

LAPORAN

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

UNIT LAYANAN TERPADU
TAHUN 2024

KEMENTERIAN KESEHATAN
UNIT LAYANAN TERPADU

Alamat : Jl. H. R. Rasuna Said No.Kav 4-9 Blok X-5,
Gedung Sujudi Lantai 1

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	37
BAB V KESIMPULAN	41

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 2024	10
Tabel 4. Tiga Unsur Nilai Terendah SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2024	37
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM ULT Kementerian Kesehatan tahun 2024	39

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 637 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 2024.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data yang dilakukan menggunakan Google Formulir dengan link <https://link.kemkes.go.id/SKMULT2024> 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 2024.

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 Januari 2024 sampai 30 September 2024.

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* diketahui populasi berjumlah 1488 sehingga metode pengambilan sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel/ jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel

Dengan menggunakan rumus Slovin di atas dengan batas kesalahan sebesar 3% sehingga menghasilkan sampel sebanyak 637 maka 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 2024.

Tabel 3. Hasil Olah Data SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2024

No	Umur	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
15	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
16	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	36 - 45 Tahun	S1	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18 - 25 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
21	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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

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

97	26 - 35 Tahun	S2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
98	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
100	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	36 - 45 Tahun	S1	4	3	3	3	3	4	4	3	3
103	> 60 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	4	3	3
104	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	18 - 25 Tahun	D3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
107	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	46 - 55 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	4	3	3
114	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	4	3	4	4	3
121	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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

172	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	18 - 25 Tahun	S1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
176	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	26 - 35 Tahun	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	18 - 25 Tahun	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	18 - 25 Tahun	SMA	4	3	3	3	3	3	3	3	3
181	> 60 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	> 60 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	26 - 35 Tahun	D3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
185	36 - 45 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	36 - 45 Tahun	S2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
191	36 - 45 Tahun	SMA	4	3	4	3	3	4	4	3	3
192	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	3	3	3	3	4	4	4
194	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	36 - 45 Tahun	D3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
196	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

197	46 - 55 Tahun	D3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
198	36 - 45 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	18 - 25 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	36 - 45 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	26 - 35 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	36 - 45 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	46 - 55 Tahun	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
204	18 - 25 Tahun	S1	3	4	3	3	3	4	4	3	4
205	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	26 - 35 Tahun	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
207	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	3	4	3	3	4	3
209	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	26 - 35 Tahun	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
213	26 - 35 Tahun	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
214	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

222	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	26 - 35 Tahun	S1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
224	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
226	26 - 35 Tahun	S1	3	4	3	3	3	3	4	3	4
227	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	26 - 35 Tahun	S1	3	4	4	4	4	3	3	3	3
230	26 - 35 Tahun	S1	3	4	4	3	3	3	4	3	4
231	> 60 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	> 60 Tahun	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
233	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	18 - 25 Tahun	S1	4	3	4	3	4	4	4	4	4
239	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
242	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	26 - 35 Tahun	S2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
244	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
245	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

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

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

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

347	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
351	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	36 - 45 Tahun	S1	4	3	4	3	3	4	4	3	3
354	36 - 45 Tahun	S1	4	3	3	3	3	4	4	3	3
355	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	3	3	3	4	3	3
356	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	18 - 25 Tahun	S1	3	4	3	3	4	4	3	4	4
359	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	4	4	4	3
360	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
361	26 - 35 Tahun	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
362	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	4	4	3	3
363	46 - 55 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	36 - 45 Tahun	S1	3	4	3	3	3	4	3	4	3
365	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
367	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	36 - 45 Tahun	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
369	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
370	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4

372	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	4	4	4
375	36 - 45 Tahun	S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
376	26 - 35 Tahun	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	> 60 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	46 - 55 Tahun	S2	4	4	4	3	4	3	4	3	3
380	46 - 55 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
382	26 - 35 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	36 - 45 Tahun	S1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
388	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
389	36 - 45 Tahun	S2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
390	26 - 35 Tahun	S2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
391	46 - 55 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	46 - 55 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
393	46 - 55 Tahun	S2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
394	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
395	18 - 25 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
396	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

397	36 - 45 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
398	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	26 - 35 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	3
403	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	> 60 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	26 - 35 Tahun	S1	3	4	4	3	3	3	3	3	3
406	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
407	46 - 55 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
410	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
411	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
412	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
414	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	46 - 55 Tahun	S1	4	4	3	3	4	4	4	4	3
418	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	18 - 25 Tahun	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
420	18 - 25 Tahun	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
421	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

422	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	18 - 25 Tahun	S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
425	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	46 - 55 Tahun	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
427	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
429	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	26 - 35 Tahun	S1	4	3	4	3	3	4	4	4	4
431	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
432	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
433	36 - 45 Tahun	S1	3	4	4	3	3	3	4	3	3
434	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
435	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	3	4	4	3	3
436	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
437	18 - 25 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	46 - 55 Tahun	S2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
439	46 - 55 Tahun	S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
441	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

447	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	46 - 55 Tahun	S2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
451	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	36 - 45 Tahun	D3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
455	18 - 25 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	36 - 45 Tahun	S1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
457	18 - 25 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
458	26 - 35 Tahun	S1	4	3	4	3	4	4	4	4	4
459	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	18 - 25 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
461	> 60 Tahun	S1	4	4	4	3	4	3	4	4	4
462	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	46 - 55 Tahun	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
464	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	26 - 35 Tahun	S1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
468	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	4	4	3	4
469	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	4	4	4	4

