



PUSKESMAS REMU

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER 1

TAHUN 2026

ALAMAT:

Jl. Selamat Kabui No.
Kelurahan Remu Selatan
Distrik Sorong Manoi
Kota Sorong
Provinsi Papua Barat Daya



0951-3178583



0813-4339-8108



remupuskesmas@gmail.com



Remu Puskesmas



Puskesmas Remu



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga sebagai acuan bagi puskesmas untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, permenpan 14 tahun 2017 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Puskesmas Remu menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, dan diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja masyarakat yang ada di Puskesmas Remu secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Remu.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat peyelenggara pelayanan di Puskesmas Remu.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan di Puskesmas Remu
- c. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada dan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan di Puskesmas Remu.
- d. sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di puskesmas Remu
- e. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan di Puskesmas Remu dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. SASARAN

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan 270 responden yaitu pasien yang sudah pernah berkunjung sebelumnya ke puskesmas Remu.

D. PERENCANAAN

1. Persiapan

- a. Pembentukan Tim Survey oleh Kepala Puskesmas Remu
- b. Penyusunan angket/kuesioner survey
- c. Sosialisasi angket/kuesioner yang telah disusun kepada pelaksana survey lapangan

2. Pelaksanaan

- a. Pelaksanaan survey sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati
- b. Tim survey bertanggung jawab dengan pelaksanaan survey

- c. Setiap responden wajib mengisi semua item pertanyaan sesuai petunjuk pada angket atau didampingi oleh petugas pelaksana survey

3. Analisis Data

Pengumpulan data hasil survey diberikan kepada sekretaris Tim survey, dan hasilnya akan dianalisa bersama-sama dengan tim survey

4. Pembahasan dan Tindak Lanjut

- a. Hasil survey yang didapatkan dari masyarakat dilakukan pembahasan dan tindak lanjut terhadap masalah atau kesenjangan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas.
- b. Pembahasan dan tindak lanjut dilakukan bersama-sama dengan perwakilan masyarakat (forum) untuk mendapatkan kesepakatan-kesepakatan bersama masyarakat.
- c. Cara melaksanakan kegiatan
- d. Instrumen survei indeks kepuasan masyarakat (mengacu Permenpan Nomor 14 Tahun 2017)
- e. Metode survei responden mengisi kuisioner yang disediakan oleh Puskesmas.

E. JADWAL KEGIATAN

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

NO	NAMA KEGIATAN	JADWAL KEGIATAN				
		April 2026	Mei 2026	Mei 2026	Mei 2026	Juni 2026
1	Penyusunan rencana kegiatan (kerangka acuan)	16				
2	Penyusunan instrument dan rencana sosialisasi	27	1-8			
3	Pelaksanaan Survey			11-22		
4	Pengolahan dan evaluasi data				25-29	
5	Penyusunan laporan hasil					1-10

BAB II

ANALISIS

A. PROFIL PUSKESMAS REMU

Puskesmas Remu merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Kesehatan Kota Sorong yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat Kota dengan melayani 4 kelurahan: Remu Selatan, Klasabi, Malabutor dan Klakublik.

Nama Instansi : Puskesmas Remu

Alamat : Jl. Selat kabu no.1, Kelurahan: Remu Selatan, Distrik: Sorong Manoi

Pelayanan : Untuk Loker Senin- Kamis Jam 08.00– 11.00, poli jam 08.00 – 13.00, jumat-sabtu jam 08.00-10.00, poli jam 08.00-12.00.

Visi : “ Terwujudnya pelayanan kesehatan dasar yang prima agar tercapai distrik yang sehat”.

Misi : 1). Memelihara dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan yang dapat dijangkau dan memuaskan masyarakat, 2). Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat, 3). Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

Motto Puskesmas Remu yaitu “ TERDEPAN”

Jenis Pelayanan : Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Lansia, Ruang Pemeriksaan Gigi, Ruang Tindakan Gawat Darurat (RTGD), MTBS, KIA/KB, Ruang Bersalin, Ruang Pemeriksaan P2, Ruang Konseling Gizi, Laboratorium, Farmasi.

B. PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei kepuasan masyarakat semester pertama tahun 2026 semester pertama dilaksanakan dengan tahapan-tahapan antara lain penyusunan rencana kegiatan, penyusunan instrumen survei, penetapan jumlah responden, penentuan lokasi dan waktu pengumpulan data, pembagian kuisioner dan pelaksanaan survei, pengolahan data dan pelaporan, serta evaluasi hasil dan laporan.

