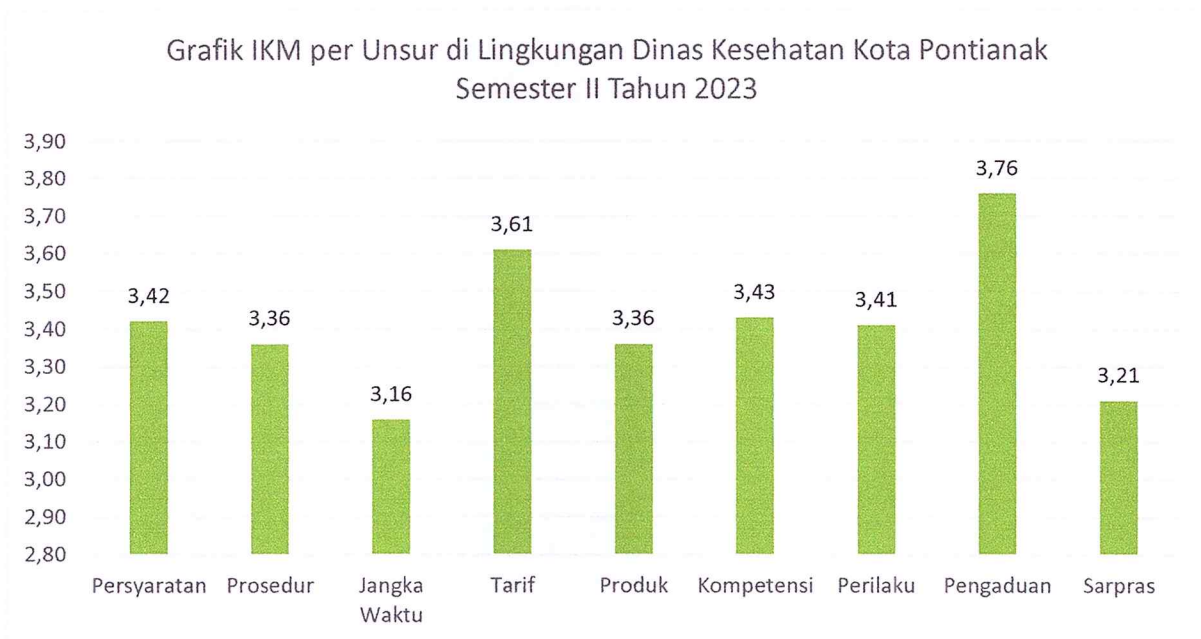
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3  
Tabel Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak  
Semester II Tahun 2023

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,42	3,36	3,16	3,61	3,36	3,43	3,41	3,76	3,21
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,49 ( B atau Baik)</b>								

Grafik 1  
Grafik IKM per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak  
Semester II Tahun 2023





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,21 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,36.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,76. Kemudian Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,61 dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,43.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik dari hasil survey serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Renovasi/perluas bangunan gedung, ruang tunggu dan lahan parkir Puskesmas.
2. Perbaiki/penambahan sarana dan prasarana Puskesmas, seperti penambahan fasilitas pelayanan laboratorium, penambahan fasilitas ruang gigi, penambahan alat UGS, penambahan playground/tempat bermain anak.
3. Perlu penambahan kursi ruang tunggu dan pendingin ruangan (AC/kipas angin).
4. Memperjelas alur pelayanan/arah ruangan atau membuka 1 (satu) meja pelayanan untuk memberikan penjelasan alur/arah pelayanan bagi pasien yang membutuhkan
5. Percepat pelayanan khususnya di loket pendaftaran dan apotik.
6. Pergunakan mesin antrian pasien atau membuka layanan pendaftaran online/digital.
7. Mendahulukan pelayanan atau membuka loket khusus bagi bayi/balita dan lansia.

8. Membuka layanan sore hari atau layanan 24 jam dan layanan persalinan.
9. Membuka layanan pemeriksaan mata di Puskesmas.
10. Perlu penambahan petugas pelayanan dan memulai pelayanan tepat waktu sesuai jam kerja agar antrian tidak menumpuk.
11. Meningkatkan pelayanan secara terus menerus, serta memberikan pelayanan dengan sopan, senyum dan ramah.

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

1. Terdapat beberapa gedung Puskesmas yang sudah tidak layak dan mengkhawatirkan, ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit sehingga perlu relokasi puskesmas/perluasan/perbaikan gedung.
2. Sarana dan prasarana masih dirasakan kurang memadai oleh masyarakat karena masih ada puskesmas yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan di laboratorium, poli gigi dan KIA, serta belum memiliki playground/tempat bermain anak.
3. Masih banyak Puskesmas kekurangan kursi ruang tunggu dan pendingin ruangan sehingga pada saat kunjungan sedang ramai banyak pasien yang berdiri dan ruangan bertambah panas.
4. Masyarakat masih ada yang bingung ketika datang ke puskesmas karena merasa alur pelayanan/arah ruangan yang tidak jelas, serta tidak ada petugas khusus yang dapat memberikan penjelasan/mengarahkan ketika datang ke puskesmas.
5. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat/lama oleh masyarakat terutama loket pendaftaran dan apotik.
6. Untuk pelayanan di loket pendaftaran, diharapkan semua puskesmas menggunakan mesin antrian, serta perlu adanya inovasi pendaftaran secara online atau digital agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan pendaftaran.
7. Masyarakat merasakan bahwa Puskesmas masih kekurangan petugas dan masih ada petugas yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan menjadi lama dan menumpuk.



8. Masyarakat berharap puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap, misalnya pelayanan sore hari atau 24 jam dan mampu memberikan layanan persalinan.
9. Petugas puskesmas diharapkan senantiasa memberikan pelayanan sopan, senyum dan ramah, tanpa membedakan – bedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa permasalahan tersebut diatas, maka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan sebagai berikut :

Tabel 4

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan inventarisir gedung/ bangunan Puskesmas yang memerlukan pemeliharaan/ renovasi ataupun perluasan</li> <li>- Menentukan skala prioritas gedung/bangunan Puskesmas yang harus segera di renovasi/perbaiki/perluasan</li> <li>- Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/perbaikan/ perluasan gedung/bangunan Puskesmas</li> </ul>	2023-2025	Dinas Kesehatan (Bidang Yankesfar)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan perbaikan sarana dan prasarana, penambahan kursi ruang tunggu, kipas angin dan memasang tanda/arah ruang pelayanan</li> </ul>	2023-2025	UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan

2.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoptimalkan mesin antrian pasien</li> <li>- Meningkatkan fungsi perangkat computer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam mengentry pendaftaran</li> <li>- Menambah petugas pelayanan yang diperbantukan di loket pendaftaran pada saat ramai kunjungan</li> <li>- Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/jam pelayanan</li> </ul>	Setiap hari/ Setiap apel pagi	UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan
		- Monitoring dan evaluasi pelayanan	- Setiap bulan - Triwulan	- Kepala UPT - Bidang Yankesfar - Subbag Umpar
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Sosialisasi Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang Standar Pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	Sepanjang tahun	- UPT Puskesmas - Dinas Kesehatan (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)

### 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



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada Semester II tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II tahun 2023 dilaksanakan secara online seperti tahun 2022. Survey dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner melalui google form yang diisi langsung oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas dan diisi sesuai pemahaman responden terhadap pertanyaan pada kuisioner, tanpa adanya penjelasan secara rinci. Hal ini merupakan salah satu penyebab menurunnya hasil pengukuran kinerja pelayanan publik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebelum tahun 2022, dimana pada tahun-tahun tersebut Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan jasa surveyor independent dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden dan surveyor berhadapan langsung dengan responden sehingga surveyor dapat memberikan pemahaman akan makna dari pertanyaan setiap kuisioner.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,49, meskipun masih menunjukkan adanya penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester II Tahun 2023.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Sarana dan prasarana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana.

Pontianak, 4 Desember 2023  
Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak

  
dr. Saptiko, M.Med.,PH  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661113 199603 1 003

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : Dinkes Kota Pontianak  
 Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 30, Benua Melayu Darat  
 Telp/ fax : (0561) 61760528

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Jml Nilai per Unsur	13,00	13,00	12,00	15,00	12,00	14,00	15,00	15,00	14,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,25	3,25	3,00	3,75	3,00	3,50	3,75	3,75	3,50	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,36	0,36	0,33	0,41	0,33	0,39	0,41	0,41	0,39	
IKM Unit Pelayanan**	8,94	8,94	8,25	10,31	8,25	9,63	10,31	10,31	9,63	
										<b>3,38</b> <b>A</b> <b>( BAIK)</b>
										<b>84,56</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
 b. NRR : Nilai rata-rata  
 c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
 \*\*) : IKM unit pelayanan X 25





58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	4	3	4	4	4	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	4	4	3	4	3	4	4	4
67	3	3	3	4	4	4	3	4	3
68	4	3	2	3	3	3	3	4	2
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	4	4	3	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	2
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	2	4	3	3	3	4	3
75	3	4	3	3	4	3	4	4	3
76	3	3	3	2	3	3	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	4	3	4	4
79	4	4	3	3	3	3	4	4	3
80	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	3	3	2	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	3	3	3	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	3	4	4	4	3
88	3	4	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	4	4	3
90	4	3	3	3	3	3	3	4	3
91	4	3	3	3	3	3	3	4	3
92	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	2	3	3	3	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	1	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	2	4	3	3	3	4	2
101	3	3	2	3	3	3	3	1	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	4	3	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	4	4	4
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	4	4	4
108	4	4	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	3	4	3	3	3	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	3	3	3	3	3	3	3



125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	3	3	3	3	3	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	3	4	3	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	4	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	3	4	3	4	3	3	4
137	4	4	4	4	3	3	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	3	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4
144	4	3	3	3	3	3	3	4	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	3	3	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	3	3	3	3	3	3
153	4	4	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	4	3
158	3	3	2	4	3	4	3	4	3
159	3	3	2	4	3	4	3	4	3
160	3	3	3	3	3	4	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	2	3	3	3	3	3	2
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	3	4	3	4	3	4	3	4	4
166	3	3	3	3	2	3	3	4	2
167	3	4	3	3	3	3	3	4	3
168	3	4	3	3	3	3	3	4	3
169	3	3	2	4	3	3	3	4	3
170	4	3	3	3	3	4	3	4	3
171	3	4	3	4	3	4	3	3	3
172	3	3	3	3	3	4	3	4	4
173	4	3	3	3	3	3	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	3	4	3	3	3	3	3	4	4
178	3	3	3	3	3	3	4	4	4
179	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4
181	3	4	3	4	3	3	4	4	3
182	3	3	2	4	2	3	3	2	2
183	3	3	3	4	3	4	4	4	3
184	3	3	3	3	3	4	4	4	3
185	4	3	3	4	3	3	3	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	2	4	3	3	3	4	3

