



MODUL LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KESEHATAN KABUPATEN
PANDEGLANG
TAHUN 2024

Disusun oleh:
Tim Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Raya Labuan KM. 5 Pandeglang 42251
Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah –Nya. Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk itu, kami perlu mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang kami berikan. Oleh karena itu, kami mengadakan survei kepuasan masyarakat ini sebagai salah satu upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang ada.

Kami sangat mengharapkan partisipasi aktif Anda dalam survei ini. Setiap tanggapan yang Anda berikan akan menjadi bahan pertimbangan yang sangat penting dalam memperbaiki layanan kami, baik di tingkat puskesmas, rumah sakit, maupun fasilitas kesehatan lainnya. Semua jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih atas waktu dan perhatian Anda. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami dalam mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik, cepat, dan lebih berkualitas untuk kepuasan masyarakat.

Dengan penuh rasa terima kasih, kami berharap Anda dapat memberikan penilaian yang jujur dan konstruktif.

Dengan Hormat,

Tim Penyusun
Dinas Kesehatan Kabupaten
Pandeglang

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
BAB I.....	5
PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang.....	5
B. TUJUAN	8
C. SASARAN.....	8
D. PRINSIP	10
E. RUANG LINGKUP	11
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	14
G. Manfaat.....	15
H. Pengertian Umum	15
BAB II.....	17
METODE SURVEI.....	17
A. Periode Survei	17
B. Metode Penelitian.....	17
BAB III.....	18
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	18
A. Pelaksanaan	18
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
C. Penyusunan Laporan.....	22
BAB IV.....	24
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	24
A. Persiapan Survei	24
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	25
BAB V	28
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA	28
A. Pengukuran Skala Likert	28
B. Pengolahan Data Survei	29
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	30
BAB VI.....	32
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	32
BAB VII	34
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	34

BAB VIII	35
PENUTUP	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, yang mempengaruhi kualitas hidup dan produktivitas individu. Di Indonesia, sektor kesehatan menjadi salah satu prioritas utama pemerintah, dengan berbagai program dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, aksesibilitas, dan pemerataan layanan di seluruh wilayah. Dengan demikian, penting bagi pemerintah dan instansi kesehatan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu contoh bentuk pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar atas aspek legalitas suatu perkara. Di dalam pelayanan publik (*public service*), istilah struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) yang dikemukakan oleh Michael Lipsky, (1980) merupakan implementasi *street level bureaucracy* dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. *Street level bureaucracy* sebagai bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas diwujudkan melalui kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan sebagaimana tertuang dalam Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik telah diatur dalam berbagai peraturan pemerintah lainnya, yaitu: Keputusan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, kemudian dikonkritkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Adapun Kabupaten Pandeglang telah membuat Peraturan Bupati Kab. Pandeglang Nomor 128 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat, perbedaan mendasar antara peraturan tahun 2004 dengan peraturan tahun 2014 dan 2017 adalah pada peraturan tahun 2004, menggunakan istilah “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” yang menggunakan 14 (empat belas) unsur. Sedangkan pada peraturan tahun 2014 dan 2017, menggunakan istilah “Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)”, Kabupaten Pandeglang Menggunakan yang 9 (sembilan) unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan; Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; 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; 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; Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana; 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).

Unsur di dalam SKM tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pihak yang menerima pelayanan, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Survei kepuasan masyarakat di bidang kesehatan dilakukan untuk mendapatkan informasi yang objektif dan akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, klinik, maupun fasilitas kesehatan lainnya. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, serta untuk mengevaluasi seberapa baik kebijakan dan program-program kesehatan yang telah dijalankan.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, yang meliputi aspek seperti aksesibilitas, kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga medis, fasilitas yang tersedia, serta keberlanjutan dan efektivitas program-program kesehatan yang ada. Dengan adanya survei ini, pihak-pihak terkait dapat memperoleh masukan langsung dari masyarakat yang berinteraksi dengan layanan kesehatan, baik yang bersifat positif maupun kritik konstruktif yang dapat digunakan untuk perbaikan.

Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, apakah masyarakat merasa puas atau sebaliknya, dan apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Hasil dari survei ini menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dan penyedia layanan kesehatan untuk merumuskan kebijakan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat di bidang kesehatan, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif, efektif, dan efisien dalam menjawab tantangan kesehatan masyarakat, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Jika survei ini akan difokuskan pada wilayah atau layanan kesehatan tertentu, misalnya di rumah sakit tertentu, puskesmas, atau program kesehatan spesifik, Anda dapat menambahkan informasi atau tujuan yang lebih rinci untuk memperjelas latar belakangnya.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang. Tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk:

1. Menilai seberapa puas masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dan fasilitas kesehatan yang dikelolanya.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan.
3. Memberikan masukan yang berguna bagi Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan, memperbaiki kualitas layanan, serta meningkatkan akses dan efektivitas pelayanan kesehatan.
4. Menemukan area yang membutuhkan perbaikan atau penguatan dalam pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

Dengan mengetahui sasaran survei secara jelas, Dinas Kesehatan dapat memastikan bahwa data yang diperoleh akan memberikan gambaran yang representatif dan komprehensif tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada.

Adapun tujuan dari Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Untuk memperoleh informasi dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan penerima layanan publik menggunakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang.
3. Untuk mengetahui masalah dan hambatan pada pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang.
4. Tersedianya data dan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang.

C. SASARAN

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan kesehatan yang disediakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat provinsi, kabupaten/kota, maupun di tingkat puskesmas, rumah sakit umum daerah (RSUD), klinik,

maupun fasilitas kesehatan lainnya yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan. Sasaran survei ini mencakup beberapa kelompok yang dapat memberikan informasi yang relevan tentang kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Berikut adalah sasaran utama dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan :

1. Masyarakat Pengguna Layanan Kesehatan

Sasaran utama survei ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan kesehatan di fasilitas yang dikelola oleh Dinas Kesehatan, seperti rumah sakit umum daerah (RSUD), puskesmas, klinik kesehatan, posyandu, dan fasilitas kesehatan lainnya. Mereka yang menjadi responden survei diharapkan memiliki pengalaman langsung terkait pelayanan yang diterima, baik terkait aspek medis, administratif, maupun fasilitas.

2. Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan

Survei juga mencakup pasien yang mendapatkan perawatan baik secara rawat inap maupun rawat jalan. Pasien rawat inap dapat memberikan umpan balik mengenai kualitas fasilitas rumah sakit, kenyamanan kamar, dan pelayanan perawat maupun tenaga medis. Sementara itu, pasien rawat jalan memberikan pandangan terkait proses pemeriksaan, waktu tunggu, pelayanan dokter, serta kualitas layanan lainnya yang diterima selama berkunjung ke fasilitas kesehatan.

3. Tenaga Medis dan Kesehatan (Dokter, Perawat, Bidan, dll.)

Meskipun sasaran utama survei adalah masyarakat sebagai penerima layanan, survei ini juga dapat mencakup persepsi tenaga medis terkait pelatihan, dukungan fasilitas, dan ketersediaan alat medis yang mereka terima untuk menunjang kualitas pelayanan. Mengetahui apakah tenaga medis merasa cukup didukung atau ada kekurangan dalam layanan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan sistem layanan kesehatan yang ada.

4. Keluarga Pasien

Selain pasien itu sendiri, survei kepuasan masyarakat juga dapat mencakup keluarga pasien yang mendampingi, khususnya dalam konteks rawat inap. Mereka dapat memberikan masukan tentang kenyamanan fasilitas, komunikasi antara tenaga medis dan keluarga, serta kepuasan terhadap pelayanan yang diterima selama proses perawatan.

5. Pengguna Layanan Kesehatan Preventif dan Promotif

Sasaran survei juga melibatkan masyarakat yang terlibat dalam program-program kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan, seperti imunisasi, penyuluhan kesehatan, pemeriksaan kesehatan rutin, serta kegiatan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum.

6. Pihak Terkait dalam Sistem Kesehatan

Selain masyarakat langsung, survei kepuasan ini juga bisa menargetkan stakeholder atau pihak terkait dalam sistem pelayanan kesehatan, seperti kepala puskesmas, manajer rumah sakit, dan pegawai administrasi. Pemahaman mereka tentang kesesuaian antara kebijakan dan implementasi di lapangan sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

7. Komunitas atau Kelompok Sasaran Tertentu

Dalam beberapa kasus, survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan bisa juga menyasar kelompok tertentu yang memiliki kebutuhan khusus, seperti kelompok lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, penderita penyakit kronis, atau kelompok rentan lainnya yang mendapatkan perhatian khusus dalam pelayanan kesehatan.

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.

D. PRINSIP

Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, yaitu Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, yaitu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. RUANG LINGKUP

Penyusunan survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan Kab. Pandeglang memiliki ruang lingkup yang luas dan mencakup berbagai aspek yang perlu dievaluasi untuk memahami sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Ruang lingkup ini bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang perlu dipertimbangkan agar hasil survei dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan berguna bagi perbaikan layanan.