1. Penyusunan Rencana Kegiatan

Tahapan awal yang dilakukan untuk mempersiapkan pelaksanaan survei secara sistematis. Kegiatan yang dilakukan meliputi :

- a. Menentukan tujuan dan sasaran survei
- b. Membentuk tim pelaksana survei
- c. Menyusun jadwal kegiatan survei
- d. Menyiapkan instrumen survei (kuesioner survei kepuasan masyarakat)
- e. Menyiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan

2. Penyusunan Instrumen Survei

Penyusunan instrumen survei merupakan tahap penyusunan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Instrumen Survei disusun mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang berlaku serta disesuaikan dengan jenis layanan yang tersedia di puskesmas.

3. Penetapan Jumlah Responden

Tahap menentukan jumlah masyarakat yang akan menjadi responden survei agar hasil yang diperoleh representatif. Kegiatan meliputi :

- a. Mengidentifikasi jumlah pengunjung Puskesmas
- b. Menentukan teknik pengambilan sampel
- c. Menghitung jumlah kebutuhan responden sesuai pedoman SKM
- d. Menetapkan kriteria responden yang berhak mengisi survei

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner survei kepuasan masyarakat sebanyak 270 responden.

4. Penentuan lokasi dan waktu pengumpulan data

Tahap penentuan tempat dan jadwal pelaksanaan survei. Kegiatan meliputi :

- a. Menentukan unit pelayanan yang menjadi lokasi survei
- b. Menetapkan periode pelaksanaan survei
- c. Mengatur jadwal petugas pengumpulan data
- d. Menyiapkan media survei (Kuesioner)
- e. Memastikan responden dapat mengisi survei dengan mudah

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Lokasi pengumpulan data yakni di Puskesmas Remu . Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama 2 (dua) minggu dari tanggal 11-22 Mei 2026. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, kuesioner diisi sendiri oleh pengunjung Puskesmas Remu dan dibantu oleh petugas apabila pengunjung tidak bisa mengisi lembar karena adanya kendala fisik.

5. Pembagian Kuesioner dan Pelaksanaan Survei

Tahap ini merupakan proses pengumpulan data dari masyarakat sebagai pengguna layanan puskesmas. Kegiatan ini dilakukan agar memperoleh penilaian secara langsung mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh responden.

Bagian kuesioner yang digunakan sebagai pengumpul data kepuasan masyarakat terdiri dari bagian berisi judul kuesioner dan nama instansi lokasi survei, identitas/profil responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima, serta pada bagian akhir kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan bentuk jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup) serta kritik dan saran yang dapat disampaikan oleh responden berkaitan dengan layanan yang diterima. Bentuk Jawaban Pertanyaan untuk setiap unsur pelayanan adalah pertanyaan berganda sehingga bentuk jawabannya adalah jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban ini bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dimulai dari predikat sangat baik sampai dengan tidak

baik. Pembagian jawaban berdasarkan unsur yang disurvei terbagi dalam 4 (empat) kategori yakni :

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

6. Pengolahan Data Kuesioner

Tahapan pengolahan data hasil survei menjadi informasi yang dapat di analisis. Kegiatan meliputi :

- a. Mengumpulkan seluruh hasil kuesioner
- b. Melakukan pemeriksaan kelengkapan data
- c. Menginput dan mengolah data survei
- d. Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- e. Menganalisis hasil berdasarkan unsur-unsur pelayanan
- f. Menyusun laporan hasil survei yang memuat nilai IKM, temuan dan rekomendasi perbaikan.

Data yang berhasil dikumpulkan kembali pada masing-masing unit layanan yang disurvei selanjutnya dimasukkan dalam data entry komputer. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur layanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111 \dots$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{total dan nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat semester pertama tahun 2026 dilakukan secara manual dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

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

- a. 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 memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga nilai SKM setelah dikonversi= Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$.
- b. 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 atau lebih ditingkatkan lagi kedepannya.

7. Evaluasi hasil dan laporan

Tahap ini untuk menindaklanjuti hasil survei guna meningkatkan mutu pelayanan. Kegiatan meliputi :

- a. Membahas hasil survei bersama pimpinan dan tim survei kepuasan puskesmas

- b. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan di puskesmas
- c. Menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang nilainya masih rendah
- d. Menetapkan program perbaikan pelayanan
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut

Dengan tahapan tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat berjalan secara terencana, terukur dan menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas.

C. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

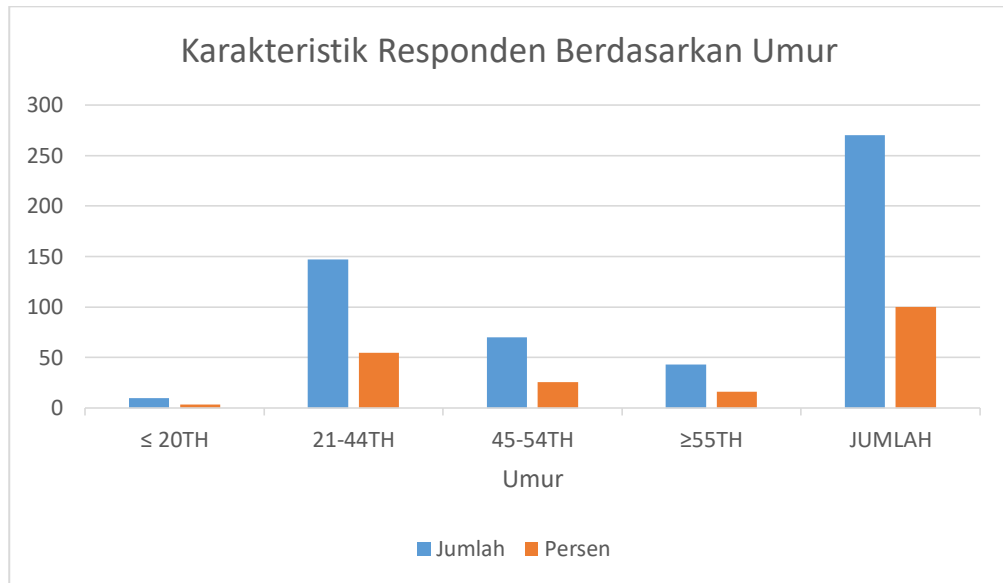
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

Dalam survey kepuasan masyarakat ini digunakan 4 kategori yakni: umur dibedakan dengan umur <20, umur 20-44, umur 45-54, umur >55. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner yang terkumpul, karakteristik responden berdasarkan umur untuk masing-masing unit layanan yang disurvei pada semester pertama tahun 2026 dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

KATEGORI UMUR	KLASIFIKASI	JUMLAH	PERSEN
	≤ 20TH	10	3.703703
	21-44TH	147	54.44444
	45-54TH	70	25.92592
	≥55TH	43	15.92592
	JUMLAH	270	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 270 responden, persentasi respoden kategori umur 21-44 paling tertinggi yaitu 54,44% dan persentasi responden kategori umur <20 paling terendah yaitu 3,7%.



Gambar 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

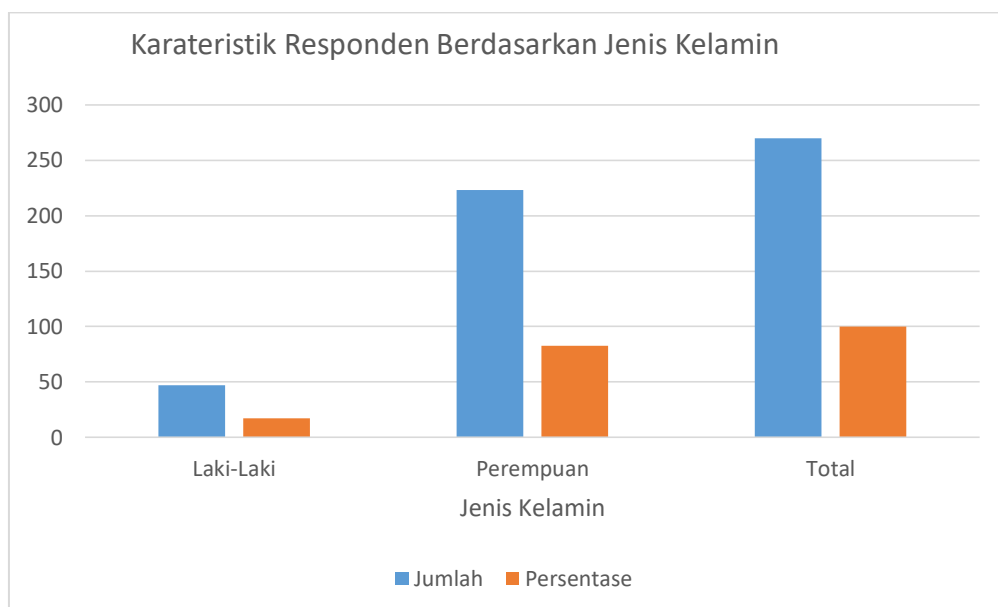
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Gender/jenis kelamin adalah persepsi masyarakat atau yang mengacu pada peran, perilaku, ekspresi, dan identitas seseorang baik laki-laki maupun perempuan. Dalam hal berpikir wanita cenderung lebih teliti dibandingkan laki-laki. Hasil survey kepuasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah :

Tabel 2.2 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

KLASIFIKASI JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
LAKI-LAKI	47	17,40740%
PEREMPUAN	223	82,59260%
TOTAL	270	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 270 responden, persentase jenis kelamin perempuan lebih banyak 82,59% dibandingkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17,40%.



Gambar 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

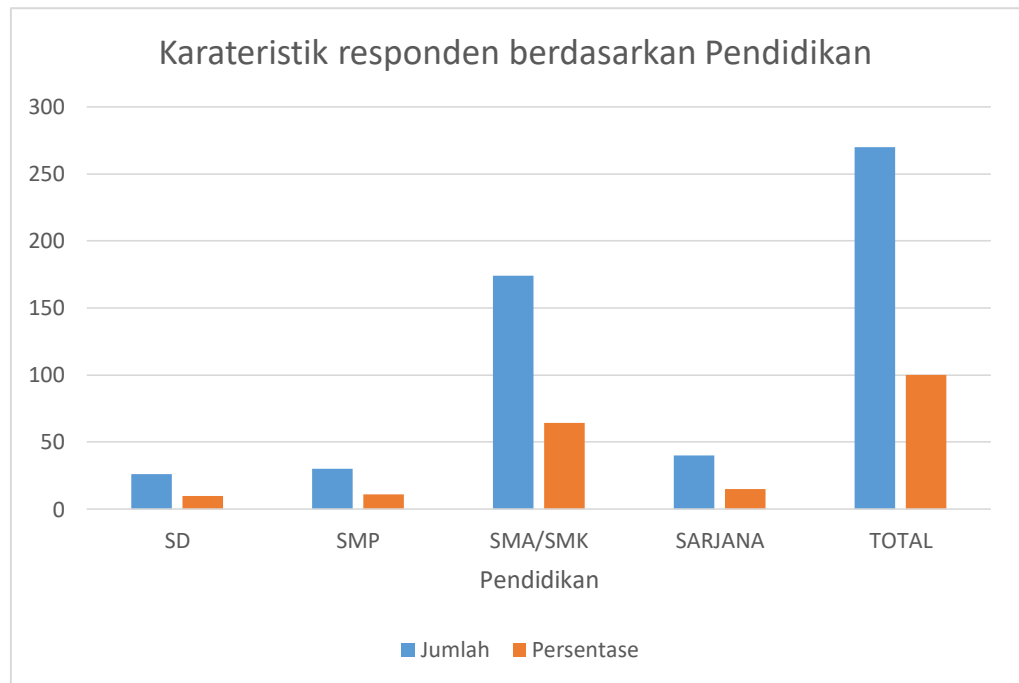
3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Dominasi responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Remu berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah. Kelompok responden berdasarkan pendidikan dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 2.3 karateristik responden berdasarkan Pendidikan

KLASIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
SD	26	9,62962%
SMP	30	11,11111%
SMA/SMK	174	64,44445%
SARJANA	40	14,81482%
TOTAL	270	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 270 responden, persentase kategori Pendidikan SMA/SMK paling tertinggi yaitu 64,44% dan persentase kategori Pendidikan SD paling terendah yaitu 9,63%.



