



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT LAYANAN TERPADU
KEMENTERIAN KESEHATAN

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
E. Ruang Lingkup	3
F. Metode Pengumpulan Data	3
G. Manfaat	4
BAB II METODE, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Periode Survei	5
B. Metode	5
C. Pelaksanaan	5
D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	6
BAB III PENGOLAHAN DATA	7
BAB IV ANALISIS DATA	32
BAB V KESIMPULAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 2. Unsur-unsur SKM Nasional di Lingkungan Kemenkes	8
Tabel 3. Hasil Olah Data SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2023	9
Tabel 4. Lima Unsur Nilai Terendah SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2023	32
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kerja tersebut merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri Bersama dengan pihak lain atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali dalam setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan merupakan pelayanan publik administrasi perizinan di bidang kesehatan yang memiliki moto Senyum, Salam, Sapa dan Tepat waktu. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik maka ULT Kementerian Kesehatan turut mengimplementasi peraturan terkait di atas dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kinerja yang ada.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Kesehatan sebagai salah satu bahan evaluasi masukan bagi ULT untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan harapan masyarakat atau pengguna layanan ULT Kementerian Kesehatan dapat merasakan pelayanan publik yang prima.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan sebagai acuan ULT Kementerian Kesehatan dalam menyusun dan menetapkan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ULT Kementerian Kesehatan yang semakin baik. Selain itu, SKM ini juga bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di ULT Kementerian Kesehatan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan ULT Kementerian Kesehatan.

Melalui SKM ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan publik ULT Kementerian Kesehatan, mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan pelayanan ULT Kementerian Kesehatan dan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan ULT Kementerian Kesehatan.

C. Sasaran

Kegiatan ini memiliki beberapa sasaran antara lain untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan di ULT untuk menilai kinerja pelayanan ULT, meningkatkan kualitas pelayanan ULT, mendorong ULT untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di ULT Kementerian Kesehatan.

D. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

E. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di ULT Kementerian Kesehatan dengan sebanyak 556 responden yang diharapkan mampu menjadi perwakilan pelanggan ULT Kementerian Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas ULT kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan. SKM ini dilakukan dengan metode kuesioner yang terdiri atas 9 pertanyaan yang terdiri dari 9 unsur SKM yang relevan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data yang dilakukan dibantu dengan alat bantu survei berupa aplikasi Zoho Survey dengan link <https://link.kemkes.go.id/SKMULT2023> yang memuat 9 pertanyaan yang sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 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 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).

G. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki beberapa manfaat antara lain untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam melakukan pelayanan, mengetahui kinerja petugas loket ULT, sebagai bahan evaluasi kebijakan yang akan diambil ke depan sebagai tindak lanjut atas hasil SKM, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap hasil pelaksanaan pelayanan ULT dan masyarakat dapat mengetahui gambaran terkait pelayanan di ULT Kementerian Kesehatan.

BAB II

METODE, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ULT ini termasuk ke dalam survei periodik yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu yaitu setiap 1 tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dengan hasil analisa data yang akan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di ULT Kementerian Kesehatan. Selain itu, hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan kebijakan terhadap pelayanan.

B. Metode

Jenis metode yang digunakan di dalam pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert* yang bertujuan untuk mengetahui pendapat pengguna layanan ULT Kementerian Kesehatan melalui kuesioner yang berisikan pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

C. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat di ULT Kementerian Kesehatan ini dilakukan secara mandiri oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan dengan mengumpulkan kuesioner yang diisi oleh pelanggan ULT periode tahun 2023.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan ini memiliki beberapa tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Penyusunan instrumen survei;
- b. Melaksanakan survei;
- c. Mengolah hasil survei; dan
- d. Menyajikan dan melaporkan hasil.

D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik survei yang digunakan adalah kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilakukan dengan memindai *barcode* yang ditempelkan di setiap loket, pengisian kuesioner dilakukan pengguna layanan setelah mendapatkan pelayanan di masing-masing loket.

E. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Pengambilan data dilakukan secara mandiri oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik yang berlokasi di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan dengan periode waktu 1-30 September 2023.

BAB III

PENGOLAHAN DATA

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di mana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = \mathbf{N}$$

Keterangan : N = Bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur maka rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,11}$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Setelah melalui tahapan *data cleaning*, metode yang akan digunakan adalah metode sampel jenuh sehingga sampel yang akan digunakan merupakan keseluruhan populasi. Pengukuran survei menggunakan skala Likert, selanjutnya hasil survei akan diolah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. SKM yang disebarkan memiliki pertanyaan yang merujuk pada unsur-unsur SKM Nasional.