Berikut adalah ruang lingkup yang umum dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat di bidang kesehatan:

1. Aspek Layanan Kesehatan yang Diberikan

Survei ini akan mengevaluasi berbagai jenis layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan, antara lain:

- Layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap: Mengukur kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan dan rawat inap, termasuk waktu tunggu, kualitas perawatan medis, kenyamanan tempat tidur, dan fasilitas rumah sakit.
- Layanan Gawat Darurat: Mengukur respons dan kualitas layanan dalam situasi darurat, seperti kecepatan, ketepatan, dan kesiapan tenaga medis.
- Layanan Kesehatan Preventif dan Promotif: Meliputi layanan seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan rutin, kampanye kesehatan masyarakat, dan penyuluhan.
- Layanan Rehabilitasi: Kepuasan terkait dengan layanan rehabilitasi medis, fisioterapi, atau perawatan jangka panjang bagi pasien dengan kebutuhan khusus.

2. Aspek Profesionalisme Tenaga Kesehatan

Salah satu fokus utama dalam survei ini adalah untuk menilai seberapa puas masyarakat dengan profesionalisme tenaga medis dan paramedis yang memberikan layanan, yang meliputi:

- Kompetensi dan Pengetahuan Tenaga Medis: Evaluasi mengenai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya dalam memberikan perawatan.
- Komunikasi dan Empati: Kepuasan terhadap kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi dengan pasien, termasuk dalam menjelaskan kondisi medis, memberi informasi yang jelas, serta menunjukkan empati terhadap pasien.
- Responsifitas dan Kecepatan Layanan: Menilai seberapa cepat tenaga medis memberikan pelayanan atau tanggapan terhadap kebutuhan pasien.

3. Aspek Fasilitas dan Infrastruktur

Survei ini juga akan mengukur kepuasan masyarakat terhadap fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di fasilitas kesehatan, termasuk:

- Kebersihan dan Kenyamanan: Seberapa bersih dan nyaman fasilitas, ruang perawatan, ruang tunggu, dan fasilitas umum lainnya.
- Ketersediaan dan Kondisi Alat Kesehatan: Memastikan bahwa alat medis yang digunakan dalam pelayanan kesehatan berfungsi dengan baik dan memenuhi standar keselamatan.
- Fasilitas Pendukung: Layanan lain seperti ruang parkir, toilet, dan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi pasien dan pengunjung.

4. Aspek Administrasi dan Prosedur

Ruang lingkup survei juga mencakup aspek administrasi dan prosedural yang sering menjadi perhatian utama bagi masyarakat, di antaranya:

- Proses Pendaftaran: Kepuasan terhadap kemudahan dan kecepatan dalam proses pendaftaran pasien.
- Prosedur Pembayaran: Evaluasi terhadap proses pembayaran, transparansi biaya, serta ketersediaan informasi terkait biaya pengobatan.
- Waktu Tunggu: Waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan, baik dalam hal pendaftaran, konsultasi dengan dokter, maupun tindakan medis lainnya.
- Aksesibilitas Layanan: Sejauh mana fasilitas kesehatan dapat diakses oleh masyarakat, baik dari segi jarak, transportasi, maupun jam operasional.

5. Aspek Ketersediaan Informasi dan Edukasi Kesehatan

Penilaian terhadap keberadaan dan kualitas informasi serta edukasi kesehatan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan juga penting dalam survei ini:

- Ketersediaan Informasi Kesehatan: Kepuasan terhadap aksesibilitas informasi kesehatan, seperti brosur, papan informasi, dan petunjuk lainnya yang tersedia di fasilitas.
- Penyuluhan Kesehatan: Tingkat kepuasan terhadap kegiatan penyuluhan atau pendidikan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis, seperti kampanye kesehatan, kelas pendidikan, atau penyuluhan penyakit tertentu.

6. Aspek Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi dan Layanan Non-Medis

Survei ini juga mencakup penilaian terhadap layanan non-medis yang melibatkan komunikasi dengan staf administrasi, seperti:

- Pelayanan Staf Administrasi: Kepuasan terhadap staf administrasi dalam memberikan informasi terkait prosedur, biaya, dan layanan yang tersedia di fasilitas kesehatan.
- Sikap dan Etika Pelayanan: Penilaian terhadap sikap dan etika staf, baik medis maupun non-medis, dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.

