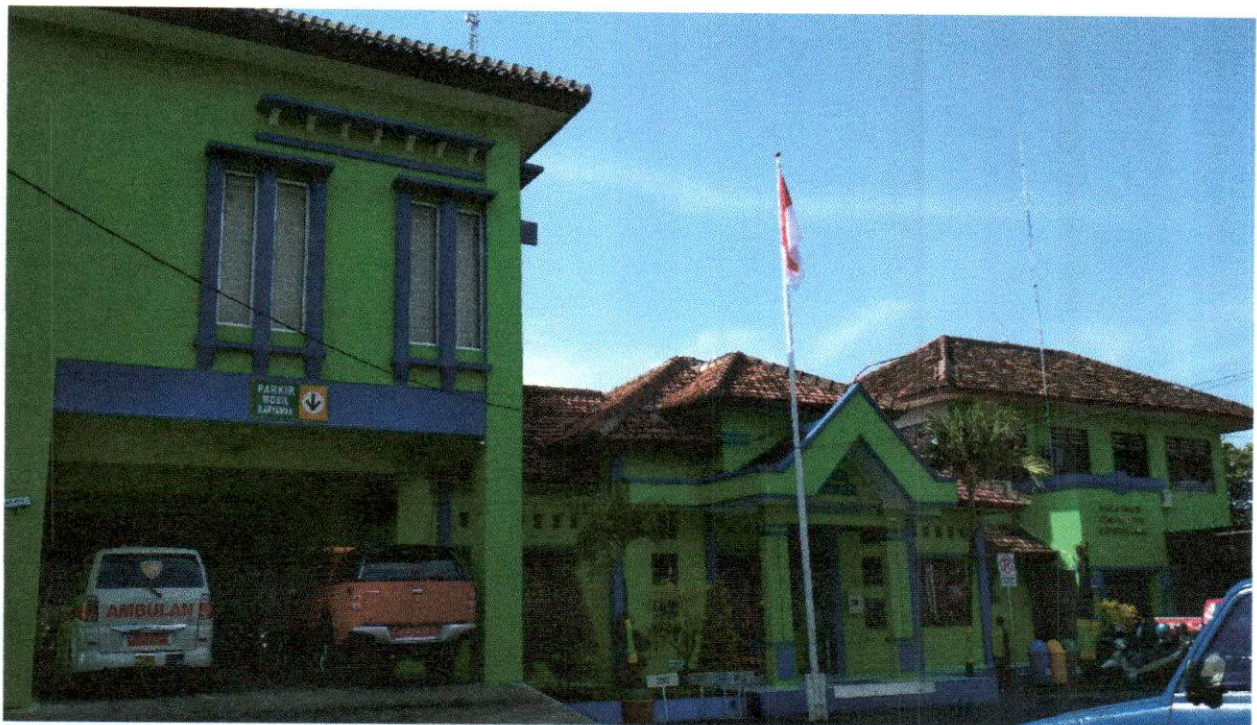




LAPORAN SKM
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER 2 TAHUN 2025



DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak sebagai bagian dari Organisasi Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja OPD nya. Evaluasi ini berwujud dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 03 Tahun 2023 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 – 2024 dan pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar untuk pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan seluruh bagian yang ada di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun semoga dapat digunakan sebagai bahan penilaian pelayanan publik sebagai dasar untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

Demak, November 2025
**KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH
KABUPATEN DEMAK**

dr. ALI MAIMUN, M.Kes.
Pembina Utama Muda
NIP. 197104102002121007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	3
F. Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI SURVEI	
A. Instrumen Survei	5
B. Deskripsi Responden	6
C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis	7
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	
A. Profil Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak	9
B. Identitas Responden	9
C. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT	
A. Analisa Hasil Survei	15
B. Rencana Tindak Lanjut	15
BAB V PENUTUP	17
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)".

