



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BONTANG UTARA II KOTA BONTANG TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - November 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 68.728 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 359 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 359 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	104	29%
		PEREMPUAN	251	71%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	70	20%
		SLTP	116	33%
		SLTA	152	43%
		DI-DIII	5	1%
		SI	10	3%
		S2-S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Swasta	42	12%
		Wirausaha	23	6%
		Pelajar/Mahasiswa	30	8%
		Lainnya	259	73%
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran	121	33.8%
		Poli Umum	99	27.7%
		Poli Gigi	12	3.4%
		Poli Kia	10	2.8%
		Poli KB	1	0.3%
		Poli Imuniasi	6	1.7%
		Poli TB	6	1.7%
		Klinik Gizi	1	0.3%
		Apotek	78	21.8%
		Laboratorium	24	6.7%

Sebagai perangkat daerah yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, maka karakteristik masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Bontang Utara II memiliki latar belakang pendidikan yang merata di semua level pendidikan, dan didominasi oleh pendidikan SLTA sebanyak 43%. Dengan komponen

responden yang beragam ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi kualitas layanan Puskesmas Bontang Utara II secara riil.

Selanjutnya, persebaran latar belakang pekerjaan responden sebagian besar adalah diluar pilihan profesi/lainnya, yakni sebanyak 73%. Terdapat kemungkinan profesi lainnya ini adalah Ibu Rumah Tangga, mengingat jumlah terbesar pengguna layanan di Puskesmas Bontang Utara II adalah perempuan, yakni sebesar 71%. Adapun jenis layanan yang respondennya paling banyak adalah pendaftaran sebanyak 33,8% kemudian disusul Poli Umum sebanyak 27,7%.

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

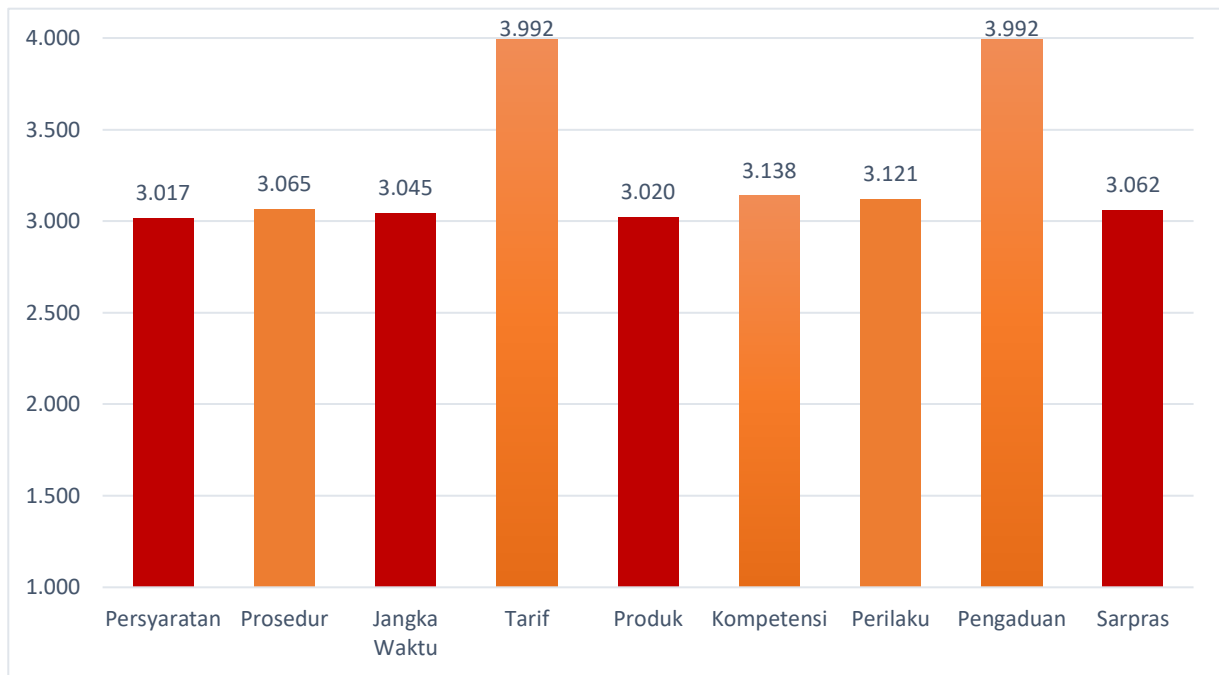
Secara umum diperoleh gambaran dari persebaran pilihan jawaban dari responden yang secara merata di seluruh unsur pelayanan pada kategori Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Dua unsur layanan dipersepsikan Sangat Baik, dan tiga unsur masuk kategori Baik, sedangkan tiga unsur sisanya masuk kategori Kurang Baik, yakni Persyaratan, Produk/Kesesuaian serta Waktu. Untuk meningkatkan opini publik terhadap pelayanan Puskesmas Bontang Utara II ke arah pilihan Sangat Baik, maka beberapa keluhan responden yang masih memilih opini Kurang Baik dan Baik perlu ditingkatkan melalui perbaikan unsur pelayanan.

