



UPTD INSTALASI FARMASI  
DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## UPTD INSTALASI FARMASI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

# 2024

**UPTD Instalasi Farmasi**  
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau  
Fusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Pinang,  
Jl Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang - Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau

Jenis Kelamin  Laki-Laki  Perempuan

Usia  < 20 Tahun  20-30 Tahun  31 - 40 Tahun  41 - 50 Tahun  
 50 Tahun  > 50 Tahun

Pendidikan  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Lainnya

Pekerjaan  ASN  Non ASN  Wiraswasta  Swasta

Jenis Layanan

Petugas favorit anda di UPTD

**GEMILANG**  
Empati Maju Integritas Loyal Akuntabel & amc  
Nyaman Good Pharmacy Practice





## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di Lingkungan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik terhadap penyelenggara pelayanan yang telah diselenggarakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja melalui evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan yang telah dilakukan. salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

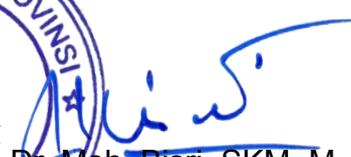
Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2024 berguna bagi berbagai pihak, khususnya Masyarakat pengguna layanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, 31 Desember 2024

Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Kepulauan Riau



  
Dr. Moh. Bisri, SKM, M. Kes  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19710109 199501 1 001



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b>	i
<b>DAFTAR ISI</b>	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Sarana	4
1.5 Prinsip	5
1.6 Ruang Lingkup	5
1.7 Sejarah UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	6
1.8 Struktur Organisasi	7
1.9 Visi, Misi dan Motto Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	7
1.10 Sumber Daya Manusia	8
1.11 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	9
1.12 Manfaat	10
1.13 Defenisi Operasional	11
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	13
2.1 Periode Survei	13
2.2 Metode Penelitian	13
2.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei	13
2.3.1 Persiapan Bahan	13
2.3.2. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	14
2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	15
2.4 Pengumpulan Data	19



	Halaman
2.4.1 Pengumpulan Data Survei Kepuasan Konsumen	19
2.4.2 Pengisian Kuisisioner	19
2.5 Pengolahan Data dan Analisis Data	19
2.5.1 <i>Editing</i>	19
2.5.2 Tabulasi	19
2.5.3 Penyusunan Laporan	20
2.5.4 Perangkat Pengelolaan	21
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI</b>	<b>23</b>
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	23
3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	25
3.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	30
3.4 Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	33
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>34</b>
4.1 Kesimpulan	34
4.2 Rekomendasi	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>36</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>vii</b>
1. Contoh Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat	37
2. Pendapat Responden tentang Pelayanan	38



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Sumber Daya Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	8
Tabel 2	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 3	Unsur Pelayanan dan Deskripsi	10
Tabel 4	Kriteria Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	21
Tabel 5	Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap Lingkup Pengukuran	24
Tabel 6	Unsur Pelayanan dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan dan nilai indeks komposit	24
Tabel 7	Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 10 Unsur Pelayanan	25
Tabel 8	Jenis Pertanyaan di Mesin Survei Kepuasan Masyarakat	28
Tabel 9	Rekapitulasi Keperluan pada Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024	32
Tabel 10	Tabulasi Data dan Pengelolaan Data	41
Tabel 11	Nilai Unsur Pelayanan	49



## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Struktur Organisasi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	7
Gambar 2	Mesin Survei Kepuasan Masyarakat	23
Gambar 3	Tampilan Pertanyaan Mesin Survei Kepuasan Masyarakat	26
Gambar 4	Tampilan Pelayanan dan Pertanyaan pada Mesin Survei Kepuasan Masyarakat	27
Gambar 5	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	30
Gambar 6	Karakteristik Responden Menurut Umur	30
Gambar 7	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	31
Gambar 8	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	32



## DAFTAR GRAFIK

		Halaman
Grafik 1	Pelayanan Penerimaan Barang	16
Grafik 2	Pelayanan Pendistribusian Barang, obat- obatan/vaksin	16
Grafik 3	Pelayanan Informasi	17
Grafik 4	Pelayanan Pemeriksaan (Audit)	18
Grafik 5	Pelayanan Lainnya	18



## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Contoh Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat	37
Lampiran 2	Pendapat Responden tentang Pelayanan	38
Lampiran 3	Jumlah Kunjungan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024	43
Lampiran 4	Rekapan Kunjungan Masyarakat Pada UPTD Instalasi Farmasi	43



## **BAB I**

### **PENDAHALUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan secara berkala yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan.Publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, sehingga diperlukan



pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan Publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau kembali melakukan survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2024. Data hasil survei yang dilakukan telah diolah untuk mendapatkan data indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data hasil Survei tersebut merupakan salah satu bahasa acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai dasar untuk mewujudkan misi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan bagi pengguna pelayanan publik.

## 1.2 Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Pemerintahan yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambaha Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d) Undang-Undangf Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- e) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);



- f) Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
- i) Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);
- j) Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi.
- k) Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

1. Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
  - a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi sebuah kebutuhan sebagai Perangkat Daerah Penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan.
  - b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan cermin kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan.



- c) Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan Publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:
- a) Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
  - b) Mengetahui baik dan buruknya kinerja UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ketika memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Publik, Visi dan Misi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
  - c) Sebagai strategi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka melakukan perbaikan secara berkala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntunan masyarakat.
  - d) Memperoleh *feedback* atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
  - e) Mengukur komitmen pembnewri layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

#### 1.4 Sarana

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk mningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dadlam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi di Bidang Kesehatan.



## 1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. Transparan.

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh lapisan masyarakat.

b. Partisipatif.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan local geografis serta perbedaan kapasitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## 1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup:

a. Metode survei

b. Pelaksanaan dan Teknisi survei

c. Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

d. Langkah-langkah pengelolaan data



- e. Pemantauan
- f. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat
- g. Analisa hasil survei rencana tindak lanjut

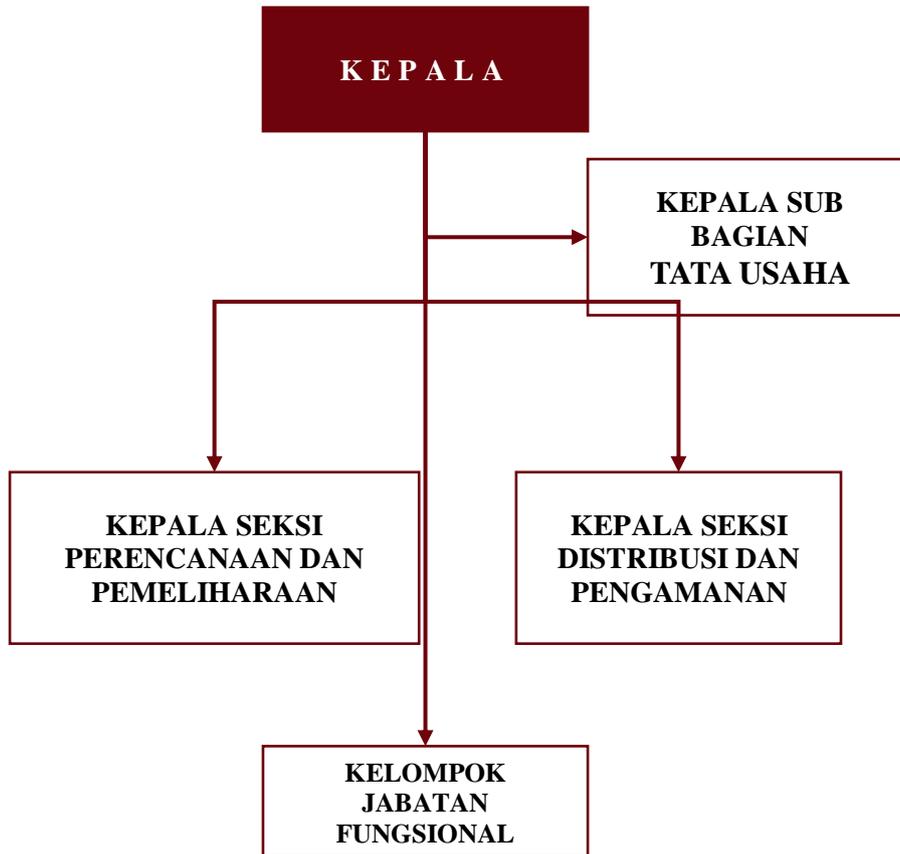
### **1.7 Sejarah UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau**

Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau beroperasi sejak tahun 2006 terletak di Jl. Kesehatan No 6 Tanjungpinang, status kepegawaian berada di bawah Seksi Farmalkes Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Pandemi Covid-19 tahun 2021 menjadi awal transformasi Instalasi Farmasi dengan banyaknya perhatian dari pemerintah untuk memberikan lahan gedung obat yang baru di daerah Dompok Komplek Perkantoran Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau dekat Taman Migas DED gedung dilakukan tahun 2022, pembangunan gedung pada tahun 2023 dan peresmian gedung pada 16 Juli 2024 yang diresmikan oleh Gubernur Kepulauan Riau - Ansar Ahmad, SE, MM.

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 tahun 2023 tanggal 18 Agustus 2023. UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau beroperasi pada tanggal 3 Januari 2024 dengan dilantiknya Kepala UPTD Instalasi Farmasi dan Kepala Tata Usaha, Tipe A dengan total Sumber Daya Manusia Kesehatan sebanyak 14 (empat belas) orang. Terdapat dua Seksi yaitu : Seksi Perencanaan dan Pemeliharaan serta Seksi Distribusi dan Pengamanan yang masing-masing terdapat pengelola obat Apoteker, Asisten Apoteker, Penata Layanan Operasional, Pengelola Informasi dan Data, Operator dan Pengadministrasi Perkantoran.



## 1.8 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Instalasi Farmasi Dinkes Prov Kepri

## 1.9 Visi, Misi dan Motto Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

### 1. Visi

“Menjamin Ketersediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan Dan Vaksin Yang Aman Berkhasiat Dan Bermutu”.

### 2. Misi

- Melaksanakan pengelolaan, penatausahaan, pemberian pelayanan kefarmasian dan pengelolaan Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan, Vaksin dan Kalibrasi sesuai dengan perundang-undangan;
- Menyediakan dan menjamin keamanan, khasiat dan mutu Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan dan Vaksin;
- Memastikan pendistribusian Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan dan Vaksin sesuai dengan Standar Operasional dari ketentuan yang berlaku.



### 3. Motto Pelayanan

Motto Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Selalu siap memberi pelayanan Ramah, Mudah, Cepat dan Akurat kepada pelanggan/pengguna dan sesegera mungkin berdasarkan mekanisme dan prosedur yang sederhana yaitu **GEMILANG (Giat, Empati, Maju, Integritas, Loyal, Akuntabl, Nyaman, Good pharmacy service)**.

#### 1.10 Sumber Daya Manusia

Tabel 1

Sumber Daya Manusia di UPTD Instalasi Farmasi Dinkes Prov Kepri

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Status
1	Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt	Kepala UPTD Instalasi Farmasi Provinsi	S2 Farmasi Klinis	ASN
2	Uun Yulis Ramdani, SE	Kepala Tata Usaha	S1 Ekonomi	ASN
3	Vita Dianawati, Amd. Kep	Kepala Seksi Perencanaan dan Pemeliharaan	DIII Keperawatan	ASN
4	Aida Agusniman, S.KL	Kepala Seksi Distribusi dan Pengamanan	S1 Kesehatan Lingkungan	ASN
5	Nurgaya Aristantya, S. Farm, Apt	Apoteker Ahli Pertama	Profesi Apoteker	ASN
6	Warni, S. Farm., Apt	Apoteker Ahli Pertama	Profesi Apoteker	ASN
7	Wiwin Triektoriana, AMF, S.KL	Asisten Apoteker Mahir	S1 Kesehatan Lingkungan	ASN
8	Sovi Rahmawati, Amd	Pengelola Informasi dan Data	D3 Rekam Medik	ASN
9	Wina Aumeilia, S. Farm., Apt	Apoteker Ahli Pertama	Profesi Apoteker	PPPK
10	Marmadi	Operator	SMA	PTT