Gambar 1.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

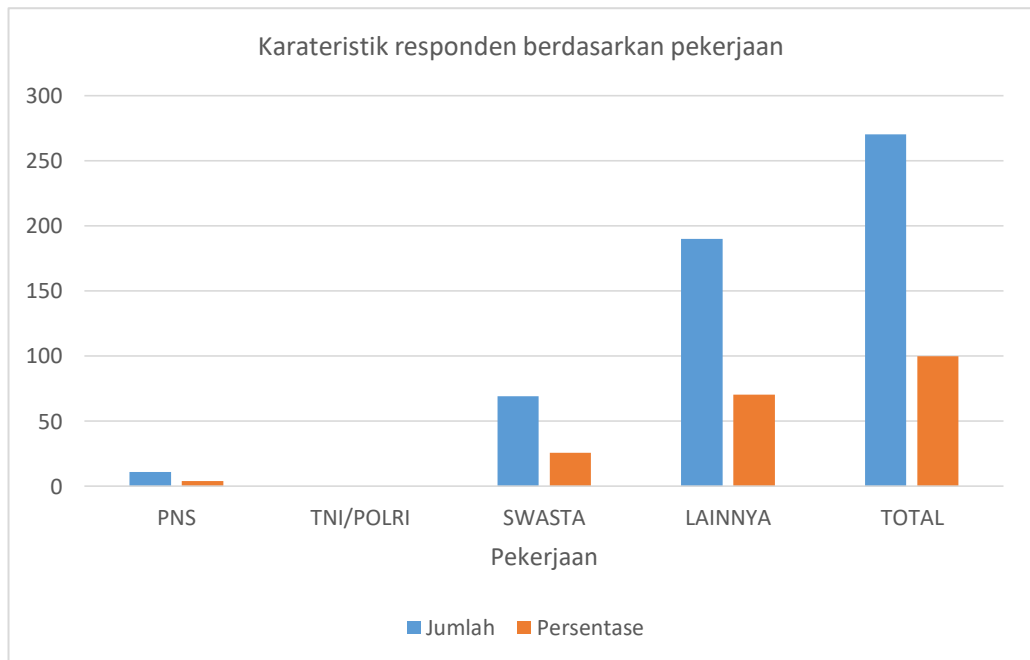
4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis pekerjaan responden sangat berpengaruh dalam memahami kemampuan berpikir, ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan puskesmas Remu. Kelompok responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 2.4 Karateristik responden berdasarkan pekerjaan

KLASIFIKASI PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
PNS	11	4,07407%
TNI/POLRI	-	-
SWASTA	69	25,55555%
LAINNYA	190	70,37038%
TOTAL	270	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 270 responden, persentase kategori Pekerjaan Lainnya paling tertinggi yaitu 70,37% dan persentase kategori Pekerjaan TNI/POLRI paling terendah yaitu 4,07%.



Gambar 1.4 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

D. NILAI RATA-RATA UNSUR

Berdasarkan Hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Puskesmas Remu sebagaimana termuat dalam Lampiran 1, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan kualitas kinerja unit pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.5 nilai rata-rata unsur

No	Unsur pelayanan	Rata-rata	kategori
U1	Persyaratan pelayanan	3,32	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,33	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,15	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,37	Baik
U5	Produk jenis pelayanan	3,27	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,44	Baik
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,37	Baik
U8	Saranan dan prasaranan	3,28	Baik
U9	Penanganan pengaduan penggunaan layanan	3,48	Baik

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang melibatkan 270 responden, diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan di Puskesmas Remu memperoleh kategori “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Remu.

Unsur pelayanan dengan nilai-nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Sarana dan masukan dengan nilai 3,48. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penanganan pengaduan dan masukan yang dilakukan oleh Puskesmas Remu telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan respon yang memuaskan terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Selanjutnya, unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,44%. Nilai ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan, ketrampilan, dan pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dan Perilaku Pelaksana masing-masing memperoleh nilai 3,37%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan yang dikenakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Serta petugas sudah memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan dan ramah.

Sementara itu, unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,33% dan unsur Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai 3,32%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur dan persyaratan pelayanan pada umumnya mudah dipahami dan dapat dipenuhi oleh masyarakat.

Pada unsur Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,28% sedangkan unsur Produk Jenis Pelayanan memperoleh nilai 3,27%. Kedua unsur ini tetap berada dalam kategori baik, namun masih dapat ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan kualitas pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Adapun unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 3,15%. Meskipun masih berada dalam kategori baik, unsur ini perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan,

terutama dalam upaya mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.

E. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada 270 responden di Puskesmas Remu diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 82,59.

Mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, nilai IKM sebesar 82,59 berada pada rentang nilai interval konversi 76,61-88,30 sehingga termasuk dalam kategori **Mutu Pelayanan B** dengan kinerja unit pelayanan "Baik".