189	3	3	2	4	3	3	3	4	2
190	3	3	3	4	3	4	4	4	4
191	4	3	3	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	3	3	4	3	4	3
193	3	3	3	4	4	4	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3
195	4	3	2	4	4	3	3	4	3
196	4	3	3	4	3	3	4	4	3
197	3	3	3	3	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	4	4	4	4
199	3	4	4	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	4	4	3	4
201	3	3	3	4	4	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	4	3	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	4	4
205	3	4	3	3	3	3	4	4	4
206	4	3	3	3	3	3	3	4	4
207	3	4	3	3	3	3	3	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	4	3	3	3	4	4	4	3
210	3	3	3	3	3	4	4	3	3
211	3	3	3	4	4	3	4	3	3
212	3	3	2	4	3	3	4	1	2
213	3	4	3	4	3	3	4	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	4	4
215	4	4	4	4	4	4	3	4	3
216	3	3	3	4	3	4	4	4	4
217	3	3	2	4	3	3	3	3	3
218	4	3	3	4	4	3	3	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	4	4	4	4	4	4
223	4	3	3	3	3	3	4	4	4
224	4	4	3	4	4	4	4	3	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	3	4	4	4	4	4
227	4	3	3	4	4	3	3	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	2	3	3	4	3	3	4	4
231	3	4	3	3	3	3	4	4	3
232	3	3	3	3	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	4	4	3	4	4	4	3	3	3
235	3	3	3	3	4	4	4	4	4
236	3	3	3	4	3	3	4	4	4
237	4	3	3	4	3	3	3	4	4
238	4	3	3	4	3	3	3	4	4
239	4	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	4	3	4	3	3	4	3	4
244	3	3	3	3	3	3	3	4	3
245	3	3	3	3	3	3	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	4	3	3	3	3	4	4	4	4
248	4	4	4	3	4	4	4	4	4
249	4	3	3	3	4	4	4	4	4
250	4	4	3	3	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	4	3	3	4	4
252	4	3	3	3	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	4
255	4	3	3	4	3	4	4	4	4













125	4	3	3	3	4	4	4	4	4
126	3	3	2	3	3	3	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	2	2	1	4	2	2	2	3	2
132	3	2	2	4	2	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	4	3	4	3
134	4	4	4	3	3	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	4	4	3
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	3	3	2	3	3	3	3	3	2
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	4	4	3	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	4	3	4	4	4	4	4
145	3	3	4	4	3	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	2
147	3	3	3	4	3	4	3	4	3
148	4	3	3	3	3	3	3	4	3
149	4	4	3	4	4	4	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	4	3	3	4	3	3	3	4	4
152	4	3	3	3	4	4	4	4	4
153	3	3	1	4	3	2	2	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	3	2	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	2	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	3	4	3	4	3	4	3	4	4
159	3	3	3	4	3	4	3	4	3
160	3	3	2	3	3	3	3	3	3
161	3	4	3	3	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	2	2	3	3	3	3	3	2
164	3	3	3	3	3	3	3	3	2
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	4	3	4	4	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	3	4	4	3	4	3	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	3	4	3	3	3	4	4
173	4	4	3	3	3	3	3	4	3
174	4	4	3	3	4	4	3	4	4
175	3	3	2	3	3	3	3	1	2
176	4	3	3	4	3	3	3	4	3
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	4	4	4
179	3	4	3	3	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	2	3	3	4	3	3	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	3	3	3	3	3	3	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	3	4	4	4	4
188	3	3	3	3	4	4	4	4	4





256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
258	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
259	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
262	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
263	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
264	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
265	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
266	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
267	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
268	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
269	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
270	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
271	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur	900,00	898,00	833,00	952,00	884,00	912,00	908,00	1002,00	897,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,32	3,31	3,07	3,51	3,26	3,37	3,35	3,70	3,31	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,36	0,34	0,39	0,36	0,37	0,37	0,41	0,36	
IKM Unit Pelayanan**	9,13	9,11	8,45	9,66	8,97	9,25	9,21	10,17	9,10	
										<b>3,32</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>83,07</b>

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan
- b. NRR : Nilai rata-rata
- c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) : IKM unit pelayanan X 25





58	3	3	2	3	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	3	3	3	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	1	4	3	3	3	4	3
63	4	3	3	4	3	3	3	4	3
64	4	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	4	4	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	4	4	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	4	3	4	3
70	4	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	4	3	3	4	3	3	3	4	3
73	4	3	3	4	4	4	3	4	3
74	3	4	3	3	4	3	3	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	4	3
76	4	4	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	4	4	3	4	4
78	3	3	3	4	3	4	3	4	3
79	3	4	3	3	3	3	3	4	4
80	4	3	3	4	3	4	3	4	3
81	4	4	3	4	4	3	3	4	4
82	4	4	3	3	4	4	3	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	3	3	3	3	3	4	3	4	3
85	4	4	3	3	4	4	3	4	3
86	4	4	3	4	4	4	3	4	3
87	3	3	3	3	3	4	3	4	3
88	4	4	4	4	4	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	4	3	4	3
90	3	4	3	3	3	3	3	4	3
91	3	4	3	3	3	4	3	4	3
92	3	4	3	3	3	3	3	4	3
93	4	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	2	4	3	3	3	4	3
95	4	4	2	4	3	3	3	4	3
96	4	3	2	4	4	3	3	4	2
97	4	3	3	4	4	4	3	4	4
98	4	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	2	4	4	3	3	4	3
100	4	3	3	3	4	3	3	4	3
101	4	3	2	4	4	3	3	4	3
102	4	3	2	3	3	3	3	4	3
103	4	4	2	3	4	3	3	4	3
104	4	4	3	3	4	3	3	4	3
105	4	3	3	3	3	3	3	4	3
106	4	4	3	3	3	3	3	4	4
107	4	3	3	3	3	3	3	4	3
108	4	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	4	3	4	3	3	3	4	3
110	4	3	3	3	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	4	4	3	3	4	3	4	4	4





192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	3	4	4	3	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	4	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	2
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	3	3	3	3	4	2
199	3	3	3	3	3	3	3	4	2
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	4	3	4	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	4	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	3	3	3	3	3	3	3	4	3
205	4	4	4	3	4	4	4	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	2
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	4	3	3	3	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	2
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	4	3	3	3
216	3	3	2	3	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	2
218	3	3	2	3	3	3	3	4	3
219	3	3	3	3	3	3	3	4	2
220	3	4	3	4	3	4	4	4	3
221	2	2	1	4	3	3	3	4	3
222	3	3	2	3	3	3	3	3	3
223	3	3	2	3	3	2	3	2	3
224	4	4	4	3	3	4	3	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	3	3	4	3	4	3
227	3	3	3	3	3	3	3	1	3
228	2	3	2	3	1	2	2	2	2
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	1	3
231	3	3	2	3	3	3	3	3	2
232	3	3	3	3	3	3	3	4	3
233	3	3	3	3	3	3	3	4	3
234	4	4	3	3	4	4	4	4	4
235	3	2	3	2	3	3	3	2	3
236	3	3	3	4	4	3	3	1	3
237	3	3	3	3	3	3	3	4	3
238	3	3	3	3	3	3	3	1	3
239	3	3	2	4	3	3	3	4	3
240	3	3	3	3	3	3	3	1	3
241	3	3	3	4	3	3	4	4	3
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3
243	3	3	3	3	3	3	3	4	3
244	3	3	2	3	3	3	3	3	2
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	3	1	3
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	1	3
250	3	3	3	4	4	4	3	1	3
251	4	4	4	4	4	3	3	1	4
252	3	3	3	3	3	3	3	1	2
253	3	3	3	3	3	3	3	4	3
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	3	3	3	3	3	4	4	4	4
256	3	3	3	3	3	3	3	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	4	4
258	3	4	3	3	3	3	3	4	3





**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Pal Tiga  
 Alamat : JL PUSKESMAS PAL TIGA GANG USMAN GANI  
 Telp/fax : (0561) 774151

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	3	3	2	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	3	4	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	2
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	2	4
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	4	3
17	3	4	4	3	3	4	3	2	3
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	4	2	4	4	4	4	1	3
22	3	3	4	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	3	4	4	3	3	3	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	4	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	4	2
32	3	3	3	3	3	3	3	4	2
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	4	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	1	2
37	3	3	3	4	4	4	3	4	3
38	3	3	3	4	4	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	3	3	4	2	3
41	3	3	3	3	3	4	4	4	3
42	2	3	3	3	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	3	3	4	3	4	2
48	3	3	3	3	3	3	3	4	2
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	4	3	3	4	4	4	3	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	4	3	3	4	3	4	4	4	3

58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	4	3	4	3	3	3	4	4	3
63	4	3	3	4	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	3	3	3	4	3	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	3	3	4	4	3
68	3	3	3	3	3	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	4	3	4	3	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	4	4	3	3	3	4	3	3	3
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	1	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	4	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	2	4	4	3	3	4	3
89	4	4	3	4	4	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	4	3	3	3	4	4	4
92	4	4	3	3	3	3	4	4	3
93	4	3	3	3	3	4	4	4	3
94	2	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	4	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	4	3	4	4	4	4	3	3	3
101	4	3	4	4	4	4	3	4	3
102	4	4	4	4	3	4	3	4	3
103	3	3	2	3	3	3	3	4	2
104	4	4	4	3	4	4	4	3	4
105	4	3	3	3	3	4	4	4	3
106	4	3	1	4	3	3	2	4	3
107	3	3	2	3	3	3	3	3	2
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	3	3	4	4
111	4	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	2	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	4	3	3	3	4	4	3
115	3	4	4	4	3	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	4	4	3	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	2	4	4	4	3	3	3	4	3
121	4	3	3	3	4	4	3	4	4
122	3	3	2	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	2	3	3	3	4	2
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4





189	3	3	3	3	3	3	3	4	2
190	1	4	3	3	3	3	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	3	3	2	3	3	4	4	4	3
194	3	4	3	4	4	4	3	4	4
195	4	3	3	4	3	4	3	4	3
196	4	3	3	4	4	4	3	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	4	3	4	4	3	4	4	3	4
199	3	4	3	4	3	3	3	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	4	2
204	4	4	2	4	3	3	3	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3
206	3	3	3	3	3	3	3	4	4
207	3	3	3	4	3	3	2	4	4
208	3	3	3	3	3	4	4	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	4	2
210	3	3	3	3	3	3	3	4	2
211	3	3	3	3	3	3	3	4	3
212	3	4	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	3	3	3	3	4	2
214	3	4	4	4	3	3	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	4	4	4	3	4	4	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	3	2	3	4	3	3	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	3	3	2	3	3	3	3	4	3
222	4	4	3	4	3	3	3	3	3
223	4	4	3	4	3	4	4	4	4
224	3	3	3	4	3	4	4	3	4
225	3	3	2	3	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	3	3	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	3	3	4	3	3	4	4	1	4
230	4	4	4	3	4	4	3	4	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	3	3	4	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	4	4	3
234	3	3	4	4	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	4	3	3	3	3	3	3	3	2
237	4	3	3	4	3	3	3	1	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	4	3	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	3	3	3	4	3	4	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	2
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	4	3
248	4	4	4	4	3	4	4	4	4
249	3	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	4	4	4	3	4	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	4	2	4	3	4	4	4	4