7. Aspek Kepuasan Umum dan Harapan Masyarakat

Terakhir, survei juga bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan umum masyarakat terhadap keseluruhan layanan kesehatan yang diberikan serta mengetahui harapan mereka untuk perbaikan di masa depan. Hal ini mencakup:

- Kepuasan Secara Keseluruhan: Bagaimana pandangan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan yang diterima.
- Rekomendasi untuk Perbaikan: Identifikasi area-area yang masyarakat anggap perlu diperbaiki atau ditingkatkan, baik dari segi layanan medis, fasilitas, ataupun administrasi.

8. Analisis Data dan Tindak Lanjut

Setelah survei dilaksanakan, ruang lingkup juga mencakup proses analisis data dan tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil survei, di antaranya:

- Pengolahan dan Analisis Data: Menggunakan metode statistik atau teknik analisis lainnya untuk menganalisis data survei yang dikumpulkan.
- Tindak Lanjut: Merumuskan rekomendasi dan langkah-langkah perbaikan berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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 Daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.

6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

- a. Pelaksanaan Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrument survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik survei kepuasan masyarakat di bidang kesehatan perlu disusun secara sistematis dan tepat agar dapat menghasilkan data yang valid dan objektif. Adapun teknik yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan dapat melibatkan berbagai pendekatan, dari pengumpulan data hingga analisis hasil survei. Berikut adalah beberapa teknik yang umum digunakan dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat di sektor kesehatan:

1. Survei Kuesioner (Questionnaire Survey)

Teknik ini adalah yang paling umum digunakan dalam survei kepuasan masyarakat, karena mudah diterapkan, dapat mencakup sampel yang besar, dan menghasilkan data yang terstruktur untuk analisis statistik. Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang mencakup berbagai aspek layanan kesehatan yang ingin dievaluasi.

Langkah-langkah:

- **Desain Kuesioner:** Menyusun kuesioner dengan pertanyaan yang relevan dan mudah dipahami. Pertanyaan bisa berupa pilihan ganda, skala Likert (misalnya, 1 sampai 5 untuk menilai tingkat kepuasan), atau pertanyaan terbuka.
- **Distribusi Kuesioner:** Kuesioner dapat dibagikan secara langsung di fasilitas kesehatan, melalui email, atau menggunakan platform daring (online survey) seperti Google Forms atau SurveyMonkey.
- **Pengisian Kuesioner:** Masyarakat yang menjadi responden mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Keuntungan:

- Mampu menjangkau banyak responden dalam waktu yang relatif singkat.
- Menghasilkan data yang terstruktur dan mudah dianalisis.
- Fleksibel, dapat dilakukan baik secara langsung, via surat, atau daring.

Kekurangan:

- Responden mungkin tidak mengisi kuesioner dengan jujur atau penuh perhatian.
- Mengandalkan literasi dan keterampilan komputer bagi survei daring.

2. Wawancara (Interview)

Teknik wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon untuk menggali informasi lebih dalam tentang pengalaman dan pandangan responden terhadap layanan kesehatan. Wawancara ini dapat dilakukan secara terstruktur (dengan panduan pertanyaan yang sudah disiapkan) atau tidak terstruktur (lebih fleksibel dan terbuka).

Langkah-langkah:

- **Persiapan Pertanyaan:** Menyusun daftar pertanyaan wawancara yang relevan dengan tujuan survei.
- **Pemilihan Responden:** Memilih responden secara acak atau dengan kriteria tertentu (misalnya, pasien rawat inap, keluarga pasien, tenaga medis, dll.).

- **Pelaksanaan Wawancara:** Melakukan wawancara secara langsung (face-to-face) atau melalui telepon dengan mendalam untuk mendapatkan insight lebih detail tentang kepuasan mereka.

Keuntungan:

- Memperoleh informasi yang lebih mendalam dan detail mengenai pengalaman responden.
- Dapat menggali faktor-faktor yang tidak bisa diungkapkan dalam kuesioner.

Kekurangan:

- Memakan waktu lebih lama untuk melaksanakan dan menganalisis.
- Rentan terhadap bias pewawancara.

3. Focus Group Discussion (FGD)

Teknik ini melibatkan diskusi kelompok dengan beberapa orang yang memiliki pengalaman serupa dalam menggunakan layanan kesehatan. FGD memungkinkan pengumpulan data yang lebih mendalam dan pemahaman yang lebih baik mengenai pandangan kelompok terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Langkah-langkah:

- Pemilihan Partisipan: Menentukan peserta FGD yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan kesehatan, misalnya pasien atau keluarga pasien.
- Moderasi Diskusi: Fasilitator atau moderator memimpin diskusi untuk menggali pendapat dan persepsi para peserta terkait pelayanan kesehatan.
- Analisis Hasil: Menganalisis diskusi kelompok untuk memahami tema-tema umum terkait kepuasan masyarakat.