No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Status
11	Nora	Pengadministrasi Perkantoran	SMA	PTT
12	Muhammad Harris Harman	Pengadministrasi Perkantoran	SMA	PTT
13	M. Zulkarnaen, ST	Penata Layanan Operasional	S1 Teknik Industri	TKHL
14	Dimas Eza Airlangga, S. Sos	Penata Layanan Operasional	S1 Sosiologi	TKHL

### 1.11 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 2**  
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
Biaya/Tarif	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan, dan pengalaman.
Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).
--	--

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi :

**Tabel 3**

Unsur Pelayanan dan Deskripsi

<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>DESKRIPSI</b>
Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Maksud	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 1.12 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau



2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atau hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang terdapat pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

### 1. 13 Defenisi Operasional

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pembewri layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah Lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya Lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.



7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang berikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang penuh menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.



## BAB II METODE SURVEI

### 2.1 Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri 1 tahun sekali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksana kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Sub Bagian Tata Usaha UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan berlangsung dari bulan Januari Sampai dengan Desember 2024.

### 2.2 Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan survei menggunakan pengukuran dengan skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik yaitu responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah ssatu dari pilihan yg tersedia.

### 2.3 Pelaksanaan dan Teknis Survei

#### 2.3.1 Persiapan Bahan

a) Kuesioner dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuesioner

Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam:

Bagian I : Pada bagian peretama berisikan judul kuesioner dan nama Instansi yang dilakukan survei



- Bagian II : Pada Bagian kedua berisikan tanggal dan jam survei
- Bagian III : Pada Bagian ketiga berisikan Identitas responden  
Meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan  
Jenis layanan yang terima, yang berguna untuk  
menganalisis profil respon dan dalam penilaiannya  
terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian IV : Pada bagian keempat berisikan jenis layanan yang  
Diterima.
- Bagian V : Pada bagian kelima berisikan mutu pelayanan atas 9  
unsur pelayanan publik yang diberikan oleh petugas.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencereminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) katagori, yaitu:

1. Tidak baik diberi nilai persepsi 1  
Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga proses tidak efektif;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2  
Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Baik diberi nilai persepsi 3  
apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektif;
4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4  
apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



### 2.3.2 Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan metode *Accidental sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner online, berdasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei menyerahkan kuesioner kepada bidang yang melaksanakan pelayanan.
4. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan kembali ke tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.

### 2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak berdasarkan kriteria responden yang menerima pelayanan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan jumlah **204 (dua ratus empat orang)** responden.

#### b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Unit Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Total layanan yang diberikan pada tahun 2024 sebanyak 204 (dua ratus empat) yang mengisi Aplikasi Mesin Survei Kepuasan Masyarakat. Jenis yang diberikan antara lain :

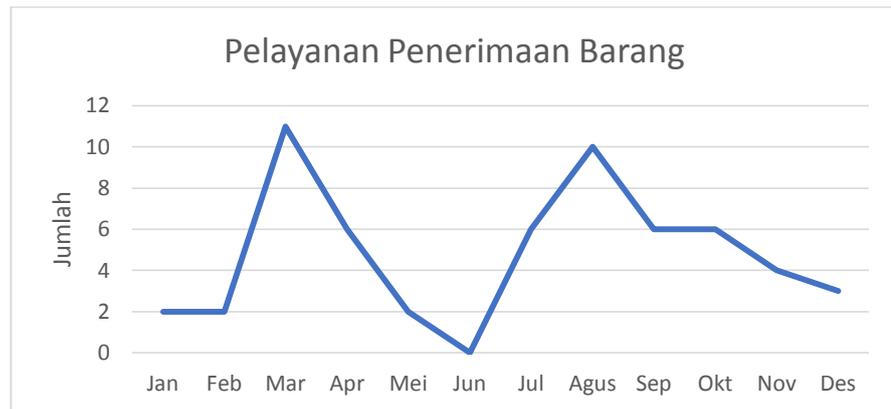


- Pelayanan Penerimaan Barang

Pelayanan yang diberikan berupa layanan penerimaan obat/vaksin dari Ekspedisi / kurir / Pedagang Besar Farmasi ke UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dengan total **58 (lima puluh delapan)** per tahun.