Tabel 2. Unsur-unsur SKM Nasional di Lingkungan Kemenkes

No	Unsur	Inisial
1	Persyaratan	U1
2	Prosedur/urutan/alur pelayanan	U2
3	Waktu penyelesaian	U3
4	Biaya/tarif	U4
5	Produk layanan yang diberikan	U5
6	Kompetensi pelaksana/petugas	U6
7	Perilaku pelaksana/petugas	U7
8	Penanganan pengaduan/saran/kritik	U8
9	Alat/sarana prasarana	U9

Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, masing-masing unsur akan dikaji dan setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Berikut tabel indeks per unsur dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023.

Tabel 3. Hasil Olah Data SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2023

No	Usia	Pendidikan terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	1	3	3	3	3	3
4	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	3	4	3	3
6	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
8	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	4	4
13	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
14	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	4	4	3	4
21	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

22	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	4	3	4	3	3
40	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

47	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	3	3	4	3	3	3
50	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	> 56 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	4	4	4	3	4
52	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	4	3	4	4
56	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	4	3	4	3	4
59	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	4	4	3	3
61	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	4	3	2	3
62	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	3	3
64	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
68	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	3	4
70	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	3	4	4	4	3

72	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	4	4	3	3
75	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
77	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	> 56 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
81	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
83	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	4	4	4	3	3
87	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	36 - 45 Tahun	SMA	3	2	3	3	3	3	3	3	3
89	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
93	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	4	3	3
94	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	2	3	3	4	3	3	4	3	3
95	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	3	4	2	4
96	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	4	4	3	3

97	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
98	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	3	4	4	4
99	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	46 - 55 Tahun	SMA	4	3	3	3	3	3	4	3	3
101	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
103	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	4	4	4	4	3	3
104	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
105	26 - 35 Tahun	SMA	3	2	3	3	3	3	3	3	3
106	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
107	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	3	3	3
108	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
110	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
113	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
121	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

122	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	2	3	1	3	3	2	3	2
123	> 56 Tahun	Akademi / D3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
124	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
125	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	> 56 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
128	> 56 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
130	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
136	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
138	> 56 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	2	4
141	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	4	3	4	3	3
145	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
146	46 - 55 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

147	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	4	4	4	2	4
148	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
150	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	4	3	4	3	3
151	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
152	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
156	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
157	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
158	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
159	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	4	3	3	3	3
160	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
161	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

172	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
173	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
175	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	2	3	4	4	4	3	4
178	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
182	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	2	3	3	3	3	3	2	3
183	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	2	2
195	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	4	3	3

197	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	2	2	3	3	3
198	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
203	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
204	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	3	4
207	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
211	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
212	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	4	4
213	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
215	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	< 18,26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
220	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
221	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

222	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
224	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	4	3	4	4	3
225	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
226	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	4	3	3
227	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
232	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
235	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	18 - 25 Tahun	Pasca Sarjana / S2	2	3	2	1	1	1	3	1	3
238	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
240	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
241	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
244	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

247	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
249	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
250	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	3	3	3	3	3	3
251	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
252	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
253	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
255	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
258	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
259	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	3	4	3	3	3
265	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	3	3	3	3
266	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
267	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	2	3	3	4	4	3	3
269	< 18	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	2	3

272	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	4	4	4	3
276	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
277	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
278	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	3	3	4	4	3	3
279	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
282	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
283	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
285	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
288	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	1	2	3	3	1	2
289	> 56 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
290	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
292	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
293	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
295	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

297	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
299	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
303	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
304	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
306	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	2	3	1	3	3	3	2	3
307	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	3	4	3	4
310	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
313	46 - 55 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
314	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
315	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	1	2	3	3	1	1	3	3
316	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
318	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

322	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
323	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	4	4	4	4
330	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	4	4	3	3
332	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	2	3	3	3
333	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	2	3	3	2	3
337	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
338	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	18 - 25 Tahun	SMA	4	3	3	3	3	4	4	3	3
340	> 56 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
343	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
344	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
346	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	4	4	4	3

347	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
348	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	4	3	4	4	3
352	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
353	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
355	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
356	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
357	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
359	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
360	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
361	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
368	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
369	< 18,46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
370	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

372	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
373	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	2	3	4	2	3	2	3
374	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	3	4
376	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	4	3	3
377	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
378	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	3	3	3	3
379	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	4	3	3	4	3	3
380	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	2	4	4	4	4	4	4	4
383	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
387	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
388	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
389	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
390	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
392	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
393	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
395	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	3	3	3	3
396	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

397	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
398	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
399	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	3	3	3	3	4	4	3	3
401	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
402	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
404	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
405	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	1	1	3	2	2	3	1	3
407	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
410	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
411	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	4	4	4	4
416	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
417	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
418	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	3	3	3	3	3
420	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	3	4	4	4	4
421	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