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah kegiatan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak. SKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Demak Nomor 48 Tahun 2024 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kedudukan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

C. Maksud Dan Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 Dinas Kesehatan Kabupaten Demak tahun 2025 ini, dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

E. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah :

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.
6. Mengetahui arah perubahan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat/ pengguna layanan.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Layanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Kejelasan / Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan Kompetensi Petugas Pelayanan
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pelayanan
9. Sarana Prasarana Unit Pelayanan

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 tahun 2025 di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dilaksanakan dengan membagikan kuisioner di 7 bagian yang ada yaitu :

1. Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah / Universal Health Coverage(UHC)
2. Pelayanan PSC 119
3. Sekretariat

4. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
5. Bidang Sumber Daya Kesehatan
6. Bidang Pelayanan Kesehatan
7. Bidang Kesehatan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara Sekretariat Daerah Kabupaten Demak kepada para pengguna layanannya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada bulan Juli sampai dengan Desember 2025.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Instrumen Survei

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

1. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2. Bentuk jawaban

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

3. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi :

1) Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

2) Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

3) Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5) Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku

6) Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7) Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

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 (alat kedokteran untuk sarana prasarana pemeriksaan terhadap pasien).

B. Deskripsi Responden

Target responden dari survei kepuasan masyarakat ini adalah penilaian atau persepsi dari pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak, meliputi masyarakat umum dan juga pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

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

- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}}$	$= \frac{0,11}{1}$
----------------------------------	---	--------------------

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

3)
$$G_{KM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

una mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

4) Nilai Persepsi

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

Tabel 2.25
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 -3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

BAB III
HASIL DAN ANALISA DATA

A. Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak terletak di Jalan Sultan Hadiwijaya Nomor 44 Kecamatan Demak Kabupaten Demak. Dinas Kesehatan, yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan pelaksana urusan pemerintahan di bidang Kesehatan yang menjadi kewenangan daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

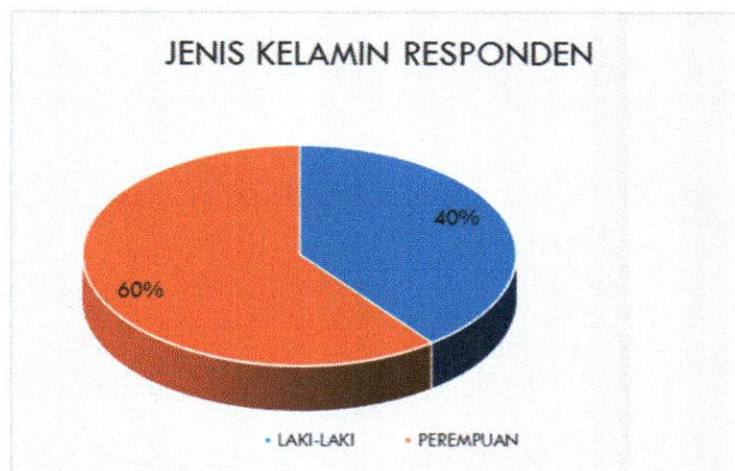
B. Identitas Responden

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Demak adalah masyarakat pengguna layanan di 9 bagian yang ada di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

Jumlah seluruh responden ada 96 (sembilan puluh enam) responden yang datang membutuhkan pelayanan dari Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak, Puskesmas, Laboratorium Kesehatan, dan Rumah Sakit. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

1) Jenis kelamin responden

Gambar 3.1
Jenis Kelamin Responden



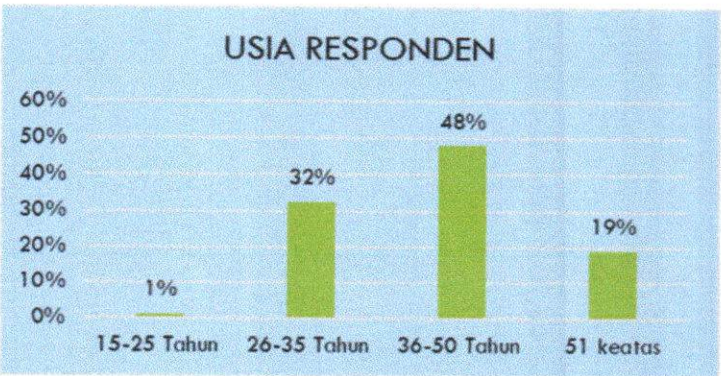
Sumber : Hasil SKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa 60% responden berjenis kelamin Perempuan atau sebanyak 58 orang lebih banyak dibandingkan dengan pendapat responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 38 orang atau 40% .