Keuntungan:

- Dapat menggali informasi lebih dalam dan memperoleh berbagai perspektif dalam satu sesi.
- Meningkatkan interaksi antara peserta, yang sering kali menghasilkan ide-ide baru.

Kekurangan:

- Memerlukan lebih banyak waktu dan sumber daya dibandingkan dengan kuesioner.
- Bisa terpengaruh oleh dominasi peserta tertentu dalam diskusi.

4. Observasi (Observation)

Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan kesehatan di fasilitas yang disurvei, baik itu melalui pengamatan visual terhadap prosedur atau interaksi antara petugas kesehatan dan pasien.

Langkah-langkah:

- Penentuan Aspek yang Diamati: Menetapkan aspek pelayanan yang ingin diamati, seperti kecepatan pelayanan, kebersihan fasilitas, atau interaksi staf medis dengan pasien.
- Pengamatan: Melakukan pengamatan secara langsung di lapangan selama periode tertentu (misalnya, mengamati antrian pasien di puskesmas atau rumah sakit).
- Catatan dan Analisis: Mencatat temuan yang ada, menganalisis pola-pola yang ditemukan selama pengamatan.

Keuntungan:

- Memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pelayanan kesehatan dilakukan di lapangan.
- Mengurangi bias dari laporan responden yang mungkin tidak sepenuhnya akurat.

Kekurangan:

- Pengamatan bisa dipengaruhi oleh keberadaan pengamat itu sendiri.
- Tidak selalu memberikan wawasan mendalam tentang kepuasan subjektif pasien.

5. Survei Daring (Online Survey)

Dengan semakin berkembangnya teknologi, survei daring menjadi pilihan yang efektif dan efisien dalam mengumpulkan data dari responden yang lebih luas, terutama di daerah perkotaan atau bagi mereka yang memiliki akses internet.

Langkah-langkah:

- Pemilihan Platform Survei: Menggunakan platform survei daring seperti Google Forms, SurveyMonkey, atau platform survei lainnya.
- Distribusi Link: Mengirimkan tautan survei kepada responden melalui email, media sosial, atau melalui website resmi dinas kesehatan.
- Pengumpulan Data: Responden mengisi survei daring dan mengirimkan hasilnya secara elektronik.

Keuntungan:

- Cepat, efisien, dan mudah diakses oleh banyak orang.
- Data dapat langsung diproses secara otomatis dan dianalisis.

Kekurangan:

- Tidak semua masyarakat memiliki akses internet atau keterampilan untuk mengisi survei daring.
- Bisa ada bias digital, terutama di daerah terpencil.

6. Survei Telepon

Teknik ini melibatkan pengumpulan data dengan menghubungi responden secara langsung melalui telepon untuk mengajukan pertanyaan terkait kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Langkah-langkah:

- Pemilihan Responden: Mengidentifikasi dan memilih sampel responden yang akan dihubungi.
- Pertanyaan Terstruktur: Menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan selama percakapan telepon.
- Pelaksanaan: Melakukan panggilan telepon dan mencatat responden.

Keuntungan:

- Dapat menjangkau responden yang tidak memiliki akses internet.
- Lebih personal dan bisa mengatasi kebingungannya jika ada pertanyaan yang tidak dimengerti.

Kekurangan:

- Memakan waktu lebih lama dan mungkin membutuhkan biaya tambahan.
- Bisa ada kesulitan dalam menjangkau responden atau mendapatkan izin untuk melakukan survei telepon.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan, latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan public;
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri;
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil

dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;

d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM; dan

e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana
 - a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
 - b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.
2. Penyiapan Bahan Survei
 - a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran II) pada lampiran ini.
 - b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

 - 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
 - 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden

terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk

besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran III) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
2. Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat,

Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terizi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	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 - 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

No	Unsur SKM	Nialai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.
Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 - a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

BAB VIII

PENUTUP

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi survei ini. Masukan yang Anda berikan sangat berharga bagi kami dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang. Setiap tanggapan yang Anda berikan akan dipertimbangkan secara serius untuk memperbaiki layanan di masa yang akan datang.

Kami berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan menjawab kebutuhan masyarakat. Semoga dengan adanya evaluasi ini, kami dapat terus meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi semua.