253	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
254	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur	846,00	848,00	797,00	873,00	829,00	857,00	854,00	938,00	812,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,33	3,34	3,14	3,44	3,26	3,37	3,36	3,69	3,20	
NRR tertimbang * Per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,37	0,35	0,38	0,36	0,37	0,37	0,41	0,35	3,31
										B (BAIK)
IKM Unit Pelayanan**	9,16	9,18	8,63	9,45	8,98	9,28	9,25	10,16	8,79	82,87



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Perumnas I  
 Alamat : JL. M. YUSUF NO 2  
 Telp/ fax : 0561-767459

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	3	3	4	3
2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3
8	4	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	3	3	4	3	3	3	4	3
15	4	3	3	3	3	3	3	4	3
16	4	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	4	3
29	4	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3





125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136	3	4	4	4	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	4	3	4	4	4	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	3	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	4	3	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	2
178	3	3	3	4	3	3	3	4	2
179	3	3	3	4	3	3	3	4	2
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	2
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	2
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	2
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	2
191	3	3	3	4	3	3	3	4	2

192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	2
194	3	3	3	4	3	3	3	4	2
195	3	4	3	4	3	3	3	4	2
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	2
198	3	3	3	4	3	3	3	4	2
199	3	3	3	4	3	3	3	4	2
200	3	3	3	4	3	3	3	4	2
201	3	3	3	4	3	3	3	4	2
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	2
205	3	3	3	4	3	3	3	4	2
206	3	3	3	3	3	3	3	4	2
207	3	3	3	4	3	3	3	4	2
208	3	3	3	4	3	3	3	4	2
209	3	3	3	4	3	3	3	4	2
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	4	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	2
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	2
216	3	3	3	4	3	3	3	4	2
217	3	3	3	4	3	3	3	4	2
218	3	3	4	4	3	3	3	4	2
219	3	3	3	4	3	3	3	3	2
220	3	3	3	4	3	3	3	4	2
221	3	4	4	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	4	2
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	2
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	2
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	2
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	3	3	3	4	3	3	3	4	2
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	2
238	3	3	3	4	3	3	3	4	2
239	3	3	3	4	3	3	3	4	2
240	3	3	3	4	3	3	3	4	2
241	3	3	3	4	3	3	3	4	2
242	3	3	3	4	4	3	3	4	2
243	3	3	3	4	3	3	3	4	2
244	3	3	3	4	3	3	3	4	2
245	3	3	3	4	3	3	3	4	2
Jml Nilai per Unsur	809,00	798,00	795,00	956,00	791,00	794,00	793,00	953,00	743,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,30	3,26	3,24	3,90	3,23	3,24	3,24	3,89	3,03
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,36	0,36	0,36	0,43	0,36	0,36	0,36	0,43	0,33
IKM Unit Pelayanan**	9,08	8,96	8,92	10,73	8,88	8,91	8,90	10,70	8,34

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**3,34**  
**B**

**(BAIK)**

**83,42**



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Pal Lima  
 Alamat : JL HUSIN HAMZAH  
 Telp/fax : (0561) 778957

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
3	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
6	4	4	2	4	4	4	4	4	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	2	3	4	4	4	4	3
11	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12	4	4	2	3	4	3	4	4	3
13	4	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	2	4	4	4	4	4	3
15	4	4	2	4	4	4	4	4	3
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	3	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	2	3	4	4	4	4	4
25	4	4	2	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	2	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	2
30	4	4	3	3	4	4	4	4	3
31	4	4	3	4	4	4	4	4	3
32	4	4	3	4	4	4	3	4	3
33	4	3	2	3	4	3	4	4	3
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	3
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	2	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	2	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	3	3	3	4	4	3	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	2	3	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	4	3



58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	2	3	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3
61	4	4	2	4	4	4	4	4	3
62	4	4	3	3	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	2
64	4	4	2	4	4	4	3	4	3
65	4	4	2	4	4	4	4	4	3
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4	4	4	4	3
68	4	4	3	4	4	4	4	4	2
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	4	3
79	4	4	3	3	4	4	4	4	3
80	4	4	2	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4	4	2
84	4	4	3	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3
87	4	4	3	3	4	4	4	4	3
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	3	4	4	4	4	3
90	4	4	2	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	3	3	4	3
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	4	3	3	4	4	4	4	4	3
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	2
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	4	4	4	4	4	3
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	4	4	4	4	4	3
101	4	4	2	4	4	4	4	4	3
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	4	4	4	4	3
105	4	4	2	4	4	4	4	4	3
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	2	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	4	4
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	2
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	4	4	4	3
117	4	4	2	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	3	4	4	4	3	4	3
120	4	3	3	3	4	4	4	4	3
121	4	4	3	3	4	4	4	4	3
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4

123	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
124	4	4	2	4	4	3	3	4	2	
125	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
126	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
127	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
128	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
129	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
130	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
131	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
Jml Nilai per Unsur	526,00	519,00	382,00	493,00	521,00	518,00	516,00	527,00	453,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,98	3,93	2,89	3,73	3,95	3,92	3,91	3,99	3,43	
NRR tertimbang * Per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,44	0,43	0,32	0,41	0,43	0,43	0,43	0,44	0,38	
IKM Unit Pelayanan**	10,96	10,81	7,96	10,27	10,85	10,79	10,75	10,98	9,44	
										<b>3,71</b>
										<b>A</b> <b>(SANGAT</b> <b>BAIK)</b>
										<b>92,81</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survei Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Komyos Sudarso  
 Alamat : Jl. Apel No.62  
 Telp/fax : (0561) 8128434

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	4	3	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	2	1	2
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3
9	3	4	3	3	3	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	1	3
18	3	4	4	3	3	4	4	4	3
19	3	4	3	3	4	4	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	3	3	4	4	3	3	4	3
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	4	2
26	3	1	1	3	3	3	3	3	2
27	3	3	3	3	3	2	2	3	2
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	3	4	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	2
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	4	3	4	3	4	3	3	4	3
41	3	3	2	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	2
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	2
47	3	3	3	3	3	3	3	4	2
48	3	3	3	4	3	3	3	4	2
49	3	3	3	3	3	3	3	1	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	3	4	4	4	3	4	4	4	3

58	3	4	4	4	3	3	4	4	3
59	4	3	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	2
61	3	4	3	4	3	3	3	4	2
62	4	4	4	4	4	3	4	4	2
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	4	4	4	3	3	4	4	2
65	3	3	3	4	3	4	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	4	4	2
67	3	4	3	4	4	3	3	4	2
68	4	3	3	4	3	3	3	4	2
69	3	3	4	4	4	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	4	4	2
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	1	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	2
74	3	4	3	4	3	3	3	4	3
75	3	4	3	4	3	3	4	4	2
76	3	3	3	4	4	3	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	4	4	2
78	3	3	4	4	3	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	4	3	4	3
80	3	4	3	3	3	4	4	4	3
81	4	3	4	4	3	4	3	4	4
82	4	3	4	4	3	4	3	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	4	3
84	3	4	3	4	3	3	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	4	3	4	3	3	4	4	4
87	3	4	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	4	4	4	3	4	4
89	3	4	4	4	4	4	3	4	3
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	3	4	4	4	3	4	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	3	4	4	4	3	4	4
94	3	4	4	4	4	3	4	4	3
95	3	4	4	4	4	4	3	4	2
96	4	4	3	4	4	3	4	4	3
97	3	4	4	4	3	4	4	4	3
98	4	4	4	4	3	4	3	4	4
99	4	3	4	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	3	4	4	3
101	4	3	4	4	4	3	4	4	4
102	3	4	4	4	3	4	3	4	4
103	3	4	3	4	3	3	4	3	4
104	4	4	4	4	3	3	3	4	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	4	4	4	4	3	4	4
109	4	3	4	3	3	4	4	4	4
110	4	3	3	4	3	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	3	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	3	4	4	4
114	4	3	4	3	3	3	3	4	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	3	3	4	4	4	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	3	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	3	4	4	4
121	3	3	3	4	4	3	4	4	4
122	3	3	4	4	3	4	4	4	3
123	3	3	3	3	4	3	4	4	3
124	3	3	3	4	3	4	4	4	4



125	4	4	3	4	3	4	4	4	4
126	3	4	4	4	3	4	4	4	4
127	3	4	3	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	2
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4
132	4	4	3	4	3	4	4	4	3
133	4	3	4	4	3	4	4	4	4
134	4	3	4	4	3	4	4	4	4
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4
136	4	3	3	3	3	4	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	4	3	4	4	4	3
140	3	4	4	4	4	3	4	4	4
141	3	4	4	4	3	4	4	4	4
142	4	4	3	4	4	3	3	4	3
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	3	4	4	4	4
145	3	4	4	4	4	3	4	4	3
146	4	3	4	4	3	4	4	4	4
147	4	4	3	4	4	4	4	4	3
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	3	4	4	4	3	4	4
150	3	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	4	4	4	3	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	3
153	4	4	3	4	3	4	4	4	3
154	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	4	3	4	4	4	4	3	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	4	4	4	4	3
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	3	4	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	3	4	4	2
162	4	4	4	3	4	3	4	4	3
163	4	4	3	4	3	4	4	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	4	3	4	3	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	3	4	4	3	4	4	4
170	4	4	4	4	4	3	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	3	3	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	2
175	4	3	3	4	4	3	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	3
177	4	3	3	4	4	3	4	4	3
178	4	4	3	4	4	3	4	4	4
179	3	4	3	4	3	3	3	4	4
180	4	4	3	4	4	3	3	4	4
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4
185	4	4	3	4	4	3	4	4	3
186	4	3	4	4	4	3	4	4	4
187	3	4	4	3	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4



189	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
209	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
211	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
213	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
214	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
215	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
217	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
219	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
220	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
Jml Nilai per Unsur	767	783	759	829	763	766	787	855	739	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,49	3,56	3,45	3,77	3,47	3,48	3,58	3,89	3,36	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,38	0,39	0,38	0,41	0,38	0,38	0,39	0,43	0,37	
IKM Unit Pelayanan**	9,59	9,79	9,49	10,36	9,54	9,58	9,84	10,69	9,24	
										<b>3,52</b>
										<b>A</b> <b>(SANGAT</b> <b>BAIK)</b>
										<b>88,10</b>

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Perumnas II  
 Alamat : JL. HASYIM ACHMAD  
 Telp/ fax : 0561776043

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	2	3	3	3	3	1	3
2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
4	3	3	2	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	2
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	4	4	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3



59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	2	3	2	3	3	4	2
69	3	3	3	3	3	3	4	4	3
70	4	3	3	4	3	4	4	4	2
71	4	4	3	4	3	4	4	4	2
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	4	2	2	3	3	3	4	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	4	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	4	3	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	3	3	3	3	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	3	3	4	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3