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Remu. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa unsur-unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk jenis pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan telah dilaksanakan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di waktu yang akan datang. Perbaikan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan nilai IKM sehingga mutu pelayanan Puskesmas Remu dapat mencapai kategori **Sangat Baik (A)** pada periode survei berikutnya.

Tabel 2.6 nilai indeks kepuasan masyarakat

Nilai persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5323-4,00	88,31-100	A	Sangat baik

Dengan demikian, nilai IKM sebesar 82,59 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Remu secara keseluruhan berada dalam kategori Baik dan telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

F. ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,59 dengan kategori “Baik”. Meskipun seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori baik, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi perhatian untuk peningkatan mutu pelayanan.

1. Waktu Pelayanan (Nilai Rata-rata 3,15)

Analisis Masalah :

Waktu tunggu pasien masih dirasakan cukup lama pada loket pendaftaran dibagian skrinning riwayat kesehatan, terutama pada saat jumlah kunjungan meningkat. Kondisi ini dapat disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang datang pada waktu yang bersamaan dan proses pelayanan yang memerlukan waktu lebih lama untuk kasus tertentu.

Pemecahan Masalah :

- a. Melakukan pengaturan dan pemerataan jadwal pelayanan agar tidak terjadi penumpukan pasien pada waktu tertentu
- b. Mengoptimalkan sistem antrean dan alur pelayanan sehingga pasien dapat dilayani secara lebih tertib dan efisien
- c. Melakukan monitoring waktu tunggu pasien secara berkala pada loket pendaftaran bagian skrinning riwayat kesehatan
- d. Melakukan penambahan petugas dan mengoptimalkan petugas pada loket pendaftaran bagian skrinning riwayat kesehatan
- e. Memberikan informasi estimasi waktu tunggu kepada pasien untuk meningkatkan kenyamanan dan kepastian pelayanan

2. Produk Jenis Pelayanan (Nilai rata-rata 3,27)

Analisis Masalah :

Informasi mengenai program dan layanan kesehatan belum tersosialisasi secara optimal

Pemecahan Masalah :

- a. Meningkatkan sosialisasi jenis layanan melalui media informasi dan edukasi kesehatan
 - b. Memperbarui papan informasi layanan yang mudah dibaca
 - c. Mengoptimalkan media sosial dan memberikan informasi pelayanan
3. Sarana dan Prasarana (Nilai rata-rata 3,28)

Analisis Masalah :

- a. Beberapa fasilitas ruang tunggu dan sarana pendukung masih perlu ditingkatkan
- b. Keterbatasan sarana tertentu dapat mengganggu kenyamanan pengguna layanan

Pemecahan Masalah :

- a. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana secara berkala
- b. Mengusulkan sarana dan prasarana yang masih kurang
- c. Menata ruang pelayanan dan ruang tunggu agar lebih nyaman
- d. Menyediakan sarana pendukung yang ramah bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Survei dilakukan terhadap 270 responden dan data berhasil diolah sebanyak 100% dengan persentase klasifikasi umur <20 sebesar 3,7%, umur 21-44 sebesar 54,44%, umur 45-54 sebesar 25,92% dan umur >55 sebesar 15,92%. Persentase Klasifikasi jenis kelamin, responden laki-laki 28,93% dan responden perempuan 61,06%. Presentase klasifikasi berdasarkan Pendidikan, responden SD 9,62%, responden SMP 11,11%, responden SMA 64,44% dan responden sarjana 14,81%. Persentase klasifikasi berdasarkan pekerjaan PNS 4,07%, swasta 25,55%, lainnya 70,37%.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Remu yakni 82,59 berada pada interval 76,61-88,30, sehingga mutu layanan unit ini adalah B dengan kinerja unit pelayanan adalah "BAIK". Dari semua unsur layanan yang paling rendah nilainya adalah U3 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasakan waktu pelayanan yang belum optimal. Setelah dilakukan analisis, kondisi tersebut dipengaruhi dengan adanya **penambahan alur pemeriksaan pada loket pendaftaran berupa skirinning riwayat kesehatan**, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang dan lama dibandingkan sebelumnya. Meskipun skirinning ini penting untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pelayanan, pelaksanaannya berdampak pada bertambahnya waktu tunggu pasien, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat. Berdasarkan hasil survei, unsur kepuasan yang menjadi perhatian seluruh aparatur Puskesmas Remu adalah waktu pelayanan. Nilai rata-rata unsur adalah sebagai berikut :