Jika Anda memiliki pertanyaan atau membutuhkan informasi lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi kami melalui kanal yang tersedia, Hormat kami Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

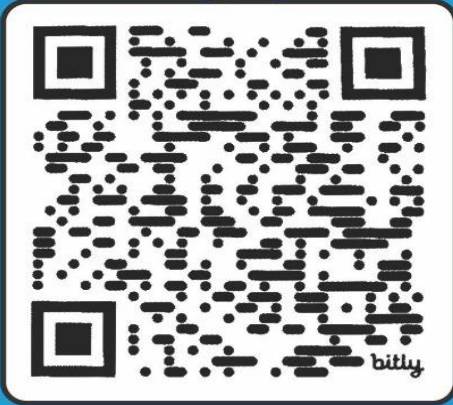
LAMPIRAN

TATA CARA PENGISIAN SKM PADA DINAS KESEHATAN KAB. PANDEGLANG

**DINKES**
slap mensukseskan SKM

**bangga melayani bangsa**
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

TATA CARA PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**Google** ✓

LANGKAH 1
BUKA APLIKASI GOOGLE PADA
HP ANDA KLIK GOOGLE

**Google** ✓
Telusuri

LANGKAH 2
KLIK ICON BERGAMBAR
CAMERA

 ✓

LANGKAH 3
ARAHKAN KAMERA PADA
BARCODE LALU KLIK SHOOTER

 ✓

LANGKAH 4
KLIK LINK URL YANG MUNCUL
DI BARCODE DAN MASUK
KE DALAM GOOGLE FORM

LAMPIRAN
KUESIONER BERBASIS ONLINE
Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang



DINKES
slap mensukseskan SKM

#bangga
melayani
bangsa
BerAKHLAK
Berakhlak Polityanya diwujudkan dengan
komitmen jadi idagat koleborasi

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 (DINAS KESEHATAN)

B I U ☺ ✎

Dinas Kesehatan Kab. Pandeglang Slap Mensukseskan SKM

111

Usia

Jawaban singkat

Teks jawaban singkat

Wajib diisi

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Status Kawin *

☐ Kawin

☐ Tidak Kawin

☐ Janda

☐ Duda

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA *

Teks jawaban panjang

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN *

Teks jawaban panjang

Sampai Pengisian Kesan Pelayanan yang diterima dan Saran untuk perbaikan pelayanan.

KUESIONER IKM MANUAL

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

No.

UNIT PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
Umur	 tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4
Pekerjaan	1. Petani 3. Buruh 5. Pelajar 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

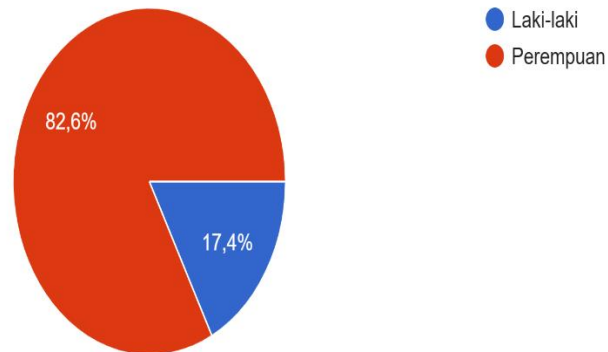
KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

==> Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pandeglang <==

RESPONDEN BERBASIS JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin

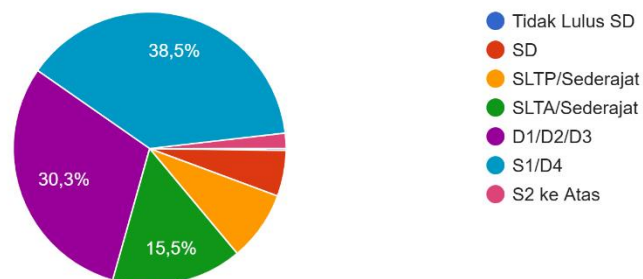
1.488 jawaban



RESPONDEN BEBASIS PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan Terakhir