125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	3	3	3	3	3	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	4	3
177	3	3	3	3	3	3	3	4	3
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	2
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	3	3	3	4	4	4	3	4	3



189	3	3	3	3	3	4	3	3	2
190	3	3	2	4	3	3	3	3	2
191	3	3	3	3	3	4	3	4	3
192	3	3	2	3	3	4	3	4	2
193	4	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	4	4	3
195	3	3	3	3	3	3	3	4	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	3	3	3	3	3	3	3	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	4	3
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	2	3	3	3	4	3
240	4	4	3	3	3	3	4	4	2
241	4	4	3	3	3	3	3	4	4
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	3	4	3
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	3	3	3	3	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	3	3	3	4	3	3	3	4	3

256	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
258	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
260	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
262	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
263	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
264	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
265	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
269	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
272	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
273	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
274	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
276	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
277	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
279	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
280	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
281	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
282	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
286	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
289	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
290	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
291	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
292	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
293	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
294	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
296	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
297	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
298	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
299	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
300	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
301	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
302	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
303	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
304	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
305	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
306	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
307	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
308	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
Jml Nilai per Unsur	937,00	933,00	914,00	1143,00	928,00	935,00	941,00	1220,00	913,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,04	3,03	2,97	3,71	3,01	3,04	3,06	3,96	2,96	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,33	0,33	0,33	0,41	0,33	0,33	0,34	0,44	0,33	
IKM Unit Pelayanan**	8,37	8,33	8,16	10,21	8,29	8,35	8,40	10,89	8,15	
										<b>3,17</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>79,14</b>

Keterangan :

a. U1 - U8

: Unsur Pelayanan

b. NRR

: Nilai rata-rata

c. IKM/SKM

: Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat

\*)

: Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*)

: IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Siantan Hilir  
 Alamat : Jalan Dharma Putra  
 Telp/ fax : 0561 - 881212

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	4	3	4	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	2	3	3	4	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4











256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	1080,00	1080,00	1076,00	1079,00	1083,00	1085,00	1079,00	1107,00	1082,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,90	3,90	3,88	3,90	3,91	3,92	3,90	4,00	3,91	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	3,87 A (SANGAT BAIK)
IKM Unit Pelayanan**	10,72	10,72	10,68	10,71	10,75	10,77	10,71	10,99	10,74	96,81

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25





62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	4	3	3	4	3	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	4	3
65	4	4	3	4	4	4	3	3	2
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	4	3	4	4	4	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	3	4	3	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	2
72	4	3	3	3	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	4	3	3	4	4	4	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	4	3	3	2
80	3	3	2	4	3	4	3	4	2
81	4	3	4	4	4	4	4	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	2
87	3	3	2	4	3	3	3	4	2
88	3	3	3	4	3	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	2
91	4	4	3	4	3	4	4	3	3
92	4	4	3	4	3	4	4	3	2
93	3	4	3	4	4	3	4	3	3
94	4	3	3	3	4	3	4	3	4
95	4	4	3	4	4	4	4	3	3
96	4	4	3	3	4	4	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	4	2
98	4	4	3	4	3	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	4	3	3	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	2
102	3	3	3	4	3	3	3	4	2
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	4	4	3	4	4	4	4	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	2
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	4	4	4	3	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	2
112	4	4	4	4	4	4	4	2	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	4	4	3	4	4	4	3	3	3
116	4	3	3	4	4	4	4	3	2
117	4	4	3	4	3	4	3	3	3
118	4	4	3	3	4	4	3	3	2
119	4	3	4	4	4	4	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	3	3	2
121	3	3	3	4	3	3	3	3	2
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2
123	3	3	3	4	4	4	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	3	3	2	4	3	3	3	4	2
126	3	3	2	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	3	4	4	3	3
128	4	4	3	4	3	4	4	2	4

129	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
130	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
131	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
132	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
133	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
134	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
135	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
136	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
137	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
138	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
139	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
140	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
141	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
144	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
146	4	3	3	3	3	4	3	3	2	
147	4	3	3	3	4	4	3	3	2	
148	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
149	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
150	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
151	4	4	4	4	3	3	4	3	2	
152	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
153	2	3	3	4	3	4	4	3	3	
154	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
155	4	4	4	4	3	4	4	3	2	
156	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
157	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
158	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
162	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
174	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
181	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
182	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
183	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
Jml Nilai per Unsur	620,00	620,00	557,00	681,00	613,00	629,00	602,00	607,00	533,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,39	3,39	3,04	3,72	3,35	3,44	3,29	3,32	2,91	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,37	0,33	0,41	0,37	0,38	0,36	0,36	0,32	
IKM Unit Pelayanan**	9,32	9,32	8,37	10,23	9,21	9,45	9,05	9,12	8,01	
										<b>3,28</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>82,08</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Siantan Tengah  
 Alamat : Jl. Selat Sumba, Kec Pontianak Utara  
 Telp/fax : (0561) 8124306

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	4	3
8	2	3	4	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3	3	3	4	3
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	4	4	4	3	3	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	4	3	4	3	3	2	3
24	4	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	3	4	3	3	4	3	3	4	3
31	3	3	2	4	4	3	3	4	4
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	4	3	4
37	3	3	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	4	4	4	4	4
39	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	4	3
44	3	3	2	3	3	3	3	4	4
45	3	4	2	3	4	3	3	4	4
46	3	3	2	4	3	3	3	4	4
47	3	3	2	3	4	3	3	4	4
48	3	3	2	3	4	4	4	4	4
49	2	3	1	4	4	4	4	4	4
50	4	3	2	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	4	4	4	4	4
56	3	3	2	3	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4

58	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	4	3	3	4	4
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	3	3	3	3	4	4
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4
65	4	4	4	3	4	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	3	3	2	2	4	4
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4	4	4	4
71	4	3	3	3	3	4	4	4	4
72	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	3	4	1	3	4	4	4	4	4
74	3	3	4	3	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	4	4
76	3	4	3	3	4	3	3	4	4
77	3	3	3	3	4	3	3	4	4
78	3	3	2	3	3	4	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	3	4	2	2	3	3	3	4	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4
85	3	4	3	3	3	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	4	3	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	2	3	4	4	4	4	4
95	3	3	2	3	4	4	4	4	3
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	2	3	4	4	4	4	4
101	4	3	3	3	3	4	4	4	4
102	3	3	1	3	4	4	4	4	4
103	3	3	2	4	4	4	4	4	4
104	4	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	3	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	3	3	3	4	4	4	4	4	4
108	2	3	2	3	3	4	4	4	4
109	2	4	4	3	4	4	4	4	4
110	2	4	3	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	3	4	4	4	3
112	3	4	4	3	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	3	3	3	4	4	4	3
116	3	4	3	3	3	4	4	4	4
117	2	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	3	3	3	3	3	4	4	4	3
122	3	3	3	4	3	4	4	4	3
123	3	3	3	3	3	4	4	4	3
124	3	4	3	4	3	4	4	4	3



125	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
126	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
127	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
128	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
131	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
132	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
133	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
134	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
139	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
140	2	4	3	4	4	4	4	4	3	
141	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	2	3	3	4	4	4	3	
148	3	3	2	3	4	4	4	4	3	
149	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
150	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
151	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
152	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
153	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
154	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
155	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
156	3	3	2	3	4	3	3	1	3	
157	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
158	4	3	3	4	3	4	4	2	2	
159	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
162	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	1	3	3	3	3	1	3	
164	3	3	1	3	3	3	3	2	3	
Jml Nilai per Unsur	537,00	555,00	513,00	586,00	599,00	607,00	607,00	633,00	603,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,27	3,38	3,13	3,57	3,65	3,70	3,70	3,86	3,68	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,36	0,37	0,34	0,39	0,40	0,41	0,41	0,42	0,40	
IKM Unit Pelayanan**	9,00	9,31	8,60	9,83	10,04	10,18	10,18	10,61	10,11	
										<b>3,51</b>
										<b>C (KURANG BAIK)</b>
										<b>87,87</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25





58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	2	3	3	3	3	4	2
60	4	3	4	4	4	3	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	2
66	4	3	3	3	3	3	4	4	3
67	4	3	3	3	3	3	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3
70	3	3	2	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	4	3	4	4	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	2	3	1
82	3	4	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	4	4	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	4	3	4	2
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	4	3	3	3	3	3	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	4	4	3	4	4	4	3	4	3
93	4	3	3	3	3	3	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	4	3	3	3	3	3	4	4	3
100	4	3	3	3	3	3	4	4	3
101	4	4	3	4	3	3	3	4	3
102	4	4	3	4	4	3	3	4	3
103	4	4	3	4	4	3	3	4	3
104	3	3	2	4	2	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	3	3	3	4	3
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	3	3	3	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	3	3	3	4	3
113	4	4	4	4	4	3	3	4	3
114	4	4	4	4	4	3	3	4	3
115	4	4	4	4	4	3	3	4	3
116	4	4	4	4	4	3	3	4	3
117	4	4	4	4	4	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	3	3	4	3
119	4	4	4	4	4	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	3	3	3	4	4	4

125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
127	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
128	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
129	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
130	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
131	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
132	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
136	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
137	3	4	4	3	4	2	4	3	4	
138	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
139	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
144	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
145	3	3	2	3	4	4	4	4	2	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
148	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
149	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
150	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
151	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
153	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
154	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
159	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
160	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
162	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
165	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
167	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
170	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Jml Nilai per Unsur	586,00	582,00	551,00	591,00	563,00	554,00	567,00	642,00	541,00	
NRR Per Unsur =	3,41	3,38	3,20	3,44	3,27	3,22	3,30	3,73	3,15	
Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi										
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,37	0,35	0,38	0,36	0,35	0,36	0,41	0,35	
IKM Unit Pelayanan**	9,37	9,31	8,81	9,45	9,00	8,86	9,07	10,26	8,65	
										3,31
										B (BAIK)
										82,77

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25





58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	2	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	2	3	3	3	4	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3
65	4	3	3	3	3	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	2
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3
69	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	3	3	2	3	3	3	3	4	3
71	3	2	2	3	3	3	3	2	2
72	3	3	2	4	3	3	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	3	4	4	4	3
75	3	3	2	3	3	3	3	3	2
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	4	3	4	3
78	4	4	3	4	3	4	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	4	3	4	3	3	3	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	2
85	3	3	3	4	3	3	3	4	2
86	3	3	3	4	3	4	3	3	2
87	3	4	3	3	3	4	3	4	3
88	3	3	2	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	4	2
93	3	3	3	3	3	4	3	4	3
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	3	3	4	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	2	3	3	3	3	4	2
98	3	3	3	4	3	3	4	4	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	2	3	3	3	3	4	3
101	4	3	3	4	3	3	4	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	2	4	3	3	3	4	2
104	3	3	2	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	4	3	3	3	3	4	4	3	3
107	3	3	2	2	3	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	3	3	3	3	4	4	2
111	3	2	2	3	2	3	3	3	2
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	4	4	4	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	4	3	2	4	3	3	4	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	2	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	4	3	3	3
120	3	2	3	3	4	3	4	4	3
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	4	3	2	4	3	3	3	2	3
123	4	4	3	3	4	4	4	4	3
124	3	2	3	3	3	4	3	2	3