2) Usia responden.

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15-25 tahun, 26 tahun sampai 35 tahun, 36 tahun sampai 50 tahun, dan 51 tahun sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 3.2
Usia Responden



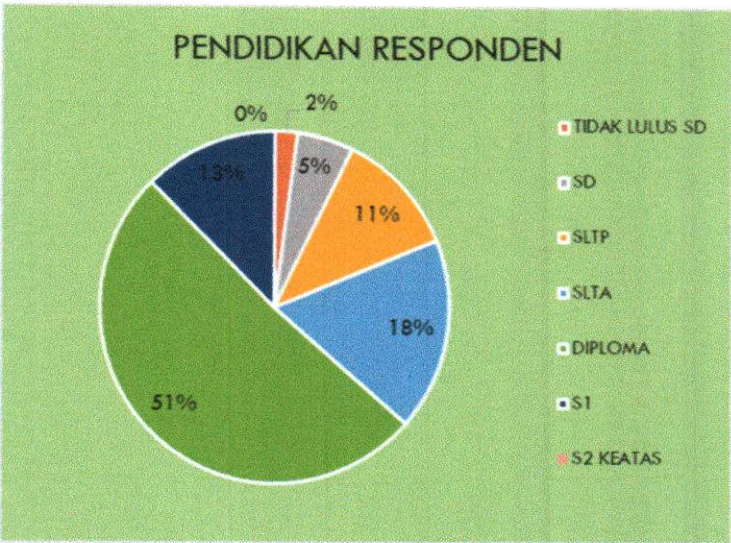
Sumber : Hasil SKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak
Tahun 2025 Semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 tahun sampai dengan 50 tahun , yaitu sebanyak 46 responden atau 48%. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 32% atau 31 responden usia antara 26 tahun sampai dengan 25 tahun. Disusul dengan responden pada usia 51 tahun keatas sebanyak 18 responden atau 19%. Untuk usia responden 15 tahun sampai dengan 25 tahun sedangkan usia 15 tahun sampai dengan 25 tahun hanya 1% atau 1 orang.

3) Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan disasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 3.3
Pendidikan Responden



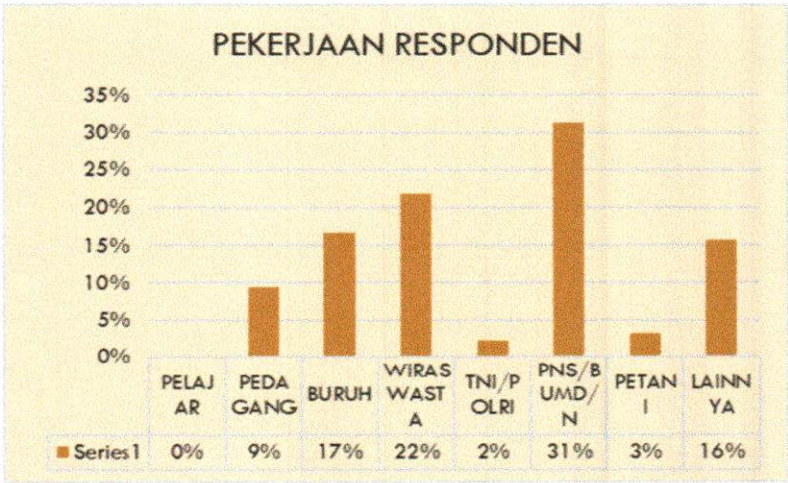
Sumber : Hasil SKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebesar 49 orang atau sebesar 51%, karena beberapa diantaranya adalah pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak yang berkonsultasi terkait dengan program kegiatan juga kepengurusan kepegawaian dan lain sebagainya. Sedangkan responden dengan Pendidikan diploma sebesar 17 orang atau sebesar 18%. Responden berpendidikan S2 keatas sebesar 12 orang atau 13%. Responden berpendidikan SLTA sebanyak 11 orang atau 11%, pendidikan SLTP sebesar 5 orang atau 5%. Dan responden berpendidikan SD sebanyak 2 responden atau 2%.

4) Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 3.4
Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester 2

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan PNS/BUMD/N merupakan responden terbesar yakni sebesar 30 orang atau 31%. Wiraswasta merupakan terbanyak kedua yaitu 21 orang atau 17%. Pekerjaan buruh sebnayak 16 responden atau 17%, pekerjaan lainnya sebesar 16% atau 15 responden, pedagang sebanyak 9% atau 9 responden dan petani sebanyak 3 responden atau 3%. Sedangkan untuk pekerjaab TNI/POLRI sebanyak 2 responden atau 2%

C. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada Tahun 2025 Semester 2, Dinas Kesehatan Daerah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dipersepsikan sangat baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester I tahun 2025, Indeks Kepuasan Masyarakat 91,51, dengan kategori A atau sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Daerah Tahun 2025 Semester 2, sudah melampaui target IKM Renstra Dinas Kesehatan Daerah, yaitu sebesar 91,50.

Hasil pengolahan SKM dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	366	3,813	0,419	95,313	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	361	3,760	0,414	94,010	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	339	3,531	0,388	88,281	Baik
4	Kejelasan / Kewajaran Biaya Pelayanan	374	3,896	0,429	97,396	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
5	Kepastian / Kesesuaian Produk Layanan	356	3,708	0,408	92,708	Sangat Baik
6	Kemampuan Kompentensi Petugas Pelayanan	336	3,500	0,385	87,500	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	373	4,885	0,427	97,135	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	335	3,490	0,384	87,240	Baik
9	Kepastian adanya Sarana Prasarana	355	3,698	0,407	92,448	Sangat Baik
Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,661						
Nilai Konversi SKM = 91,52						
Kategori Mutu Pelayanan = SANGAT BAIK						

Sumber : Hasil SKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak Semester 2 tahun 2025

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

- Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Layanan

Hasil survei menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,813 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan apa saja yang harus dicukupi oleh masyarakat dan disesuaikan dengan Jenis Pelayanan sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.
- Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai **3,760 atau Sangat Baik**. Dalam hal ini kemudahan prosedur layanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.
- Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil survei unsur ini adalah **3,531 atau Baik**. Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak sudah merespon atau melayani pengguna layanan dengan baik, tidak melewati tenggat waktu yang sudah di berikan.

4. Kejelasan / Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil survei menunjukkan nilai **3,896 atau Sangat Baik**. Dalam seluruh layanan yang diberikan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak tidak membebankan biaya sedikitpun atau GRATIS kepada masyarakat. Dan pada realisasinya memang masyarakat tidak dipungut biaya apapun, sehingga masyarakat merasa puas sebab ketika dalam standar pelayanan dinyatakan bahwa biaya layanan GRATIS maka benar-benar GRATIS.

5. Kepastian / Kesesuaian Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan **Sangat Baik dengan nilai 3,708**.

6. Kemampuan / Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang baik, sehingga proses dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat. Nilai dari unsur ini adalah **3,5 atau Baik**.

7. Perilaku Petugas Layanan

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori **Sangat Baik dengan nilai 3,885**.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilingkungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindak lanjut yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan **Baik dengan nilai 3,49**.