422	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
423	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
424	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
426	46 - 55 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
427	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
428	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
429	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	2	3	3	3	3	2	3
431	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
437	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
439	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
441	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	3	3	3	3	3	3	3
442	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
443	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
445	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
446	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

447	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
448	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
450	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
451	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
454	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
455	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
456	26 - 35 Tahun	SMA	3	4	3	4	3	4	4	4	3
457	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
458	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
459	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	4	3	4	3	4
460	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	4
462	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	3	4	3	3
463	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
464	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
465	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	4	4	4	3	3
466	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	4	4	2	4
467	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
469	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
470	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	4	4	3	4	3	4

472	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
473	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
474	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
475	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
476	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
478	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
479	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	3	4
480	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
481	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
482	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	18 - 25 Tahun	SMA	3	4	3	3	4	4	4	4	3
485	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
486	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
487	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
488	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
489	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
491	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
492	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
496	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

497	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
498	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
499	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
500	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
502	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
504	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
505	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
506	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
507	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
508	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
509	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
510	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
511	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	3	4	3	4	4	3
513	> 56 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
515	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	3	3
516	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	3	3	3	3
517	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	3	3
518	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
519	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
520	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
521	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

522	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
523	18 - 25 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	46 - 55 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
526	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
527	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
529	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	4	4	4
530	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
533	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	3	4	3	3	4	4	3	3
534	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
535	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	3	3	3	4	3	3
537	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
538	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
541	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
542	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
546	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3

547	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
548	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
549	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
550	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
551	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
552	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
554	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
555	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur			1965	1961	1913	1873	1909	1948	1991	1889	1930
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur			3,534	3,527	3,441	3,369	3,433	3,504	3,581	3,397	3,471
NRR Tertimbang/Unsur			0,393	0,39	0,38	0,37	0,38	0,39	0,4	0,38	0,39
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan			3,47								
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			86,83								
Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat			Baik								

Berdasarkan hasil rata-rata per unsur maka dapat disimpulkan jika nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 86,83 yang menunjukkan kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan masuk pada kategori **Baik**.

BAB IV

ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dari SKM Pelayanan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan tahun 2023 menunjukkan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori baik dengan setiap unsur berada pada kategori baik dan sangat baik. Dari sembilan unsur, dua unsur berada dalam kategori sangat baik yaitu unsur persyaratan dan unsur perilaku pelaksana/ petugas. Sedangkan ketujuh unsur lainnya berada dalam kategori baik.

Ketujuh unsur yang masuk dalam kategori baik tersebut antara lain unsur prosedur/urutan/alur pelayanan, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk layanan yang diberikan, unsur kompetensi pelaksana/petugas, unsur penanganan pengaduan/saran/kritik dan unsur alat/sarana prasana. Dari ketujuh unsur tersebut, terdapat lima unsur dengan nilai rata-rata terendah sebagai berikut:

Tabel 4. Lima Unsur Nilai Terendah SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai
1	Biaya/tarif	3,36
2	Penanganan pengaduan/saran/kritik	3,39
3	Produk layanan yang diberikan	3,43
4	Waktu penyelesaian	3,44
5	Alat/sarana prasarana	3,47

Dari tabel 4 dapat diketahui jika unsur dengan nilai terendah adalah biaya/tarif, terkait permasalahan ini maka penetapan biaya/tarif pelayanan perlu dikaji ulang. Selain penetapan biaya/tarif yang memerlukan pengajian ulang, sosialisasi terkait standar biaya/tarif pelayanan perlu dilakukan agar pelanggan dapat mengetahui spesifikasi penetapan biaya/tarif tersebut.

Di urutan kedua, unsur dengan nilai terendah selanjutnya adalah penanganan pengaduan/saran/kritik. Saat ini, Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan telah menyiapkan kotak saran yang diletakkan di ruangan pelayanan, namun untuk menanggapi permasalahan ini maka perlu ditambah media penanganan pengaduan/saran/kritik sehingga aspirasi pelanggan dapat lebih terdengar dengan cepat.

Selanjutnya, unsur dengan nilai terendah ketiga adalah unsur produk layanan yang diberikan, promosi perlu dilakukan terkait produk layanan yang tersedia sehingga pelanggan dapat mengetahui jenis pelayanan yang ada. Selain itu, Forum Konsultasi Publik yang dilakukan minimal 1 tahun sekali dapat menjadi ajang memperkenalkan produk layanan yang tersedia kepada pelanggan.