125	4	3	3	3	4	3	3	4	2
126	3	3	2	3	3	3	3	4	2
127	3	3	2	3	3	3	3	4	2
128	4	4	3	4	4	4	4	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	4	4	4
131	3	3	3	3	4	4	4	4	3
132	3	3	1	4	2	3	2	3	2
133	3	4	3	3	3	4	4	3	3
134	3	3	3	4	3	4	4	4	3
135	3	3	3	3	3	4	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4
141	4	4	3	3	4	4	4	4	3
142	4	4	3	3	4	4	4	4	3
143	4	4	3	4	4	4	4	4	3
144	3	4	3	3	3	3	3	4	3
145	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	4	3	3	3	4	3	3
147	3	3	3	4	4	4	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	2
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	4	3	3	3	4	3
155	4	3	3	4	4	4	4	3	3
156	4	4	3	3	4	4	4	4	4
157	4	3	3	3	3	3	4	4	2
158	4	3	3	4	3	3	4	4	4
159	3	3	3	3	3	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	4	4	3	3	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	4	2
163	3	3	3	4	3	4	4	4	3
164	4	4	3	4	4	4	4	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	3	4	3	3	3	3	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	4	4	3	4	4	4	4	4	3
170	4	4	3	4	4	4	4	4	3
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Jml Nilai per Unsur	552,00	545,00	494,00	583,00	544,00	567,00	572,00	631,00	513,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,23	3,19	2,89	3,41	3,18	3,32	3,35	3,69	3,00
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,36	0,35	0,32	0,38	0,35	0,36	0,37	0,41	0,33
IKM Unit Pelayanan**	8,88	8,76	7,94	9,38	8,75	9,12	9,20	10,15	8,25

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**3,22**  
**B**  
**(BAIK)**  
**80,43**

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Saigon  
 Alamat : Jl. Tanjung Raya II Pontianak  
 Telp/fax : (0561) 659 3859

Nomor Urut	Nilai Per Unsur Pelayanan								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2	3	4	2	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
5	3	3	1	2	3	3	3	3	3
6	3	3	1	2	3	3	3	3	3
7	3	2	2	3	3	3	2	3	3
8	3	2	1	3	2	2	3	3	2
9	3	2	2	2	3	3	3	2	2
10	3	3	1	4	3	3	3	4	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	4	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	3	3	3	4	3	3	3	3	2
25	3	3	2	4	3	3	3	4	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3
27	3	2	3	4	3	3	4	1	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	4	0
30	4	3	3	4	3	3	3	2	2
31	3	4	3	3	3	3	3	4	3
32	4	4	3	3	3	3	3	4	3
33	4	4	3	4	3	4	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	2
41	4	4	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	4	4	2	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	4	4	4	4
52	4	4	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	2	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	2
56	3	3	2	3	3	3	3	3	2
57	3	3	3	4	3	3	2	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	4	4	3	4	3
60	3	3	2	3	3	3	3	4	3
61	3	3	2	4	3	3	4	3	3
62	4	4	4	4	3	3	4	3	3



63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	4	4	3
65	4	3	3	4	3	3	4	3	3
66	3	3	4	3	3	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	4	4	4	4
68	3	4	3	3	3	4	4	4	4
69	4	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	3	2	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	4	4	3	3	3	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4
74	3	3	4	3	3	3	4	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	2	2
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	4	4	3	4	4	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	2	3
80	3	2	2	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	4	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	4	4	3
87	3	3	3	3	3	4	4	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	2	4	3	4	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3
92	3	3	3	3	2	3	2	4	3
93	3	3	2	3	3	4	4	4	3
94	3	3	3	4	3	4	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	4	3	3	4	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	1	1	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	3	3	3	3	4	3
105	4	4	3	4	3	4	4	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	4	3	3	3	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	4	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	4	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	4	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	2	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3

125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	2	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	2
130	4	3	2	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	4	4	3	3	3
132	3	3	2	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	2	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	2	3	3	3	3
136	3	3	2	3	3	3	3	4	3
137	3	4	3	3	3	4	4	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	4	3	3	3	4	3	3	3	2
140	3	3	2	3	3	3	3	4	2
141	4	4	4	4	4	4	3	3	4
142	3	3	2	4	3	3	3	3	2
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	2	4	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	4	3	3
151	3	4	3	4	3	3	3	3	3
152	3	3	1	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	2	2
154	3	3	2	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	4	3	3	3	3	3	3	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	3	3	2	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	2
160	3	3	3	4	3	3	3	4	2
161	4	3	4	4	4	4	4	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	4	3	3	4	4	4	3	4	4
164	3	3	3	3	3	4	4	4	4
165	3	4	3	3	3	3	4	4	3
166	4	4	4	3	4	4	4	4	4
167	4	3	3	3	3	3	4	3	3
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	4	3	3	4	3	4	4	4	4
170	3	3	2	4	3	3	3	4	3
171	4	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	2
177	4	3	3	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	3	2	2	3	3	3	3	2	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	4	3	3	3	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	3	3	2	3	3	3	3	4	3
186	3	4	3	3	3	3	3	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	4	4	4



189	4	4	4	3	4	4	4	4	4
190	4	3	3	3	2	3	3	3	2
191	3	3	3	3	3	3	3	2	3
192	3	3	2	4	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	4	4	3	4	4	4	3	4	3
195	3	3	3	4	2	3	3	2	3
196	3	3	3	4	2	3	3	2	4
197	3	4	3	3	3	4	3	4	3
198	3	3	2	3	3	3	3	4	3
199	3	3	3	4	3	4	4	4	3
200	3	3	2	3	3	3	3	3	2
201	4	4	3	3	4	4	4	4	4
202	3	3	3	3	3	4	3	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	4	3	4	4	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	4	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	2	3	3	3	4	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3
210	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	3	3	2	3	3	3	3	3	2
212	3	3	2	3	3	3	3	4	3
213	4	4	3	3	3	3	3	4	3
214	3	4	4	3	4	4	4	4	4
215	3	3	3	4	3	3	4	4	3
216	3	3	3	4	3	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	3	3	4	4	4	3
220	3	3	3	3	3	3	3	4	3
221	4	3	3	3	3	3	3	4	4
222	3	3	3	3	3	4	4	4	3
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	4	3	3	4	3	3	3	4	3
225	4	3	3	4	3	4	4	4	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	4	3	2	3	3	3	4	3	3
229	3	3	3	4	3	4	3	4	4
230	3	4	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	2	4	3	3	3	4	3
233	3	3	3	3	3	3	3	4	4
234	3	3	2	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	4	4	4	3
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	3	3	4	3	4	4
238	3	3	4	3	3	4	3	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	3	4	3	3	3	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	4	2
243	3	3	3	3	3	3	4	4	4
244	4	3	3	3	3	4	4	4	4
245	4	3	3	4	3	4	3	4	3
246	3	3	2	3	3	4	3	2	2
247	3	4	3	3	3	3	4	4	4
248	4	3	3	4	4	4	4	4	4
249	3	4	3	3	3	3	4	4	2
250	3	3	3	4	3	4	4	4	3
251	3	4	3	3	3	4	4	4	4
252	4	4	3	4	3	3	4	4	4
253	4	4	4	3	3	3	3	4	4
254	3	3	3	3	3	4	4	4	3

255	3	3	3	3	3	3	3	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	4	3
258	3	3	3	3	3	3	3	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	4	3
263	4	4	3	4	3	3	3	4	4
264	4	3	2	3	3	4	4	4	3
265	3	3	2	3	4	4	4	4	4
266	4	4	3	4	3	3	3	4	3
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3
268	3	3	3	4	4	4	4	4	4
269	4	4	3	3	3	3	3	4	3
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3
271	3	3	2	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	4	3	3	4	3
274	3	3	2	3	3	3	3	4	3
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	3	3	3	4	3	3	3	4	3
277	3	3	3	3	3	3	3	4	3
278	4	4	3	4	4	4	3	4	4
279	3	3	3	4	3	3	3	4	3
280	3	3	3	3	3	3	3	4	3
281	3	3	4	4	3	3	3	4	3
282	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Jml Nilai per Unsur	905,00	888,00	817,00	982,00	872,00	913,00	916,00	1017,00	874,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,21	3,15	2,90	3,48	3,09	3,24	3,25	3,61	3,10
NRR tertimbang * Per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,35	0,35	0,32	0,38	0,34	0,36	0,36	0,40	0,34
IKM Unit Pelayanan**	8,83	8,66	7,97	9,58	8,50	8,90	8,93	9,92	8,52

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan
- b. NRR : Nilai rata-rata
- c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survei Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\* ) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2022**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Tanjung Hulu  
 Alamat : Jl. Ya'm Sabran  
 Telp/ fax :

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
5	3	3	2	4	3	4	4	4	2
6	3	4	3	3	3	4	4	3	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3
8	3	4	3	3	4	4	3	4	2
9	4	4	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	4	4	3	4	3	3	2
11	3	3	2	4	3	4	3	2	2
12	3	3	2	4	3	3	3	4	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	4	3	4	3	4	4	3	2
15	4	3	2	3	4	3	3	4	2
16	4	3	3	3	3	4	4	4	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2
18	4	4	3	4	4	4	3	4	2
19	3	4	2	3	3	4	3	3	2
20	3	4	2	4	3	4	4	4	3
21	3	3	4	4	3	3	4	3	2
22	3	3	2	4	4	3	3	3	2
23	4	4	2	4	4	4	3	4	2
24	3	3	2	4	3	4	3	3	2
25	4	4	3	3	4	4	4	3	2
26	3	3	2	3	3	4	3	3	2
27	4	4	3	4	3	4	3	3	2
28	3	3	3	4	3	4	3	3	2
29	3	4	3	3	4	4	3	4	2
30	3	3	2	3	4	4	3	3	2
31	3	3	2	4	4	4	3	3	2
32	4	3	3	3	4	4	4	4	2
33	4	3	3	4	3	4	3	3	2
34	4	3	3	3	3	4	3	4	2
35	3	3	2	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	3	3	3	3	3	2
37	3	3	2	4	3	3	3	4	3
38	4	3	3	3	3	3	4	3	3
39	3	3	2	4	3	4	4	3	2
40	3	3	2	4	3	4	3	3	2
41	3	3	2	4	3	4	3	4	3
42	3	3	2	4	4	3	4	4	2
43	3	3	3	3	4	4	3	3	2
44	3	3	2	4	3	4	3	4	2
45	4	4	4	4	4	4	3	4	2
46	3	4	2	3	3	4	4	3	2
47	3	4	3	3	3	4	3	4	2
48	4	4	4	3	4	4	4	4	3
49	3	3	2	3	3	4	3	3	2
50	4	3	3	3	4	3	3	4	3
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	3	3	4	3	3	2
53	4	3	3	3	3	4	3	3	2
54	4	3	3	4	4	3	3	3	2
55	4	3	3	3	3	3	4	4	2
56	3	3	3	3	3	4	3	3	2
57	4	3	3	4	3	3	3	4	2