**Grafik 1**

Pelayanan Penerimaan Barang

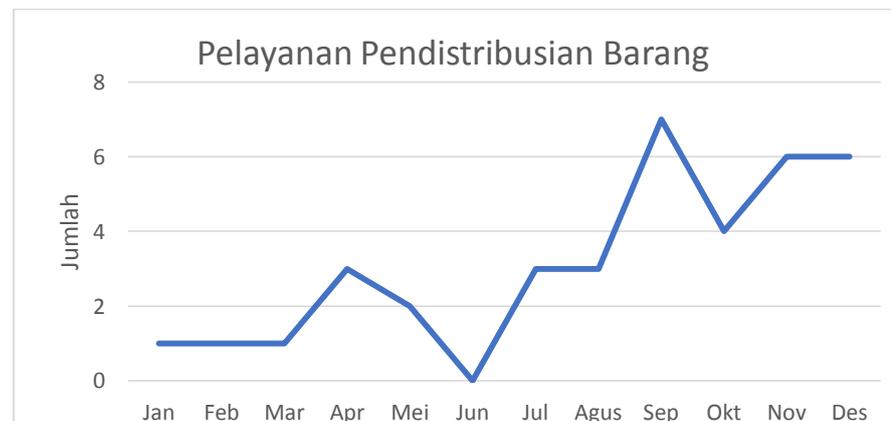


- Pelayanan Pendistribusian Barang, obat-obatan/vaksin

Pelayanan yang diberikan berupa layanan penyerahan obat/vaksin dari UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang di distribusikan ke Kota Tanjungpinang sebanyak **37 (tiga puluh tujuh)** per tahun.

**Grafik 2**

Pelayanan Pendistribusian Barang, obat-obatan/vaksin

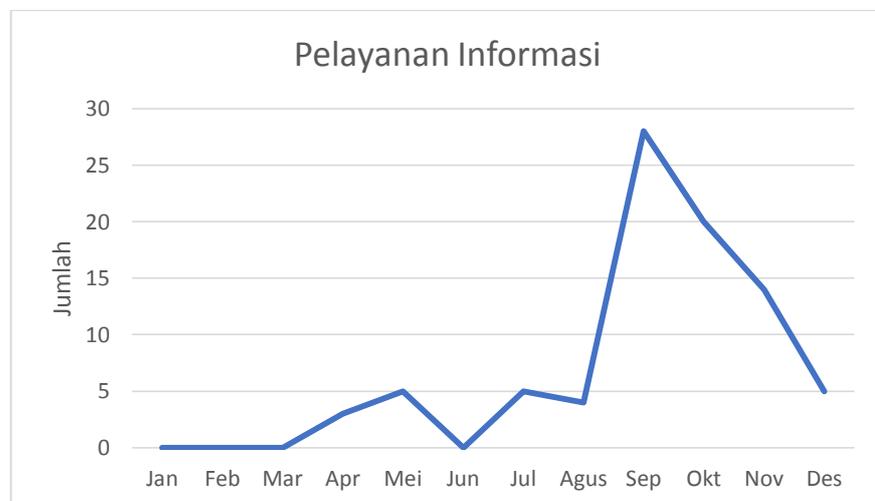




- Pelayan**an** BANG TOKIF  
Pelayanan yang diberikan berupa layanan kemitraan BANG TOKIF (Pengembangan Tanaman Obat Keluarga UPTD Instalasi Farmasi Provinsi Kepulauan Riau) serta pengembangan Kperasi Segak Bermarwah. **(NIHIL)**
- Pelayan**an** Informasi  
Pelayanan yang diberikan berupa layanan pemberian informasi dari UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ke instansi lainnya baik perorangan maupun masyarakat sebanyak **84 (delapan puluh empat)** kali per tahun.