1. U1 Persyaratan Pelayanan 3,32%
2. U2 Prosedur Pelayanan 3,33%
3. U3 Waktu Pelayanan 3,15%
4. U4 Biaya/Tarif Pelayanan 3,37%

5. U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan 3,27%
6. U6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan 3,54%
7. U7 Perilaku Pelaksana Pelayanan 3,37%
8. U8 Sarana dan Prasarana 3,28%
9. U9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan 3,48%

Untuk untuk menindaklanjuti masalah tersebut. Perlu dilakukan :

1. Melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan pendaftaran dan skrining riwayat kesehatan untuk mengidentifikasi tahapan yang dapat disederhanakan tanpa mengurangi kualitas pelayanan
2. Mengoptimalkan pembagian tugas petugas pendaftaran dan skrining agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien
3. Melakukan edukasi kepada pasien mengenai pentingnya skrining riwayat kesehatan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien
4. Mempertimbangkan penambahan petugas pada jam-jam sibuk apabila beban pelayanan meningkat dan menyebabkan antrean panjang

B. SARAN

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, Puskesmas Remu terus berfokus pada unsur yang menjadi prioritas perbaikan dengan memperhatikan kritik dan saran dari masyarakat atau responden sebagai pengguna layanan.

1. Penambahan petugas pada meja skrining riwayat kesehatan agar pasien tidak menumpuk pada meja skrining
2. Mengoptimalkan jumlah dan pembagian tugas petugas pada jam-jam pelayanan yang padat untuk mengurangi antrean
3. Seluruh petugas Puskesmas Remu harus tepat waktu sesuai dengan waktu pelayanan
4. Petugas harus sering memberikan sosialisasi terkait dengan waktu pelayanan, persyaratan pelayanan jika berobat, biaya/tarif

pelayanan serta jenis-jenis pelayanan yang terdapat di Puskesmas Remu

5. Petugas harus memperhatikan SOP dan kebersihan sekitar dari setiap unit dalam pelayanan
6. Petugas dalam menjalankan tugas harus lebih memperhatikan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)
7. Petugas lebih memperhatikan antrian pasien
8. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
9. Meningkatkan perilaku dan kompetensi pelaksana layanan sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dengan prosedur dan waktu pelayanan yang efektif.
10. Meningkatkan sistem pelayanan di loket pendaftaran dan ruang pemeriksaan sehingga tidak terkesan lama masyarakat mendapatkan pelayanan
11. Meningkatkan kedisiplinan diri petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya datang tepat waktu, melayani pasien dengan penuh tanggung jawab.

Lampiran 1: Kuisisioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS REMU

Bapak/Ibu yang terhormat,

Terima kasih atas kunjungan anda di Puskesmas Remu. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan, mohon bapak/ibu dapat mengisi koesioner serta menuliskan pendapat dan komentar pada kolom di bawah ini. Selanjutnya anda dapat menyerahkan lampiran ini kepada petugas survey kepuasan

Tanggal	:	Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1
Jam	:	Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA
Data Pribadi	:		:	LAINNYA.....
Nama	:		:	
Jenis kelamin	:		:	
Usia	:		:	
No Telpon	:		:	
Alamat Domisili	:		:	
Poli Tujuan	:		:	

Berikan komentar atau gambarkan perasaan anda selama pelayanan di puskesmas Remu

SURVEY KEPUASAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prodeuk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan hasil yang di berikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan .
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Lampiran 2: Hasil Survey

Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Remu Tahun 2026

Nomor	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9		
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	2	3	3	4	3	3	2		
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4		
6	3	4	3	3	4	3	3	4	4		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4		
11	4	3	3	4	4	4	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	4	3	3	3	3	4	3	3	4		
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
19	3	4	3	3	3	3	4	4	4		
20	4	4	2	3	3	3	3	2	4		
21	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	3	3	3	4	4	4	4	3		
26	4	4	3	3	3	3	3	4	4		
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
29	3	4	3	3	3	3	3	4	4		
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
31	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
35	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
37	4	4	3	4	3	4	3	3	3		
38	3	3	2	4	3	4	3	4	3		
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
41	3	4	3	3	3	4	3	4	4		