58	4	3	3	4	3	4	3	3	2
59	3	4	3	3	4	4	3	4	3
60	3	4	3	4	3	4	3	3	2
61	4	3	2	3	3	4	3	3	2
62	4	3	3	4	3	4	3	3	2
63	3	3	2	4	3	4	3	4	2
64	3	3	3	3	4	4	3	4	3
65	4	4	3	4	3	4	3	4	2
66	4	3	3	4	3	4	3	3	2
67	3	4	3	4	3	3	3	4	2
68	3	3	2	3	4	4	3	4	2
69	4	3	2	3	3	4	3	3	2
70	4	4	4	3	4	4	3	4	3
71	3	3	3	4	3	4	3	3	3
72	3	3	3	4	3	4	3	4	3
73	3	4	3	3	3	4	3	3	3
74	3	3	2	4	4	4	3	2	2
75	4	3	3	4	3	4	3	4	2
76	4	4	4	4	3	4	3	3	3
77	4	4	2	4	3	4	3	3	2
78	4	4	2	4	4	4	4	3	4
79	3	3	3	3	4	4	3	4	2
80	4	4	3	4	3	4	3	4	2
81	3	3	2	3	3	4	3	4	2
82	4	3	3	3	4	3	3	4	2
83	4	3	2	4	3	4	3	3	2
84	3	3	4	3	3	4	3	4	2
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	3	3	3	3	4	3	4	2
88	4	3	4	3	4	4	3	4	2
89	4	3	4	4	3	4	3	4	3
90	4	4	3	4	3	4	3	4	3
91	3	4	4	4	3	4	4	4	2
92	3	3	4	3	4	4	3	3	2
93	3	3	2	3	4	4	4	4	2
94	4	3	3	3	3	4	3	4	3
95	3	4	3	3	4	4	3	4	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	3	3	2	4	4	4	3	4	4
99	3	4	3	4	3	4	4	3	2
100	3	4	3	3	4	4	4	4	3
101	3	3	2	3	4	4	3	3	3
102	4	4	3	4	4	4	4	4	3
103	3	3	3	4	4	4	4	4	3
104	3	3	4	3	3	4	4	4	2
105	4	4	3	3	4	4	3	4	3
106	4	3	3	4	4	4	4	4	2
107	3	3	3	4	4	3	4	3	4
108	4	4	2	3	4	4	3	3	2
109	3	3	2	4	3	4	3	4	2
110	4	4	3	4	3	4	3	4	3
111	4	3	3	4	3	4	3	4	2
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	4	3	4	4	4	3
114	3	4	3	3	3	4	4	3	3
115	3	3	3	4	4	4	4	3	4
116	3	3	4	4	3	3	3	4	2
117	4	3	3	3	4	3	3	4	2
118	4	4	3	4	3	4	3	4	3
119	4	4	3	4	4	4	3	4	3
120	4	4	3	4	3	3	4	4	3
121	3	4	3	4	4	4	3	3	2
122	4	3	3	3	3	4	4	3	2
123	3	3	3	3	4	4	3	4	2
124	4	3	3	4	3	4	3	4	2



125	3	3	2	4	4	4	3	4	3
126	4	4	4	4	3	4	3	4	3
127	4	3	3	3	3	4	4	4	2
128	4	3	4	4	3	4	3	4	2
129	4	4	3	4	4	4	3	3	2
130	3	3	3	4	3	4	3	4	2
131	4	4	3	3	4	4	3	4	3
132	4	3	3	3	3	4	3	4	2
133	3	3	4	3	4	3	3	2	2
134	4	3	3	4	4	3	4	4	2
135	3	3	2	3	4	3	3	4	2
136	4	3	3	3	3	4	3	4	4
137	4	3	3	4	3	4	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	4	3	3	3	4	3	3
140	4	4	3	4	3	4	3	4	3
141	4	3	3	4	4	4	3	4	3
142	4	3	3	3	4	4	3	4	3
143	4	4	3	3	4	4	3	4	2
144	4	3	3	3	4	4	3	3	3
145	4	3	3	3	4	3	3	4	2
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3
147	4	3	3	4	4	3	3	3	4
148	3	3	4	4	3	4	3	2	2
149	3	3	4	3	4	4	3	4	2
150	3	3	3	4	3	4	3	3	3
151	4	3	3	4	3	4	4	3	4
152	4	3	3	4	3	4	3	4	3
153	4	4	3	4	4	4	4	4	3
154	4	3	4	3	4	4	3	4	3
155	4	4	3	3	4	4	3	4	3
156	4	3	4	3	4	4	3	4	3
157	4	3	3	4	3	4	3	4	3
158	4	4	3	4	4	4	3	3	2
159	4	3	4	4	4	3	4	4	2
160	3	3	4	4	3	4	3	3	3
161	4	4	4	4	3	4	3	4	4
162	3	3	3	4	4	4	3	4	2
163	4	3	3	4	4	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	4	3	4	3
165	3	4	3	4	3	4	3	3	4
166	3	3	3	3	4	4	4	4	3
167	4	3	3	3	4	4	3	4	3
168	3	4	3	4	3	3	3	4	3
169	4	3	3	3	3	4	3	4	4
170	4	3	4	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	4	4	3	4	3
172	4	3	3	3	4	3	3	4	2
173	4	4	3	4	4	4	3	4	3
174	4	4	3	4	3	4	3	4	3
175	4	4	3	4	4	4	3	4	3
176	4	3	4	4	3	4	3	4	3
177	4	3	3	4	3	4	3	4	2
178	3	3	3	3	3	4	3	4	3
179	3	3	3	4	4	4	3	4	4
180	4	3	4	3	4	4	3	4	3
181	3	3	3	4	4	4	3	4	3
182	4	3	4	3	4	4	3	4	3
183	3	3	3	4	4	4	3	4	3
184	4	3	3	4	4	4	3	4	3
185	3	3	3	4	4	4	3	4	3
186	4	4	3	4	3	4	3	4	2
187	4	3	3	3	4	4	3	4	3
188	3	3	3	4	4	3	3	4	2

189	4	3	2	4	3	3	3	4	2	
190	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
191	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
192	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
193	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
194	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
195	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
196	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
197	4	3	2	3	4	4	3	4	3	
198	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
199	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
200	4	3	3	3	4	4	3	4	2	
201	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
202	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
203	4	3	2	4	3	3	4	4	4	
204	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
205	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
206	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
207	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
208	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
209	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
210	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
211	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
212	4	3	3	3	4	3	3	4	2	
213	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
214	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
215	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
216	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
217	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
218	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
219	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
220	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
221	4	3	2	4	4	3	3	4	4	
222	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
223	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
224	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
225	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
Jml Nilai per Unsur	804,00	751,00	675,00	808,00	785,00	858,00	732,00	831,00	602,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,57	3,34	3,00	3,59	3,49	3,81	3,25	3,69	2,68	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,39	0,37	0,33	0,40	0,38	0,42	0,36	0,41	0,29	
IKM Unit Pelayanan**	9,83	9,18	8,25	9,88	9,59	10,49	8,95	10,16	7,36	
										<b>3,35</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>83,67</b>

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Banjar Serasan  
 Alamat : Jl. Tanjung Harapan  
 Telp/fax : 0561 570919

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	3	3	2	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	4	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	2	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3





125	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	3	4	3	3	4	2	
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	516,00	528,00	509,00	538,00	522,00	535,00	523,00	573,00	496,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,46	3,54	3,42	3,61	3,50	3,59	3,51	3,85	3,33	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,38	0,39	0,38	0,40	0,39	0,39	0,39	0,42	0,37	
IKM Unit Pelayanan**	9,52	9,74	9,39	9,93	9,63	9,87	9,65	10,58	9,15	
										3,50
										B (BAIK)
										87,48

Keterangan :

a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan

b. NRR : Nilai rata-rata

c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*): IKM unit pelayanan X 25

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Kampung Dalam  
 Alamat : Jalan Tanjung Raya II  
 Telp/ fax : 0561-057919

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
5	4	3	3	4	4	4	4	4	3
6	4	3	3	4	4	4	3	4	3
7	4	3	3	4	4	4	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	4	4	3
9	4	3	3	4	4	4	4	4	3
10	4	3	3	4	4	4	4	4	3
11	4	3	3	4	4	4	4	4	3
12	4	3	3	4	4	4	4	4	3
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14	4	3	3	4	4	3	3	4	3
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	4	4	4	4	4	4	3
17	3	3	3	4	4	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3
21	3	4	3	3	3	4	4	4	3
22	3	3	3	4	4	3	3	4	3
23	3	3	3	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	4	4	4	3	4	4	3
26	4	3	3	4	4	3	4	4	3
27	4	3	3	4	4	4	4	4	3
28	4	3	3	4	4	3	3	4	3
29	4	3	3	4	4	3	3	4	3
30	4	3	3	4	4	3	3	4	3
31	4	3	3	4	4	3	3	4	3
32	4	3	3	3	3	4	4	4	3
33	4	3	3	4	4	3	3	4	3
34	4	3	3	4	4	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	3	4	4	3
36	4	3	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	3	4	4	4	3	4	3
38	3	3	3	4	4	3	3	4	3
39	4	3	3	4	4	4	4	4	3
40	4	3	3	4	4	3	3	4	3
41	4	3	3	4	4	3	4	4	3
42	4	3	3	4	4	4	3	4	3
43	3	3	3	4	4	3	3	1	3
44	3	3	3	3	3	3	3	1	3
45	3	3	3	4	4	3	3	1	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	4	4	4	3	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	1	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	3	3	4	3	4	3
53	3	3	3	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	3	3	4	4	4	4	3	4	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	2
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3
59	4	3	3	3	3	4	3	4	3
60	4	3	4	4	4	4	4	4	3
61	4	3	3	4	4	3	4	4	3
62	4	3	3	3	3	4	4	4	3
63	4	3	3	4	4	3	3	4	3
64	4	3	3	4	4	3	3	4	3
65	4	3	3	4	4	3	3	4	3