9. Kepastian Adanya Sarana dan Prasarana

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selalu memperhatikan sarana prasarana yang baik, nyaman. sehingga berdasarkan Hasil Survei ini unsur Kepastian adanya sarana dan prasarana berkatagori **Baik dengan nilai 3,698**.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

A. Analisa Hasil Survei

Dari analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester 2, adalah **91,52** dengan kategori **Sangat Baik**.
2. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi dibanding 8 unsur lainnya adalah unsur kejelasan atau kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,896. Ini menjadi bukti bahwa kami Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak dalam melayani masyarakat tidak membebankan biaya atau GRATIS.
3. Sedangkan Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) 3,490 menduduki nilai terendah pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 di semester 2.

B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak lanjut untuk menindaklanjuti 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah berdasarkan analisa hasil survei diatas adalah sebagai berikut :

1. Unsur layanan yang memiliki NRR terendah di Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak adalah Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan, yaitu dengan NRR 3,490. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat bahwa laporan-laporan yang masuk ke Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak sudah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk menindaklanjuti hal ini laporan pengaduan beserta dengan laporan tindak lanjut pengaduan yang masuk ke Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak akan di publikasikan melalui media sosial atau website resmi Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak, Sehingga seluruh masyarakat dapat melihat laporan tersebut.
2. Unsur Kompetensi petugas pelayanan termasuk dalam tiga NRR terendah semester 2 IKM Dinas Kesehatan Daerah, akan ditindaklanjuti dengan melakukan orientasi atau sosialisasi untuk meningkatkan kompetensi petugas dan juga bekerjasama dengan instansi lain yaitu dengan Universitas untuk memberikan sosialisasi terkait dengan peningkatan pendidikan.

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik wajib telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Semester 2 dari bulan Juni sampai dengan Desember 2025. Hasil yang diperoleh adalah IKM Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak pada tahun 2025 adalah **91,52 kategori sangat baik**. Nilai ini meningkat 0,01 dibanding tahun 2025 semester 1 dengan nilai 91,51 (sangat baik).

Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak akan tetap berupaya meningkatkan Pelayanan Publiknya dengan melakukan perbaikan pada unsur layanan yang masih kurang dan akan tetap mempertahankan, menjaga dan meningkatkan capaian IKM yang telah diraih demi Kepuasan Masyarakat.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna, khususnya dalam upaya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Demak.

LAMPIRAN

NO	Bidang Pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
1	Sekretariat	26	Perempuan	D1/DII/DIII	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
2	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	32	Perempuan	D1/DII/DIII	Buruh	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
3	Sekretariat	46	Laki-Laki	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
4	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	33	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
5	Sekretariat	52	Perempuan	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
6	Sekretariat	45	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
7	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	35	Perempuan	D1/DII/DIII	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
8	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	59	Laki-Laki	D4/S1	Petani	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
9	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	41	Perempuan	D1/DII/DIII	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
10	Pelayanan PSC 119	47	Perempuan	SLTA	Pedagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
11	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	59	Perempuan	D1/DII/DIII	Lainnya	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
12	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	54	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
13	Sekretariat	57	Laki-Laki	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
14	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	44	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
15	Sekretariat	34	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
16	Pelayanan PSC 119	31	Perempuan	D1/DII/DIII	Pedagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
17	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	40	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
18	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	57	Laki-Laki	D4/S1	Petani	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
19	Bidang Sumber Daya Masyarakat	57	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
20	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	27	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik

NO	Bidang Pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
21	Pelayanan PSC 119	52	Perempuan	D4/S1	Pedagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
22	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	40	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
23	Sekretariat	45	Laki-Laki	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
24	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	44	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
25	Pelayanan PSC 119	44	Perempuan	S2 Keatas	TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
26	Sekretariat	39	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
27	Bidang Sumber Daya Masyarakat	28	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
28	Sekretariat	53	Laki-Laki	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
29	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	48	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
30	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	49	Perempuan	D4/S1	Petani	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
31	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	40	Perempuan	SLTA	Buruh	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
32	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	56	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
33	Pelayanan PSC 119	53	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
34	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	40	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
35	Pelayanan PSC 119	45	Laki-Laki	D4/S1	Pedagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
36	Pelayanan PSC 119	33	Perempuan	D4/DII/DIII	TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
37	Sekretariat	41	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
38	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	52	Perempuan	S2 Keatas	Wiraswasta	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
39	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	54	Perempuan	S2 Keatas	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
40	Sekretariat	43	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik

NO	Bidang Pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
41	Sekretariat	46	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
42	Pelayanan PSC 119	52	Laki-Laki	SLTA	Pedagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
43	Pelayanan PSC 119	48	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
44	Sekretariat	39	Laki-Laki	SLTA	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
45	Pelayanan PSC 119	45	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
46	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	52	Perempuan	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
47	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	32	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
48	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	35	Laki-Laki	D1/DII/DIII	Pedagang	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
49	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	32	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
50	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	45	Perempuan	SLTA	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
51	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	38	Perempuan	D1/DII/DIII	PNS/BUMD/N	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
52	Pelayanan PSC 119	30	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
53	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	27	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
54	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	26	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
55	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	43	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
56	Pelayanan PSC 119	29	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
57	Pelayanan PSC 119	41	Perempuan	D1/DII/DIII	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
58	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	48	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
59	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	32	Perempuan	D4/S1	Pedagang	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
60	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	36	Perempuan	D1/DII/DIII	Buruh	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik

NO	Bidang Pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
61	Pelayanan PSC 119	40	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
62	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	50	Laki-Laki	D1/DII/DIII	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
63	Pelayanan PSC 119	44	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
64	Pelayanan PSC 119	48	Laki-Laki	SLTP	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
65	Pelayanan PSC 119	55	Perempuan	SLTP	Wiraswasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
66	Bidang Kesehatan Masyarakat	45	Perempuan	SLTP	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
67	Pelayanan PSC 119	37	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
68	Pelayanan PSC 119	34	Laki-Laki	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
69	Bidang Kesehatan Masyarakat	25	Laki-Laki	SLTA	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
70	Pelayanan PSC 119	29	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
71	Pelayanan PSC 119	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
72	Bidang Kesehatan Masyarakat	33	Perempuan	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
73	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	49	Perempuan	S2 Keatas	Podagang	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
74	Pelayanan PSC 119	39	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
75	Pelayanan PSC 119	29	Laki-Laki	D1/DII/DIII	Wiraswasta	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
76	Bidang Kesehatan Masyarakat	39	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
77	Bidang Sumber Daya Masyarakat	45	Perempuan	SLTA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
78	Pelayanan PSC 119	42	Perempuan	D1/DII/DIII	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
79	Pelayanan PSC 119	48	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
80	Bidang Kesehatan Masyarakat	37	Laki-Laki	S2 Keatas	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik

NO	Bidang Pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
81	Pelayanan PSC 119	28	Perempuan	S2 Keatas	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
82	Pelayanan PSC 119	28	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
83	Bidang Kesehatan Masyarakat	33	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
84	Bidang Sumber Daya Masyarakat	53	Perempuan	SD	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
85	Pelayanan PSC 119	55	Laki-Laki	SD	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
86	Bidang Kesehatan Masyarakat	34	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
87	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	25	Laki-Laki	D4/S1	Pedagang	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
88	Pelayanan PSC 119	29	Perempuan	D4/S1	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
89	Pelayanan PSC 119	30	Laki-Laki	D4/DII/DIII	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
90	Bidang Kesehatan Masyarakat	33	Laki-Laki	SLTP	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
91	Bidang Sumber Daya Masyarakat	49	Perempuan	SLTP	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
92	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	39	Perempuan	SLTA	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Baik
93	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah	28	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik
94	Bidang Pelayanan Kesehatan	38	Laki-Laki	D4/DII/DIII	PNS/BUMD/N	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Baik
95	Pelayanan PSC 119	44	Laki-Laki	D4/DII/DIII	Buruh	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan Sepenuhnya	Sangat Baik
96	Bidang Pelayanan Kesehatan	45	Laki-Laki	D4/S1	PNS/BUMD/N	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Sangat Baik

HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 2 TAHUN 2025

No	Pendidikan						Pekerjaan									Usia	Jenis Kelamin	
	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	DI/DII/DIII	D4/S1	S2 Keatas	Pelajar	Pedagan g	Buruh	Wiraswast a	TNI/PO LRI	PNS/BUMD /N	Petan l	Lainnya		Pria	Wanita
1					1								1			26		1
2					1					1						32		1
3							1						1			46	1	
4						1					1					33		1
5							1						1			52		1
6					1								1			45		1
7						1									1	35		1
8					1											58	1	
9					1						1			1		41		1
10				1					1							47		1
11					1										1	59		1
12						1									1	54		1
13							1						1			57	1	
14						1					1					44	1	
15						1							1			34		1
16					1				1							31		1
17						1									1	40		1
18						1								1		57	1	
19						1									1	57	1	
20						1					1					27		1
21						1			1							52		1
22						1				1						40		1
23							1									45	1	
24						1						1				44		1
25						1							1			39	1	
26						1									1	28	1	
27						1							1			53	1	
28						1					1					48		1
29						1							1	1		49		1
30						1										40		1
31				1						1						56	1	
32				1							1					53	1	
33						1				1					1	40		1
34						1										45	1	
35						1			1							33		1
36					1							1				41	1	
37						1					1		1			52		1
38							1									54		1
39						1					1					43		1
40						1							1			46		1
41				1					1							52	1	
42						1									1	48		1
43				1												39	1	
44						1							1			45	1	
45						1					1					52		1
46						1										32		1
47						1				1						35	1	
48						1							1			32		1
49						1										45		1
50				1						1						38		1
51					1											30		1
52						1							1			27		1
53						1										26		1
54						1							1			43		1
55						1									1	29	1	
56						1										41		1
57					1						1					48		1
58						1							1			37		1
59						1			1							36		1
60						1					1					40		1
61						1							1			50	1	
62						1									1	44	1	
63						1					1					48	1	
64			1								1					55		1
65			1										1			45		1
66			1													37		1
67						1				1						34	1	
68						1				1						25	1	
69				1									1			29	1	
70						1									1	30		1
71						1										33		1
72						1							1			40		1
73							1		1							39		1
74						1				1						29	1	
75					1						1					39	1	
76						1									1	45		1
77				1												42		1
78						1					1					48		1
79						1							1			37	1	
80							1									28		1
81							1			1						26		1
82						1							1			33	1	
83						1									1	53		1
84		1									1					55	1	
85		1														34	1	
86						1							1			25	1	
87						1			1							29		1
88						1				1						30	1	
89						1							1			33	1	
90			1													49		1
91			1												1	39		1
92				1							1					28	1	
93				1							1					38	1	
94						1				1			1			44	1	
95						1										45	1	
96						1												
Jml	0	2	5	11	17	49	12	0	9	16	21	2	30	3	15		38	58

HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK SEMESTER 2 TAHUN 2025

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
9	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
10	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
13	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
15	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
22	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
23	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
26	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
31	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
39	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
41	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
42	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
54	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
55	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
59	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
63	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
64	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
65	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
67	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
70	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
76	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
77	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
78	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
79	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
82	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
84	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
87	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
91	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
93	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
94	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
Σ Nilai / Unsur	366	361	339	374	356	336	373	335	355	
NRR per unsur= Jumlah nilai per unsur: jumlah kuisloner yang terisi	3,8125	3,7604167	3,53125	3,8958333	3,7083333	3,5	3,8854167	3,4895833	3,6979167	
NRR tertimbang, Per unsur+ NRR per unsur X 0,11	0,419375	0,4136458	0,388438	0,4285417	0,4079167	0,385	0,4273958	0,3838542	0,4067708	3,6609375
IKM Unit Pelayanan	95,3125	94,010417	88,28125	97,395833	92,708333	87,5	97,135417	87,239583	92,447917	91,52
Kategori Mutu Pelayanan										A
Kinerja										SANGAT BAIK

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