**Grafik 3**

Pelayan**an** Informasi

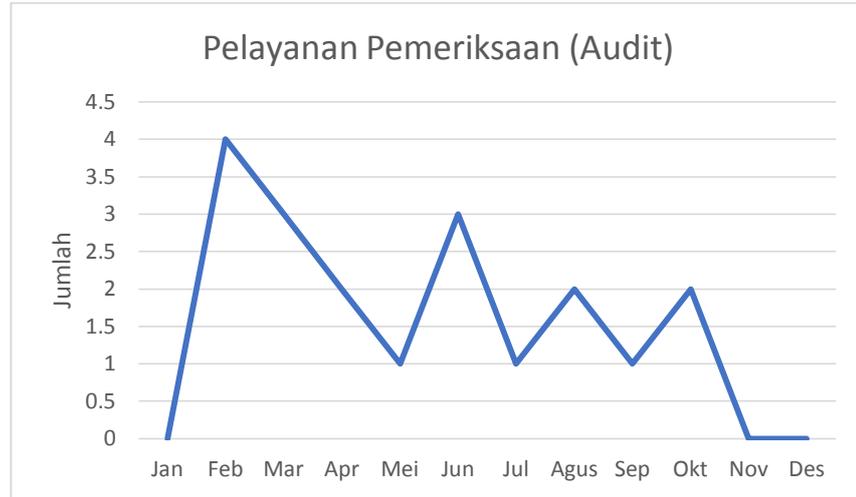


- Pelayan**an** Pemeriksaan (Audit)  
Pelayanan yang diberikan berupa layanan pemeriksaan external / audit external di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebanyak **19 (sembilan belas)** kali per tahun.



**Grafik 4**

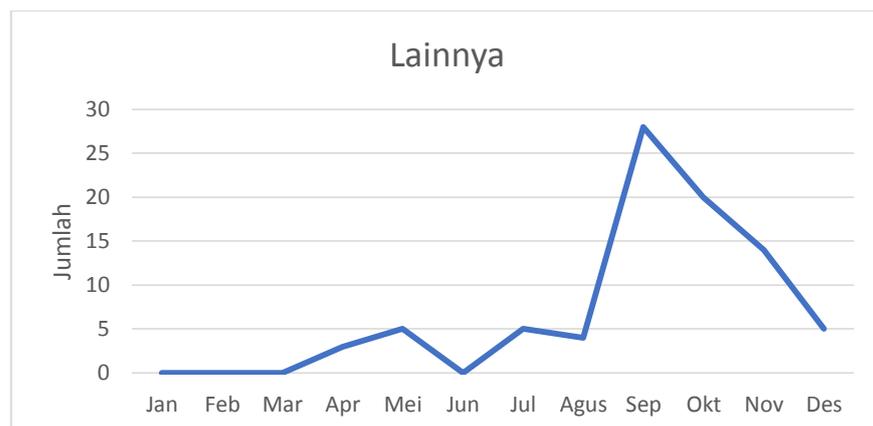
Pelayanan Pemeriksaan (Audit)



- **TATA (Tanya Obat Tanya Apoteker)**  
Pelayanan yang diberikan berupa layanan TATA (Tanya Obat Tanya Apoteker) dari Fungsional Apoteker di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat. **(NIHIL)**
- **Pelayanan Lainnya**  
Pelayanan yang diberikan berupa layanan lainnya (kunjungan rutin *pest kontrol*, evaluasi tenaga *outsourcing*, dll) di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebanyak **6 (enam) kali** pada tahun 2024.

**Grafik 5**

Pelayanan Lainnya





## **2.4 Pengumpulan Data**

### **2.4.1 Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah *Metode Accidental Sampling* dengan jumlah responden 204 (dua ratus empat) orang yang telah menggunakan jasa pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2024.