Hasil survei IKM di Puskesmas Bontang Utara II pada tahun 2023 menunjukkan capaian yang Baik, yaitu nilai IKM 81,81. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.017	3.065	3.045	3.992	3.020	3.138	3.121	3.992	3.062
Nilai Interval Konversi (NIK)	75.42	76.62	76.12	99.79	75.49	78.46	78.04	99.79	76.55
Kategori	C	B	C	A	C	B	B	A	C
IKM Unit	81,81 (BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 pada Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang dilaksanakan terhadap 10 (sepuluh) jenis layanan publik yang tersedia. Sembilan dari sepuluh layanan masuk dalam kategori Baik, sedangkan satu layanan masuk dalam kategori Sangat Baik, yakni Klinik Gizi.

Tabel 3.2.

Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara II

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2023	Kategori
1	Pendaftaran	81.15	Baik
2	Poli Umum	81.05	Baik
3	Poli Gigi	81.25	Baik
4	Poli KIA	82.22	Baik
5	Poli KB	83.33	Baik
6	Poli Imuniasi	83.33	Baik
7	Poli TB	86.11	Baik
8	Klinik Gizi	97.22	Sangat Baik
9	Apotek	82.9	Baik
10	Laboratorium	82.64	Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,017. Selanjutnya Produk/Kesesuaian Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,20 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan masuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan dan Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,992, unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai 3,138 berada di urutan kedua, serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,121.

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

- “Untuk ruang tunggu mungkin bisa ditambah lagi untuk kedepannya”
- “Kursi tunggu diperbanyak lagi”
- “Kursinya untuk menunggu mohon diperbanyak lagi”
- “screening pendaftaran harusnya dipermudah lagi”
- “kursi untuk menunggu dipelayanan apotek kurang banyak”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan proses layanan mulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat masih dilakukan secara manual belum memanfaatkan IT, sehingga dibutuhkan waktu yang lebih lama dalam menangani pasien. Kondisi ini berdampak pada menumpuknya pasien di Puskesmas Bontang Utara II.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