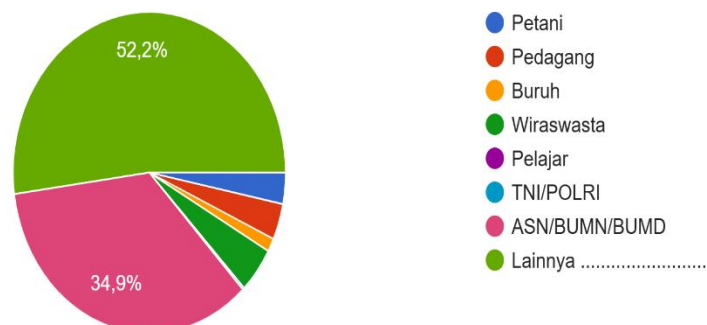
1.488 jawaban



RESPONDEN BERBASIS PEKERJAAN

Pekerjaan

1.488 jawaban



TABULASI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PANDEGLANG
PER Mei s/d Juni TAHUN 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PANDEGLANG										
UNIT PELAYANAN										
ALAMAT	: Jln. Bayangkara No.3 Kel. Pandeglang Kec. Pandeglang - Banten									
PELAKSANAAN	: Mei S/D Juni									
NO	NILAI UNSUR PENILAIAN									
RESP	U3	U4	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
33	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
34	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
48	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
43	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
44	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
79	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
83	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
115	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
120	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
136	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
138	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

810	4	3	4	4	4	4	3	3	4
811	3	3	3	3	3	3	3	4	4
812	3	3	3	3	3	3	3	3	3
813	3	3	3	3	3	4	3	4	4
814	4	4	3	3	4	4	3	4	4
815	3	3	3	3	3	3	3	4	4
816	3	4	3	4	4	3	3	3	4
817	3	3	3	3	3	3	3	3	4
818	3	3	3	3	3	3	3	3	4
819	3	4	4	4	4	4	3	3	4
820	4	3	3	3	4	3	3	3	4
821	3	3	3	3	3	4	3	3	4
822	3	3	3	3	4	4	3	3	3
823	3	3	3	4	3	3	3	3	4
824	3	3	3	3	3	3	3	3	4
825	3	3	4	4	3	3	3	3	4
826	4	4	4	4	4	4	3	4	4
827	3	3	3	3	3	3	3	3	4
828	3	3	3	4	3	3	3	3	4
829	3	3	3	3	3	3	3	3	4
830	4	4	4	4	4	4	3	4	4
831	4	4	4	4	3	4	3	4	3
832	3	3	3	3	3	3	3	3	4
833	3	3	3	3	3	3	4	3	4
834	4	3	4	4	4	4	3	4	4
835	3	3	3	3	3	3	3	3	4
836	4	3	3	3	3	3	3	3	4
837	3	3	3	3	3	3	4	4	4
838	3	3	3	3	3	3	3	3	4
839	3	3	3	3	3	3	3	3	4
840	4	4	4	4	4	3	3	3	4
841	3	3	3	3	3	3	4	4	4
842	3	3	3	4	4	3	3	3	4
843	3	3	3	3	3	3	3	4	3
844	3	3	3	4	4	4	3	3	4
845	3	3	3	3	3	3	3	3	4
846	3	3	3	3	3	4	3	3	4
847	3	3	3	3	3	3	3	3	4
848	3	3	4	3	4	3	3	3	3
849	3	3	3	3	3	3	3	4	3
850	4	3	4	4	4	3	3	4	4
851	3	3	3	4	4	3	4	4	3
852	3	3	3	3	3	3	4	4	3
853	3	3	3	3	3	3	3	4	4
854	3	3	3	3	3	3	3	3	4
855	4	4	4	4	4	4	4	4	4
856	3	3	4	3	3	3	3	3	4
857	3	3	3	3	3	3	4	3	3
858	3	3	3	3	3	3	3	3	4
859	3	3	3	3	4	3	3	3	4
860	3	3	4	4	4	4	3	3	4
861	4	4	4	4	4	4	3	3	3
862	3	3	3	3	3	3	3	3	3
863	3	3	3	4	3	3	3	4	4
864	3	3	3	3	3	3	3	3	4
865	3	3	3	3	3	3	3	3	3
866	3	3	3	3	3	3	3	3	4
867	3	3	3	3	3	3	3	3	3
868	3	3	3	3	3	3	4	4	3
869	3	3	3	3	3	3	3	3	3
870	4	4	4	4	4	4	3	3	4
871	3	3	3	3	3	3	3	3	4
872	4	4	4	3	4	4	4	4	3
873	4	4	3	4	4	3	4	3	4
874	3	4	4	4	3	3	3	3	3
875	3	3	3	3	3	3	3	3	4
876	3	3	3	3	3	3	3	3	3
877	3	3	3	3	3	3	3	3	4
878	4	3	3	4	3	3	3	3	4
879	3	4	3	4	4	4	3	4	4
880	3	3	3	3	3	3	3	3	4
881	3	3	3	4	3	4	3	4	4
882	3	3	3	3	3	3	3	3	4
883	4	3	4	4	4	3	3	4	4
884	3	3	3	3	3	3	3	4	4
885	4	4	4	4	4	4	3	4	4
886	3	4	3	3	3	3	3	3	4
887	4	3	3	3	4	4	3	3	4
888	3	3	3	3	3	3	3	3	3
889	3	3	3	3	3	4	4	4	3
890	3	3	3	3	3	3	3	3	3
891	4	4	4	3	4	4	3	4	4
892	4	4	4	4	4	4	4	4	4
893	3	3	3	3	3	3	3	4	4
894	3	3	3	3	4	3	3	3	4
895	3	3	3	4	3	3	3	3	3
896	3	3	3	3	3	3	3	3	3
897	4	4	4	4	3	3	3	3	4
898	3	3	3	3	3	3	3	3	4
899	4	4	4	3	3	4	3	4	3
900	3	3	3	3	3	3	3	3	4
901	3	3	3	3	3	3	4	3	4
902	3	3	3	3	3	3	3	4	3
903	3	3	4	3	3	3	4	3	4
904	3	3	3	3	3	3	3	3	3
905	3	3	3	3	3	3	3	3	3
906	3	3	3	3	3	3	3	4	3
SUM NILAI	2917	2926	2942	3006	2955	2975	2970	3010	3385
NRR / unsur	3.219647	3.229581	3.247241	3.317881	3.261589	3.283664	3.278146	3.322296	3.736203
NRR trrtmbng /unsur	0.357739	0.358842	0.360805	0.368653	0.362399	0.364852	0.364238	0.369144	0.415134
SKM unit pelayanan	80.49117	80.73951	81.18102	82.94702	81.53974	82.09161	81.95364	83.0574	93.40508
keterangan :									
SUM NILAI	: PENJUMLAHAN NILAI								
NRR	: TOTAL NILAI PER UNSUR DI BAGI TOTAL RESPONDEN								
NRR TRRTMBNG	: NRR PER UNSUR DI KALI NILAI BOBOT RATA-RATA TERTIMBANG								
RATA TERTIMBANG	0.111								