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
44	4	3	4	3	3	4	4	3	4		
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
46	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
49	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
50	4	3	3	3	3	4	4	3	4		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
52	3	4	4	4	4	3	4	3	3		
53	4	3	3	3	4	4	4	3	1		
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
59	3	3	3	4	3	3	3	2	2		
60	3	4	3	3	3	3	3	4	4		
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
62	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
66	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
67	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
68	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
73	3	3	4	3	3	4	4	3	3		
74	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
75	3	3	3	3	3	4	4	3	2		
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	4	3	4	4	3	3	3	3	2		
78	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
84	3	3	3	3	3	4	3	3	1		
85	3	3	2	4	3	3	3	3	4		
86	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
87	4	4	4	4	3	3	3	3	4		

88	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
93	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
94	4	4	4	4	4	4	3	2	3		
95	3	3	4	3	4	3	4	3	4		
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
97	4	3	3	3	3	4	3	4	4		
98	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
100	3	4	3	3	3	3	4	3	4		
101	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
102	3	4	3	4	4	4	3	3	3		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
105	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
106	3	3	3	4	4	4	3	4	3		
107	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
108	3	3	3	4	2	3	3	4	3		
109	3	1	3	3	3	3	4	2	1		
110	4	4	3	3	4	3	3	4	4		
111	3	4	4	3	3	3	3	3	4		
112	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
113	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
115	4	4	3	3	3	4	2	1	1		
116	4	4	3	4	4	3	3	4	1		
117	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
119	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
121	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
122	3	3	3	4	4	3	4	3	4		
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
124	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
125	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
127	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
128	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
129	4	3	3	4	4	4	4	3	4		
130	3	4	3	3	3	3	3	2	4		
131	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

134	4	4	3	3	3	3	3	4	4		
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
140	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
141	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
144	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
145	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
146	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
147	4	4	3	3	3	3	4	3	4		
148	3	4	4	3	3	4	3	3	3		
149	3	3	4	4	4	3	4	3	4		
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
152	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
153	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
154	4	3	3	3	3	4	4	3	4		
155	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
156	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
157	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
158	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
160	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
161	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
162	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
163	4	3	4	3	3	4	3	4	3		
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
166	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
168	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
169	4	3	3	3	4	4	4	3	3		
170	2	3	2	3	3	3	3	2	3		
171	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
174	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
175	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
177	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
178	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
179	4	3	4	4	4	4	4	4	4		

180	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
182	3	2	2	3	2	2	3	2	3		
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
184	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
186	2	3	3	3	3	3	3	3	4		
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
188	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
189	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
191	3	3	3	3	4	4	3	3	4		
192	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
193	3	4	2	3	3	3	4	3	1		
194	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
195	3	3	3	2	3	3	3	3	4		
196	3	4	3	3	3	4	4	3	4		
197	3	3	2	3	3	3	4	3	4		
198	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
200	4	4	3	3	3	4	3	4	4		
201	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
202	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
203	3	4	3	4	4	4	3	4	4		
204	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
205	4	4	3	3	3	4	3	4	3		
206	3	3	3	3	4	3	4	4	4		
207	3	3	3	3	3	4	3	4	4		
208	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
209	3	3	2	4	3	4	4	3	4		
210	3	3	3	3	3	4	4	3	4		
211	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
213	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
214	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
215	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
216	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
218	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
219	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
220	4	3	2	4	4	4	3	3	3		
221	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
222	3	3	2	4	3	3	3	4	2		
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
224	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

226	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
227	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
228	3	3	2	4	3	4	3	3	2		
229	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
230	4	4	2	4	3	4	3	2	3		
231	3	3	2	3	3	3	3	2	2		
232	4	3	2	3	3	3	3	3	4		
233	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
234	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
235	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
236	4	3	3	4	3	4	3	4	4		
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
238	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
239	3	4	4	3	3	4	3	4	4		
240	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
241	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
242	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
243	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
245	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
246	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
251	3	2	3	3	3	3	3	4	4		
252	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
255	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
258	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
259	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
261	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
262	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
264	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
265	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
266	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
267	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
268	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
270	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
jumlah	897	900	852	910	883	929	910	887	941		

NRR per unsur	3.32 2222	3.33 3333	3.15 5556	3.37 037	3.27 037	3.44 0741	3.37 037	3.28 5185	3.48 5185		
NRR tertimbang	0.36 5444	0.36 6667	0.34 7111	0.37 0741	0.35 9741	0.37 8481	0.37 0741	0.36 137	0.38 337	3.30 3667	
ikm unit pelayanan											82.5 9167