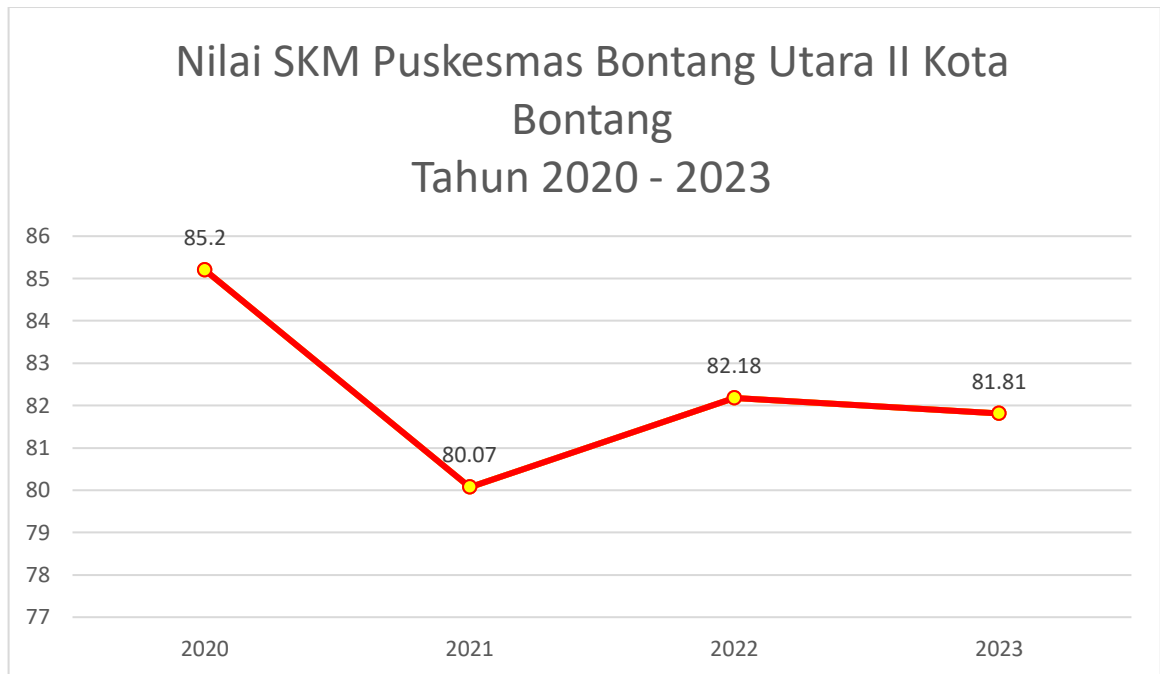
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kesesuaian Persyaratan	Sosialisasi SP baik di ruang pelayanan maupun mesia resmi Kelurahan	√				TU
2	Kesesuaian Pelayanan/ Produk		√				TU
3	Waktu Pelayanan	Evaluasi SP dan SOP	√				Seluruh pegawai

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Selama empat tahun terakhir nilai SKM Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang secara umum mengalami penurunan dan berada pada kategori Baik. Tahun 2020 nilai kepuasan masyarakat berada di posisi tertinggi selama empat tahun terakhir, yakni 85,2, kemudian mengalami penurunan tajam di tahun 2021 menjadi 80,07. Turunnya nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bontang Utara II ini dikarenakan pandemic Covid yang menyebabkan seluruh layanan kesehatan terganggu. Namun demikian, di tahun 2022 Puskesmas Bontang Utara II berhasil memperbaiki nilai layanan dan berada pada skor 82,18, meskipun kembali turun di tahun 2023 menjadi 81,81. Melihat kondisi ini, maka diharapkan Puskesmas Bontang Utara II dapat lebih jeli melihat unsur apa dan layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan agar kepuasan masyarakat menjadi meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,81. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Bontang Utara II Kota Bontang menunjukkan inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, produk/kesesuaian pelayanan, serta waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan dan tarif/biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,992, unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai 3,138 berada di urutan kedua, serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,121.
- Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, Puskesmas Bontang Utara II harus secara rutin melakukan evaluasi dan perbaikan. Pelibatan seluruh pegawai diperlukan dalam mendorong penciptaan terobosan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelibatan masyarakat juga harus dilakukan dalam Menyusun evaluasi standar pelayanan. Perbaikan kualitas layanan juga perlu dibarengi dengan sosialisasi kepada masyarakat terkait standar pelayanan yang sudah ditetapkan agar penilaian kualitas layanan yang mereka berikan menjadi terukur.

Kota Bontang, November 2023

Kepala Puskesmas Bontang Utara II

.....

NIP.....

LAMPIRAN

1. Kuesioner



No :

☐

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2023**

Tanggal Survey :	Jam Survey :	
PROFIL RESPONDEN		
Nama :	No.HP :	
Jenis kelamin :	Usia : Tahun	
☐ Laki-Laki ☐ Perempuan		
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D4 ☐ S1 ☐ >S2	
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI/ Polri ☐ Peg. Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Lainnya, (sebutkan)	
Jenis Layanan Yang Diterima :	(Sebutkan, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)	

A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?