66	4	3	3	4	4	3	3	4	3
67	4	3	3	4	4	4	3	4	3
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3
69	4	3	3	4	4	4	3	4	3
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	4	3	3	4	3
72	4	3	3	4	4	3	4	4	3
73	4	3	3	4	4	4	4	4	3
74	4	3	3	4	4	3	3	4	3
75	4	3	3	4	4	3	3	4	3
76	4	4	3	4	4	4	3	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	4	3	3	4	4	3	3	4	3
80	4	3	3	4	4	4	4	4	3
81	4	3	3	3	3	4	4	4	3
82	4	3	3	4	4	3	3	4	3
83	4	3	3	4	4	4	4	4	3
84	4	3	3	4	4	3	3	4	3
85	4	3	3	4	4	3	4	4	3
86	4	3	3	4	4	4	4	4	2
87	4	3	3	4	4	3	3	4	3
88	4	3	3	4	4	4	3	4	3
89	4	3	3	4	4	3	4	4	3
90	4	3	3	4	4	4	4	4	3
91	4	4	3	4	4	3	3	4	3
92	4	3	3	4	4	3	3	4	3
93	4	3	3	4	4	3	4	4	3
94	4	4	3	4	4	4	4	4	3
95	4	4	3	4	4	4	4	4	3
96	4	3	3	3	3	3	3	4	3
97	4	3	3	4	4	3	4	4	3
98	4	3	3	4	4	3	3	4	3
99	4	3	3	4	4	3	3	4	3
100	4	3	3	4	4	3	4	4	3
101	4	3	3	4	4	4	4	4	3
102	3	3	3	4	4	3	3	1	3
103	4	4	3	4	4	4	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	4	4	4	3
106	3	3	3	4	4	4	3	1	3
107	3	4	3	4	4	3	4	4	4
108	3	3	3	3	3	4	4	1	4
109	3	3	3	3	3	4	4	1	3
110	4	4	4	3	3	4	4	4	4
111	3	3	3	4	4	3	4	4	3
112	3	3	3	3	3	4	4	4	3
113	3	3	3	4	4	3	3	4	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	1	3
117	4	4	3	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	3	3	4	3	4	4
119	4	3	3	4	4	3	3	4	3
120	4	4	3	4	4	4	4	4	3
121	4	3	3	4	4	3	3	4	3
122	4	3	3	4	4	3	3	4	3
123	4	4	4	3	3	4	4	4	4
124	4	3	3	4	4	3	3	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	3	3	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	4	4	4	4	3
129	4	3	3	4	4	4	4	4	3
130	4	3	3	4	4	4	4	4	3
131	4	3	3	4	4	4	4	4	3
132	4	3	3	4	4	4	4	4	3
133	4	4	3	3	3	3	3	4	3
134	4	3	3	4	4	3	4	4	3
135	4	3	3	4	4	3	3	4	3
136	4	3	3	4	4	4	4	4	3
137	4	3	3	4	4	3	3	4	3
138	4	3	3	4	4	3	4	4	3
139	4	4	3	4	4	4	4	4	3

140	4	3	3	4	4	3	4	4	3
141	4	3	3	4	4	3	3	4	3
142	4	3	3	4	4	3	3	4	3
143	4	3	3	4	4	4	4	4	3
144	4	3	3	4	4	3	3	4	3
145	4	3	3	4	4	3	3	4	3
146	4	3	3	4	4	3	3	4	3
147	4	4	3	4	4	3	3	4	3
148	4	4	3	4	4	3	3	4	3
149	4	4	3	4	4	4	4	4	3
150	4	4	3	4	4	3	3	4	3
151	4	4	3	4	4	4	4	4	3
152	4	4	3	3	3	3	3	4	3
153	4	4	3	4	4	3	3	4	3
154	4	4	3	4	4	3	3	4	3
155	4	4	3	4	4	4	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	4	4	3	4	4	3	3	4	3
158	4	4	3	4	4	3	3	4	3
159	4	4	3	4	4	3	3	4	4
160	4	4	3	4	4	3	3	4	3
161	4	4	4	3	3	4	3	4	4
162	4	4	3	4	4	3	3	4	3
163	4	4	3	4	4	3	3	4	3
164	4	4	3	4	4	3	3	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	2	3	3	3	3	3	3	1	3
168	4	4	4	4	4	3	3	4	3
169	4	4	3	4	4	4	4	4	3
170	4	4	3	4	4	3	3	4	3
171	4	4	3	4	4	3	3	4	3
172	4	4	3	4	4	3	3	4	3
173	4	4	3	4	4	3	3	4	3
174	4	4	3	4	4	3	4	4	3
175	4	4	3	4	4	3	3	4	3
176	4	4	3	4	4	3	3	4	3
177	3	3	3	2	2	3	3	3	4
178	3	4	3	2	2	4	3	3	3
179	4	3	3	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	3	3	4	4	4	4
181	4	3	3	4	4	4	3	4	4
182	4	3	3	4	4	4	3	4	4
183	4	3	3	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	3	3	4	4
185	4	3	3	4	4	3	4	4	4
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4
187	4	3	3	3	3	4	4	4	3
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	4	4	4	3
191	4	4	3	4	4	4	4	4	3
192	4	4	3	4	4	3	3	4	3
193	4	4	3	4	4	4	4	4	3
194	4	4	3	4	4	4	4	4	3
195	4	4	3	4	4	3	3	4	3
196	4	3	3	4	4	3	4	4	4
197	4	3	3	4	4	3	3	4	4
198	4	3	3	4	4	4	3	4	4
199	4	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	4	3	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	3	3	3	3	3	4	4
203	4	3	3	4	4	4	3	4	4
204	4	4	4	3	3	4	4	4	4
205	4	3	3	4	4	4	4	4	4
206	4	3	3	4	4	3	3	4	4
207	4	3	3	4	4	3	3	4	4
208	4	3	3	4	4	4	3	4	4
209	4	3	3	4	4	4	3	4	4
210	4	3	3	4	4	4	3	4	4
211	4	3	3	4	4	3	3	4	4



212	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
213	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
214	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
215	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
216	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
217	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
218	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
219	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
222	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
223	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
226	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
227	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
228	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
231	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
232	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
233	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
235	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
236	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
237	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
238	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
239	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
243	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
244	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
245	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
246	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
252	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
255	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
256	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
258	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
260	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
261	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
262	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
263	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
264	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
265	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
266	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
267	4	4	3	4	4	3	2	4	3	
268	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
269	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
270	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
271	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
Jml Nilai per Unsur	1050,00	912,00	861,00	1048,00	1048,00	966,00	951,00	1052,00	904,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,87	3,37	3,18	3,87	3,87	3,56	3,51	3,88	3,34	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,43	0,37	0,35	0,43	0,43	0,39	0,39	0,43	0,37	
IKM Unit Pelayanan**	10,65	9,25	8,74	10,63	10,63	9,80	9,65	10,68	9,17	
										<b>3,57</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>89,22</b>

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Tambelan Sampit  
 Alamat : Jl. Abu Naim RT 04/01

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3
6	4	4	3	3	3	3	3	4	3
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3
9	4	4	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3	4	3	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	4	3	3	4	3	3	4	3
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3
17	4	4	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	3	2	4	3	3	3	4	2
21	4	4	3	4	4	3	3	4	3
22	4	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	3	3	4	3	3	3	4	3
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	4	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3
27	4	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	3	4	3	3	3	4	3
29	4	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	4	3	3	3	4	3
31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
32	4	3	3	4	4	4	3	4	3
33	4	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	4	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	3	3	3	3	3	3	4	3
37	4	3	3	4	4	3	3	4	3
38	4	3	3	4	3	3	3	4	3
39	4	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	3	3	4	3	3	3	4	3
41	4	3	4	4	3	4	3	4	3
42	4	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	3	3	4	3	3	3	4	3
44	4	3	3	3	3	4	3	4	3
45	4	4	3	4	3	3	3	4	4
46	4	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	3	3	4	3	3	3	4	4
50	4	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	4	3	4	4	3	3	4	4
52	4	3	3	3	3	4	3	4	3
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	3	3	4	3	3	3	4	3
57	4	3	3	4	4	4	3	4	3
58	4	3	3	4	3	3	3	4	3



59	4	3	3	4	3	3	3	4	3
60	4	3	3	3	3	3	3	4	3
61	4	3	3	3	3	3	3	4	3
62	4	3	3	4	3	4	3	4	3
63	4	4	3	4	3	3	3	4	3
64	4	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	3	3	4	3	3	3	4	3
66	4	3	3	4	3	4	3	4	3
67	4	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3
72	4	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	4	3	3	4	3	3	3	4	3
75	4	3	3	4	3	3	3	4	3
76	4	3	3	4	3	3	3	4	3
77	4	3	3	4	3	4	3	4	3
78	4	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	3	3	4	3	3	3	4	3
80	4	3	3	3	3	3	3	4	3
81	4	3	3	4	4	4	3	4	3
82	4	3	3	4	3	3	3	4	3
83	4	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	3	3	3	4	3	4	3
86	4	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	3	3	3	4	4	3	4	3
88	4	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	3	3	4	3	3	3	4	3
90	4	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	4	4	3	4	3
93	4	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	4	3
95	4	3	3	3	3	3	3	4	3
96	4	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	4	3	3	3	3	4	3
98	4	3	2	4	3	3	3	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	4	3	3	4	3	3	3	4	3
101	4	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	4	3	3	4	3	4	3	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	4	3	3	4	4	3	3	4	3
106	3	3	3	4	4	4	3	4	3
107	4	4	3	4	3	3	3	4	3
108	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Jml Nilai per Unsur	413,00	342,00	329,00	412,00	338,00	344,00	324,00	431,00	329,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,82	3,17	3,05	3,81	3,13	3,19	3,00	3,99	3,05
NRR tertimbang * Per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,42	0,35	0,34	0,42	0,34	0,35	0,33	0,44	0,34
IKM Unit Pelayanan**	10,52	8,71	8,38	10,49	8,61	8,76	8,25	10,97	8,38

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survei Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

3,32  
A  
(SANGAT  
BAIK)  
83,06

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Parit Mayor  
 Alamat : Jl. Tanjung Raya II Gg Nusa Indah No. 8 Pontianak  
 Telp/fax : (0561) 659 3095

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
5	4	4	2	3	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	4	3	4	2
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	4	4	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	2	3	3	2	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	2
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	4	3	4	3
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	3	3	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	1	2
31	3	3	2	3	3	3	3	4	3
32	2	3	2	4	3	4	3	1	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	3	1	3	3	3	3	2	2
36	4	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	2	4	3	3	4	3	3
43	4	3	3	4	4	4	3	4	3
44	4	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	4	3	3	3	3	4	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	4	4	3	3	4	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	3	3	3	4	3	4	4	4	3
52	4	3	4	3	3	3	3	4	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	3	3	2	4	2	3	4	2	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4





125	3	3	3	3	4	4	3	4	3
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4
127	3	3	2	4	3	3	3	2	3
128	3	3	3	3	4	3	3	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	2
130	3	4	3	3	3	4	4	4	3
131	4	4	3	4	3	3	4	4	3
132	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3
134	3	4	4	3	4	4	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	4	2
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	4	2
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	3	4	3	4	4
145	4	4	4	3	4	4	4	4	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	4	3	4	3
150	4	4	3	4	3	3	4	4	4
151	4	3	3	3	3	3	4	4	3
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	518,00	516,00	485,00	533,00	505,00	528,00	529,00	588,00	500,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,34	3,33	3,13	3,44	3,26	3,41	3,41	3,79	3,23
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,37	0,34	0,38	0,36	0,37	0,38	0,42	0,35
IKM Unit Pelayanan**	9,19	9,15	8,60	9,46	8,96	9,37	9,39	10,43	8,87