### **2.4.2 Pengisian Kuesioner**

Pengisian Kuesioner dilakukan pada mesin survei kepuasan konsumen dan diisi sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

## **2.5 Pengelolaan dan Analisis Data**

### **2.5.1 Editing**

Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikembalikan kepada penulis. Penulis memilih atau menyortir data sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

### **2.5.2 Tabulasi**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan petunjuk dalam peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.



### 2.5.3 Penyusunan Laporan

Penyusunan Laporan Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar dalam ,meningkatkan mutu pelayanan.

Proses analisis data kepuasan layanan dilakukan dengan meninjau pengukuran survei penggunaan layanan. Survei pengguna layanan dilakukan dengan menghitung nilai total dari tanggapan responden kemudian dihitung nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa ordinal. Seluruh perhitungan survei kepuasan layanan digunakan untuk tahap perhitungan sesuai aturan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{9} = \frac{1}{9} =$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan.



Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Penimbang Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{NILAI KONVERSI SKM} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada table berikut ini.

**Tabel 4**

Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>MUTU PELAYAYANAN</b>	<b>KERJA UNIT PELAYANAN</b>
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

#### 2.5.4 Perangkat Pengelolaan

- a. Pengelolaan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem database.

- b. Pengelolaan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);



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

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

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
  - Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.



## BAB III

### HASIL PENGUKURAN SURVEI

#### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Pada tahun 2024 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data akhir kegiatan penyusunan dari setiap unit pelayanan berdasarkan data yang direkap dari Mesin Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 2. Mesin Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 3.1.1 Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2024 yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disusun berdasarkan dengan 9 unsur yang dijabarkan dalam hasil penilaian sebagai berikut :



**Tabel 5**  
Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1.	Persyaratan Pelayanan	3,588	Baik	8
<b>2.</b>	<b>Prosedur Pelayanan</b>	<b>3,644</b>	<b>Baik</b>	<b>3</b>
3.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,622	Baik	4
4.	Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi kepulauan Riau	3,566	Baik	9
5.	Kesopanan dan Keramahan	3,611	Baik	5
6.	Sarana dan Prasarana	3,611	Baik	6
7.	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,600	Baik	7
<b>8.</b>	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	<b>3,711</b>	<b>Baik</b>	<b>1</b>
9.	Respon Pelayanan	3,222	Baik	10
<b>10.</b>	<b>Kebersihan Lingkungan</b>	<b>3,666</b>	<b>Baik</b>	<b>2</b>

**Tabel 6**  
Unsur Pelayanan dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan dan nilai indeks komposit

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
1.	Persyaratan Pelayanan	3,588	0.394
2.	Prosedur Pelayanan	3,644	0.400
3.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,622	0.398
4.	Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	3,566	0.392
5.	Kesopanan dan Keramahan	3,611	0.397
6.	Sarana dan Prasarana	3,611	0.397



NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
7.	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,600	0.396
8.	Kenyamanan Lingkungan	3,711	0.408
9.	Respon Pelayanan	3,222	0.354
10.	Kebersihan Lingkungan	3,666	0.403
<b>NILAI INDEKS PELAYANAN</b>			<b>3.942</b>

Untuk mengetahui Nilai indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Keterangan:

A – I = Nilai Unsur SKM  
0,11 = Bobot Nilai Per Unsur

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar Nilai SKM  
 $= 3,942 \times 25 = \mathbf{98.57}$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan sangat baik.