1	Berbeltir, Tidak Mudah
2	Agak Mudah
3	Mudah
4	Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

1	Berbeltir, Tidak Mudah
2	Agak Mudah
3	Mudah
4	Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Cepat
2	Kurang Cepat
3	Cepat
4	Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Cepat
2	Kurang Cepat
3	Cepat
4	Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Sangat Mahal
2	Cukup Mahal
3	Murah
4	Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

1	Sangat Mahal
2	Cukup Mahal
3	Murah
4	Gratis

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

1	Tidak Mampu
2	Kurang Mampu
3	Mampu/ kompeten
4	Sangat Mampu dan Terampil

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Mampu
2	Kurang Mampu
3	Mampu/ kompeten
4	Sangat Mampu dan Terampil

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

1	Tidak Sopan dan Ramah
2	Kurang Sopan dan Ramah
3	Sopan dan Ramah
4	Sangat Sopan dan Ramah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Sopan dan Ramah
2	Kurang Sopan dan Ramah
3	Sopan dan Ramah
4	Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

1	Tidak Ada
2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
3	Berfungsi Kurang Maksimal
4	Dikelola Dengan Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

1	Tidak Ada
2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
3	Berfungsi Kurang Maksimal
4	Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?

1	Buruk
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

1	Buruk
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

*** Terima Kasih ***

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Bontang Utara II

JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	4	4	4	3	3	4	4	3
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	2
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	4	3	4	3	3	4	4	3
35	3	3	3	4	3	4	4	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3

54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	4	4	3
66	3	3	3	4	3	4	3	4	2
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	2	4	3	3	3	4	2
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	4	3	4	3
104	3	3	4	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	4	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	3	3	3	4	3	4	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3

118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	3			3	3	3	4	3
128	3	4	3	4	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	4					
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3		3	4	3	3	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	4	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	4	3	4	3
159	3	3	3	4	3	4	3	4	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	4	3	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3

182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	4	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	4	3	4	3
191	3	3	3	4	3	3	4	4	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4					
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4					
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	3
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	3	3	3	4	3	3	3	4	3
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	4	4
244	3	4	3	4	3	4	4	4	3
245	3	3	3	4	3	3	4	4	3

246	3	4	3	4	3	4	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	4	4	3
248	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	4	4	4	3
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	4	4	4	4	3	4	4	4	3
255	3	4	4	4	3	4	4	4	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	3	3	3	4	3
258	3	3	3	4	3	3	4	4	3
259	3	3	3	4	3	4	3	4	3
260	3	4	3	4	3	3	3	4	3
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	3	3	3	4	3	3	3	4	3
264	3	3	3	4	3	4	4	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	3	3	3	4	3	4	3	4	3
268	3	3	4	4	3	4	3	4	3
269	3	4	3	4	3	3	4	4	4
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	4	3	4	3
272	3	4	3	4	3	3	4	4	4
273	3	3	3	4	3	4	3	4	3
274	4	4	4	4	3	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	3	4	4	4	3	4	4	4	3
277	3	3	3	4	3	4	4	4	3
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	3	3	3	4	3	4	3	4	3
280	3	4	4	4	3	3	3	4	4
281	3	3	3	4	4	4	4	4	4
282	3	3	4	4	4	3	4	4	4
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	4	4	3
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	3	3	3	4	3	3	3	4	3
290	3	3	3	4	3	3	3	4	3
291	3	3	3	4	3	3	3	4	3
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3
293	3	3	3	4	3	3	3	4	3
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	3	3	3	4	3	3	3	4	3
296	3	3	3	4	3	3	3	4	3
297	3	3	3	4	3	3	3	4	4
298	3	3	3	4	3	3	3	4	3
299	3	3	3	4	3	3	3	4	3
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3
301	3	3	4	4	3	4	4	4	2
302	3	3	3	4	3	3	3	4	3
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3
304	3	3	3	4	3	3	3	4	3
305	3	3	3	4	3	3	3	4	3
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	3								
309	3	3	3	3	3	3	3	4	3