Unsur waktu penyelesaian menjadi unsur keempat yang berada dengan nilai rata-rata terendah, penyelesaian permasalahan ini dapat dilakukan dengan mengevaluasi kembali kebijakan alur pelayanan sehingga dapat memangkas waktu penyelesaian menjadi lebih cepat. Selain mengevaluasi alur pelayanan, peningkatan kapasitas petugas pelayanan juga dapat dilakukan pelayanan dapat dilakukan dengan cekat dan cepat.

Di urutan terakhir, unsur alat/sarana prasarana menjadi unsur terendah kelima dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu Tahun 2023. Dari hasil survei yang dilakukan, pelanggan membutuhkan pojok makanan dan minuman, saat ini di Unit Layanan Terpadu telah tersedia dispenser dan gelas minum sekali pakai yang bisa dinikmati pelanggan secara gratis namun ternyata pelanggan juga membutuhkan minuman hangat seperti kopi. Untuk penyelesaian masalah ini, akan dikoordinasikan lebih lanjut terkait kebijakan penyediaan makanan dan minuman tambahan untuk pelanggan.

Dengan mempertimbangkan hasil SKM ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023 maka terdapat beberapa hal yang harus direncanakan untuk menindaklanjuti perbaikan beberapa unsur yang memiliki hasil penilaian rendah. Rencana tindaklanjut perbaikan beberapa unsur tersebut antara lain

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Biaya/tarif	a) Sosialisasi biaya/tarif di berbagai media seperti media sosial b) Melakukan perbandingan biaya/tarif terkait pelayanan serupa di tempat lain c) Forum Konsultasi Publik d) Rapat koordinasi dengan unit terkait pelayanan di Unit Layanan Terpadu	12 bulan	a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan c) Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian
2	Penanganan pengaduan/saran/kritik	a) Menambah media sarana penanganan pengaduan/saran/krtik b) Forum Konsultasi Publik	12 bulan	a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan

		c) Rapat koordinasi dengan unit terkait pelayanan di Unit Layanan Terpadu		c) Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian e) Biro Organisasi dan SDM
3	Produk layanan yang diberikan	a) Menambah informasi terkait produk layanan yang diberikan b) Melakukan promosi terkait layanan yang tersedia sehingga pelanggan mengetahui jenis pelayanan yang ada c) Forum Konsultasi Publik d) Rapat koordinasi dengan unit terkait pelayanan di Unit Layanan Terpadu	12 bulan	a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan c) Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian e) Biro Organisasi dan SDM
4	Waktu penyelesaian	a) Revisi SOP alur pelayanan b) Peningkatan kapasitas petugas pelayannya seperti pelatihan atau bimbingan teknis c) Forum Konsultasi Publik	12 bulan	a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan c) Direktorat Produksi dan Distribusi

		d) Rapat koordinasi dengan unit terkait pelayanan di Unit Layanan Terpadu		Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian e) Biro Organisasi dan SDM
5	Alat/sarana prasarana	a) Mempertimbangkan penyediaan pojok makanan dan minuman b) Forum Konsultasi Publik c) Rapat koordinasi dengan unit terkait pelayanan di Unit Layanan Terpadu	12 bulan	a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan c) Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian e) Biro Organisasi dan SDM

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap pelayannya di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan tahun 2023 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan tahun 2023 masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata per unsur masuk dalam kategori sangat baik dan baik dengan rincian dua unsur kategori sangat baik dan tujuh unsur kategori baik.

Dua unsur yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu unsur persyaratan dan unsur perilaku pelaksana/ petugas. Sedangkan tujuh unsur lainnya masuk dalam kategori baik, unsur tersebut antara lain unsur prosedur/urutan/alur pelayanan, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk layanan yang diberikan, unsur kompetensi pelaksana/petugas, unsur penanganan pengaduan/saran/kritik dan unsur alat/sarana prasana.

Dari sembilan unsur tersebut, terdapat lima unsur dengan nilai rata-rata terendah antara lain biaya/tarif, penanganan pengaduan/saran/kritik, produk layanan yang diberikan, waktu penyelesaian dan alat/sarana prasarana. Terkait kelima unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah tersebut akan dilakukan evaluasi guna meningkatkan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan, rencana tindaklanjut tersebut akan dikoordinasikan dengan beberapa unit yang berkaitan dengan ULT Kementerian Kesehatan.

Salah satu rencana tindaklanjut yang akan dilakukan yaitu Forum Konsultasi Publik (FKP) yang berguna untuk mempertemukan pelanggan dengan unit terkait yang memberikan pelayanan. Rencana tersebut akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu September hingga Desember 2024 yang akan disesuaikan dengan perencanaan dan kebutuhan masing-masing unit terkait.