TABULASI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PANDEGLANG

PER Juli s/d DesemberTAHUN 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PANDEGLANG										
UNIT PELAYANAN										
ALAMAT	: Jln. Bayangkara No.3 Kel. Pandeglang Kec. Pandeglang - Banten									
PELAKSANAAN	: Per Juli sd November Tgl 33/4044									
NO RESP	NILAI UNSUR PENILAIAN									TOTAL
	U3	U4	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
34	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
35	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
45	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
47	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
48	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
43	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
49	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
50	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
60	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
63	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
64	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
65	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
67	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
68	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
73	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
74	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
75	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
78	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
84	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
85	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
87	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
88	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
89	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
96	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
97	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
300	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
303	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
304	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
303	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
304	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
306	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
307	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
308	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
309	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
330	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
332	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
334	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
333	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
334	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
335	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
336	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
338	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
339	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
340	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
343	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
344	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
343	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
344	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
345	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
346	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
347	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
348	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
349	3	4	4	4	4	4	3	4	4	

460	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
463	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
464	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
463	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
464	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
465	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
466	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
467	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
468	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
469	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
470	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
473	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
474	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
473	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
474	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
475	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
476	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
477	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
478	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
479	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
480	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
483	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
484	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
483	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
484	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
485	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
486	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
487	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
488	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
489	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
490	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
493	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
494	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
493	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
494	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
495	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
496	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
497	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
498	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
499	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
500	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
503	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
504	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
503	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
504	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
505	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
506	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
507	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
508	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
509	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
530	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
SUM NILAI	1604	1646	1637	2039	2039	1652	1644	1699	1890	
NRR / unsur	3.188867	3.10566	3.088679	3.84717	3.84717	3.116981	3.101887	3.20566	3.566038	
NRR trtmbng /unsur	0.354319	0.345073	0.343187	0.427463	0.427463	0.346331	0.344654	0.356184	0.396226	3.340901
SKM unit pelayanan										83.52253
BAIK										
keterangan :										
SUM NILAI	: PENJUMLAHAN NILAI									
NRR	: TOTAL NILAI PER UNSUR DI BAGI TOTAL RESPONDEN									
NRR TRTMBNG	: NRR PER UNSUR DI KALI NILAI BOBOT RATA-RATA TERTIMBANG									
RATA TERTIMBANG	0.111									