472	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
473	26 - 35 Tahun	SMA	4	3	3	3	3	3	4	3	3
474	46 - 55 Tahun	SMA	4	3	3	3	3	3	4	3	3
475	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	46 - 55 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	36 - 45 Tahun	D3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
478	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
479	26 - 35 Tahun	S1	4	3	4	3	3	4	4	3	3
480	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	3	4	4	3	4
481	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	26 - 35 Tahun	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
487	26 - 35 Tahun	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
488	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	36 - 45 Tahun	S1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
490	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
492	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
494	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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

547	26 - 35 Tahun	S2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
548	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
549	36 - 45 Tahun	S2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
550	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
552	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
553	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
555	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
556	46 - 55 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	36 - 45 Tahun	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
559	46 - 55 Tahun	D3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
560	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	46 - 55 Tahun	D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
562	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	3	3	3
564	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
565	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	26 - 35 Tahun	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
567	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	36 - 45 Tahun	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
569	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
570	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
571	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	4	3	3

572	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
574	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
576	36 - 45 Tahun	D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
577	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
578	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
579	18 - 25 Tahun	S1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
580	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
581	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	18 - 25 Tahun	S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
583	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
584	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	18 - 25 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	36 - 45 Tahun	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
590	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	> 60 Tahun	S1	4	3	4	3	3	4	4	4	4
592	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
593	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
595	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

597	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	4	3	3	4	3	3
598	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
606	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
608	36 - 45 Tahun	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
609	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
611	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
614	26 - 35 Tahun	S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
615	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
617	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
618	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
619	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	3	3	3	3	3	3

622	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	3	3	3	3	3	3	3
623	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	36 - 45 Tahun	D3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
626	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	36 - 45 Tahun	S1	3	4	4	3	3	4	4	3	4
630	26 - 35 Tahun	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
631	26 - 35 Tahun	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	36 - 45 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
633	18 - 25 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
634	46 - 55 Tahun	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
635	26 - 35 Tahun	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	36 - 45 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	26 - 35 Tahun	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur			2103	2080	2052	2002	2036	2082	2113	2052	2062
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur			3,301	3,741	3,691	3,601	3,662	3,745	3,800	3,691	3,709
NRR Tertimbang/Unsur			0,36682	0,41567	0,410072	0,40008	0,40687	0,41607	0,422262	0,410072	0,41207
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan			3,66								
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			91,50								
Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat			Sangat Baik								

Berdasarkan hasil rata-rata per unsur maka dapat disimpulkan jika nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 91,50 yang menunjukkan kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan masuk pada kategori **Sangat Baik**.

BAB IV

ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dari SKM Pelayanan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan tahun 2024 menunjukkan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori sangat baik dengan setiap unsur berada pada kategori baik dan sangat baik. Dari sembilan unsur, delapan unsur berada dalam kategori sangat baik, dan satu unsur berada dalam kategori baik yaitu unsur persyaratan.

Delapan unsur yang masuk dalam kategori sangat 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 perilaku pelaksana/ petugas, unsur penanganan pengaduan/saran/kritik dan unsur alat/sarana prasana. Dari delapan unsur tersebut, terdapat tiga unsur dengan nilai rata-rata terendah sebagai berikut:

Tabel 4. Tiga Unsur Nilai Terendah SKM Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan Tahun 2024

No	Unsur SKM	Nilai
1	Persyaratan	3,30
2	Biaya/ Tarif	3,60
3	Produk layanan yang diberikan	3,66

Dari tabel 4 dapat diketahui jika unsur dengan nilai terendah adalah persyaratan, terkait permasalahan ini maka akan dilakukan pengkajian ulang terhadap persyaratan dengan memperhatikan kembali peraturan-peraturan yang digunakan saat ini. Di urutan kedua yaitu unsur biaya/tarif, terkait permasalahan ini maka penetapan biaya/tarif pelayanan perlu dikaji ulang. Selain penetapan biaya/tarif yang memerlukan pengkajian ulang, sosialisasi terkait standar biaya/tarif pelayanan perlu dilakukan agar pelanggan dapat mengetahui spesifikasi penetapan biaya/tarif tersebut.

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.

Dengan mempertimbangkan hasil SKM ULT Kementerian Kesehatan tahun 2024 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 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Persyaratan	a) Sosialisasi persyaratan yang dibutuhkan b) Melakukan evaluasi terhadap persyaratan yang berlaku saat ini 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

2	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a) Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik b) Direktorat Pengawasan Alat Kesehatan c) Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan d) Direktorat Produksi dan Distribusi Kefarmasian
3	Produk layanan yang diberikan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 2024 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan ULT Kementerian Kesehatan tahun 2024 masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata per unsur masuk dalam kategori sangat baik dan baik dengan rincian delapan unsur kategori sangat baik dan satu unsur kategori baik.

Delapan unsur yang masuk dalam kategori sangat 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 perilaku pelaksana/ petugas, unsur penanganan pengaduan/saran/kritik dan unsur alat/sarana prasana Sedangkan satu unsur lainnya masuk dalam kategori baik yaitu unsur persyaratan.

Dari sembilan unsur tersebut, terdapat tiga unsur dengan nilai rata-rata terendah antara lain persyaratan, biaya/tarif, dan produk layanan yang diberikan. Terkait ketiga 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.