310	3	3	3	4	3	3	3	4	3
311	3	4	3	4	3	4	3	4	3
312	3	3	3	4	4	4	3	4	3
313	3	3	3	4	3	3	3	4	3
314	4	3	4	4	3	4	4	4	3
315	3	3	3	4	3	3	3	4	3
316	3	4	3	4	3	3	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	3	3	3	4	3	4	4	4	3
319	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3
321	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	3	4	3	4	3	3	3	4	3
323	3	3	3	4	3	3	3	4	3
324	3	3	3	4	3	3	3	4	3
325	3	4	3	4	3	3	4	4	3
326	3	3	3	4	3	3	3	4	3
327	3	3	3	4	3	3	3	4	3
328	3	3	4	4	3	4	4	4	4
329	3	3	3	4	3	3	3	4	3
330	3	3	3	4	3	4	4	4	3
331	3	3	3	4	3	3	3	4	3
332	3	3	3	4	3	3	3	4	3
333	3	3	3	4	3	3	3	4	3
334	3	3	4	4	3	3	3	4	3
335	3	3	3	4	3	3	3	4	3
336	3	3	3	4	3	3	3	4	3
337	3	3	3	4	3	3	3	4	3
338	3	3	3	4	3	3	3	4	3
339	3	3	3	4	3	4	4	4	3
340	3	3	3	4	3	4	3	4	3
341	3	3	3	4	3	4	3	4	3
342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
343	3	3	3	4	3	3	3	4	3
344	3	3	3	4	3	3	3	4	3
345	3	3	3	4	3	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	3	3	3	4	3	3	4	4	3
348	3	3	3	4	3	4	3	4	3
349	3	3	3	4	3	3	3	4	3
350	4	4	3	4	3	4	4	4	4
351	3	3	3	4	3	3	3	4	3
352	3	4	4	4	3	4	4	4	3
353	3	3	3	4	3	3	3	4	3
354	3	3	3	4	3	3	3	4	3
355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	3	3	3	4	3	3	3	4	3
357	3	3	3	4	3	3	3	4	3
358	3	3	3	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	1080	1091	1084	1421	1069	1111	1105	1413	1084
NRR / Unsur	3.017	3.065	3.045	3.992	3.020	3.138	3.121	3.992	3.062
NRR tertbg/ unsur	0.335	0.341	0.338	0.444	0.336	0.349	0.347	0.444	0.340
IKM Unit pelayanan								*) 3.272	**) 81.809

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.017
U2	Prosedur Pelayanan	3.065
U3	Kecepatan Pelayanan	3.045
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.992
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.020
U6	Kompetensi Petugas	3.138
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.121
U8	Penanganan Pengaduan	3.992
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.062

IKM UNIT PELAYANAN :**81.81****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

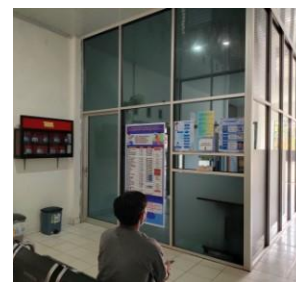
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

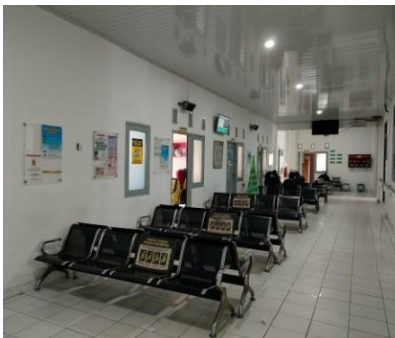
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	0.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.13
Baik	98.32	93.54	94.94	0.84	98.02	86.16	87.85	0.85	91.53
Sangat Baik	1.68	6.46	4.78	99.16	1.98	13.84	12.15	99.15	7.34
kosong	0.00	0.56	0.56	0.56	1.13	1.13	1.13	1.13	1.13
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	358	356	356	356	354	354	354	354	354

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Baik	352	333	338	3	347	305	311	3	324
Sangat Baik	6	23	17	353	7	49	43	351	26
kosong	0	2	2	2	4	4	4	4	4
Total Responden	358	358	358	358	358	358	358	358	358

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









**Kerja sama antara:
Pemerintah Kota Bontang &
Puslatbang KDOD LAN RI**
<https://puslatbangkdod.lan.go.id/>

**Pemerintah Kota Bontang
Jl. Moeh Roem, Bontang Lestari,
Kec. Bontang Selatan
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325**