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**3,34**  
**B**  
**(BAIK)**

**83,42**









125	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
126	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
127	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
128	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
131	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
132	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
135	4	4	4	3	4	3	4	1	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
137	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
139	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
140	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
141	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
142	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
143	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
144	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
145	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
146	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
147	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
148	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
149	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
150	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
151	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
155	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
156	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
157	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
158	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
160	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
161	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
162	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
163	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
164	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
165	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
166	3	3	3	3	2	3	3	1	2	
167	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
168	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
169	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
170	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Jml Nilai per Unsur	535,00	527,00	512,00	542,00	527,00	536,00	533,00	391,00	439,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,13	3,08	2,99	3,17	3,08	3,13	3,12	2,29	2,57	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,34	0,34	0,33	0,35	0,34	0,34	0,34	0,25	0,28	
IKM Unit Pelayanan**	8,60	8,48	8,23	8,72	8,48	8,62	8,57	6,29	7,06	
										<b>2,92</b>
										<b>C</b>
										<b>(KURANG BAIK)</b>
										<b>73,04</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Parit H.Husin II  
 Alamat : Jl. Parit H.Husin II Komp.Pemda Jalur II Pontianak Tenggara  
 Telp/ fax : 0561-712750

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	3	3	4	3	4	3	4	4
10	4	3	3	3	3	3	3	4	2
11	3	3	3	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13	3	4	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	4	4	3	3	4	2
16	4	3	3	4	3	4	3	4	2
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3
19	3	3	4	4	3	4	3	4	4
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4
22	3	3	2	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	2
24	3	3	2	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	3	3	4	4	4
28	4	3	3	4	3	4	4	4	3
29	3	4	3	4	3	4	3	4	3
30	4	3	3	4	4	3	3	4	2
31	3	3	3	4	3	3	3	4	2
32	3	3	3	4	4	4	3	4	2
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	4	4	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	4	4	3	4	4	3	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2
45	3	4	4	3	3	3	3	4	4
46	3	4	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	3	4	3	3	3	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	4	3	2
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	4	4	3	3	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3
56	4	3	4	4	3	4	3	4	2
57	4	4	3	4	4	4	4	4	3



58	3	4	3	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	4	4	3
61	3	3	3	4	3	3	4	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	4	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	4	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	4	3	3	4	3
102	3	3	4	4	3	3	3	4	3
103	3	4	3	4	4	3	3	4	3
104	4	4	3	3	3	4	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	2
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	4	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3

125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
130	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
131	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
132	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
133	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
139	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
140	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
151	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
157	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
158	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
160	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
162	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
163	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	4	3	4	3	2	2	
165	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
169	3	3	2	3	3	3	3	1	3	
170	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
Jml Nilai per Unsur	532,00	529,00	509,00	617,00	527,00	538,00	531,00	646,00	502,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,13	3,11	2,99	3,63	3,10	3,16	3,12	3,80	2,95	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,34	0,34	0,33	0,40	0,34	0,35	0,34	0,42	0,32	
IKM Unit Pelayanan**	8,61	8,56	8,23	9,98	8,53	8,70	8,59	10,45	8,12	
										<b>3,19</b>
										<b>B</b>
										<b>(BAIK)</b>
										<b>79,77</b>

Keterangan :

a. U1 - U8

: Unsur Pelayanan

b. NRR

: Nilai rata-rata

c. IKM/SKM

: Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat

\*)

: Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*)

: IKM unit pelayanan X 25















259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	1128,00	1128,00	1128,00	1110,00	1128,00	1128,00	1128,00	1128,00	1128,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	4,00	4,00	4,00	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	3,95
IKM Unit Pelayanan**	11,00	11,00	11,00	10,82	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	A (SANGAT BAIK) 98,82

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	1128,00	1128,00	1128,00	1110,00	1128,00	1128,00	1128,00	1128,00	1128,00	1128,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	4,00	4,00	4,00	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44
IKM Unit Pelayanan**	11,00	11,00	11,00	10,82	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00
										<b>3,95</b> <b>A</b> <b>(SANGAT</b> <b>BAIK)</b>
										<b>98,82</b>

Keterangan :

- a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan  
b. NRR : Nilai rata-rata  
c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Puskesmas Purnama  
 Alamat : Jl. Purnama Pontianak  
 Telp/fax : (0561) 754769

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	2
8	3	3	3	4	3	3	4	4	3
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	2	2	2
11	3	3	3	4	4	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	2	2	2
14	3	3	4	4	3	3	4	4	3
15	3	3	4	3	4	3	4	4	3
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	3	4	4	3	3	4	4	3
18	3	3	4	4	3	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	3	3	4	4	3
22	3	3	4	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	4	4	3	3	3	4	4	4	4
25	4	3	2	4	3	4	3	4	3
26	4	4	2	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	3	4	3	4	4	4	3
29	3	3	4	4	4	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	3	3	3	4	2
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	2
35	3	3	4	3	3	3	4	4	3
36	3	3	4	3	3	3	4	4	3
37	3	3	4	3	3	3	4	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	3	3	4	3	4	4	4
41	3	3	4	3	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	3	4	2
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	4	3	4	3	3	4	4	4
45	3	3	2	4	3	3	4	3	4
46	3	3	4	3	4	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	2
49	3	4	3	3	4	4	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	4	4	4	4	2
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4

57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	3	3	3	3	4	3	4	3
59	3	3	3	3	3	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	2	4	3	3	4	4	3
63	3	4	3	4	3	3	4	4	4
64	3	4	3	3	3	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	4	4	4	4	2
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	4	3	3	3	4	4	3
71	3	4	4	4	4	3	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	4	3
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	3	3	2	2	3	3	3	3	2
76	3	3	2	2	3	3	3	3	2
77	3	2	3	2	3	3	2	3	2
78	3	2	2	2	3	3	3	2	3
79	3	2	2	2	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	4	4	4	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	3	3	3	3	4	4	4	4	3
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	2	2
95	4	4	3	3	3	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	4	4	4	3	4	3	4	4	4
102	3	3	2	4	3	4	4	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	4	3
105	4	3	4	4	3	3	4	4	3
106	4	3	4	4	4	4	4	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	2
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	4	4	4	3	4	4	4	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	4	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	4	4	3	3	4	3	4
114	3	3	4	3	3	3	4	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	4	3	3	3	3	4	3
118	3	3	4	3	3	3	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	4	4	3
120	3	3	3	3	3	3	4	4	3
121	3	4	3	3	3	3	3	4	2
122	3	3	3	4	3	3	3	4	2
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3





191	3	3	3	4	4	4	4	4	3
192	4	4	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	665,00	665,00	640,00	691,00	665,00	670,00	696,00	748,00	617,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,36	3,36	3,23	3,49	3,36	3,38	3,52	3,78	3,12
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,37	0,36	0,38	0,37	0,37	0,39	0,42	0,34
IKM Unit Pelayanan**	9,24	9,24	8,89	9,60	9,24	9,31	9,67	10,39	8,57
									<b>3,37</b>
									<b>C</b>
									<b>(KURANG BAIK)</b>
									<b>84,13</b>

Keterangan :

a. U1 - U9 : Unsur Pelayanan

b. NRR : Nilai rata-rata

c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat  
 Alamat : Jl. Prof. DR. Hamka, Sungai Jawi, Kec Pontianak Barat  
 Telp/fax : (0561) 745384

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	4	3	4	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	2
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	4	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	2
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3

58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	2	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	2
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	2
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	2	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	2	3	3	3	2	4	3
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	2
101	3	3	3	4	3	3	3	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	2	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	2
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	4



125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Jml Nilai per Unsur	417,00	417,00	414,00	527,00	417,00	419,00	425,00	533,00	419,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,00	3,00	2,98	3,79	3,00	3,01	3,06	3,83	3,01	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,33	0,33	0,33	0,42	0,33	0,33	0,34	0,42	0,33	
IKM Unit Pelayanan**	8,25	8,25	8,19	10,43	8,25	8,29	8,41	10,54	8,29	
										<b>3,16</b> <b>B</b> <b>(BAIK)</b>
										<b>78,90</b>

Keterangan :

a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan

b. NRR : Nilai rata-rata

c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT Pusat Laboratorium Kesehatan  
 Alamat : Jl. Johar  
 Telp/ fax :

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
12	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
13	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	68,00	71,00	68,00	59,00	70,00	72,00	69,00	80,00	73,00	
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,40	3,55	3,40	2,95	3,50	3,60	3,45	4,00	3,65	
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,39	0,37	0,32	0,39	0,40	0,38	0,44	0,40	
IKM Unit Pelayanan**	9,35	9,76	9,35	8,11	9,63	9,90	9,49	11,00	10,04	<b>3,47 B (BAIK)</b>
										<b>86,63</b>

Keterangan :

- a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan
- b. NRR : Nilai rata-rata
- c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) : IKM unit pelayanan X 25



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Unit Pelayanan : UPT RSUD Pontianak Utara  
 Alamat : Jl. Khatulistiwa  
 Telp/ fax :

Nomor urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	3	3	4	3	4	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	2
3	3	3	4	4	3	3	4	4	2
4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	4	4	2
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	3	4	3
11	3	4	3	4	4	4	3	4	4
12	3	4	3	4	4	4	3	4	4
13	3	4	3	4	3	4	4	4	2
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	4	4	2
16	4	3	3	4	3	3	4	4	3
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	3	4	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	4	3	3	3	4	2
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	3	3	4	3	4	4	4	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3
25	3	3	4	4	3	3	4	4	2
26	3	3	3	4	3	3	3	4	2
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	4	4	2
30	3	3	3	4	3	3	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	3	3	4	4	3	4	4	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	4	3	3	4	3	3	4	4	2
35	3	3	4	4	3	3	3	4	3
36	4	3	3	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3
38	4	4	3	4	4	4	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	2
40	3	3	3	4	3	3	4	4	2
41	3	4	3	4	3	4	3	4	3
42	4	3	3	4	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	2
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	4	4	2
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	4	3	4	4	4	3
51	3	4	3	4	3	3	3	4	4
52	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Jml Nilai per Unsur	174,00	172,00	166,00	208,00	165,00	176,00	184,00	208,00	147,00
NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi	3,35	3,31	3,19	4,00	3,17	3,38	3,54	4,00	2,83
NRR tertimbang * per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,36	0,35	0,44	0,35	0,37	0,39	0,44	0,31
IKM Unit Pelayanan**	9,20	9,10	8,78	11,00	8,73	9,31	9,73	11,00	7,77

Keterangan :  
 a. U1 - U8 : Unsur Pelayanan  
 b. NRR : Nilai rata-rata  
 c. IKM/SKM : Indeks Kepuasan Masyarakat / Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
 \*\*) : IKM unit pelayanan X 25

**3,38**  
**B**  
**(BAIK)**  
**84,62**