### 3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Tabel 7**

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM) 10 Unsur Pelayanan

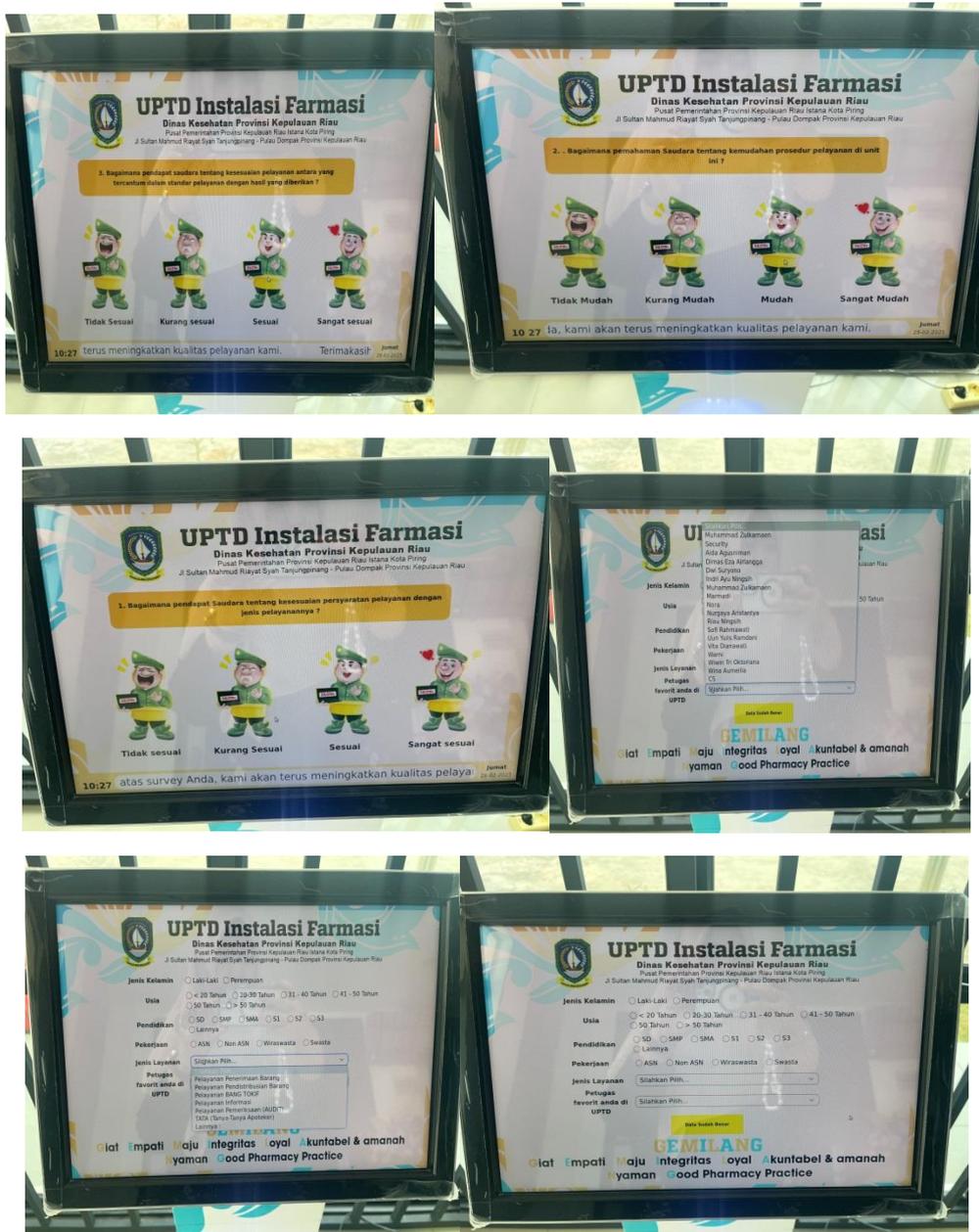
No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,588	0.394
2	Prosedur Pelayanan	3,644	0.400
3	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,622	0.398
4	Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	3,566	0.392
5	Kesopanan dan Keramahan	3,611	0.397



No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
6	Sarana dan Prasarana	3,611	0.397
7	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,600	0.396
8	Kenyamanan Lingkungan	3,711	0.408
9	Respon Pelayanan	3,222	0.354
10	Kebersihan Lingkungan	3,666	0.403
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3.942</b>
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>98,57</b>



Gambar 3. Tampilan Pertanyaan Mesin Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 4. Tampilan Pelayanan dan pertanyaan pada Mesin Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau



**Tabel 8**

Jenis pertanyaan di Mesin Survei Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Total Rata-rata Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	95
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	94
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	94
4	Menurut saudara, bagaimana pelayanan yang diberikan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ?	103
5	Menurut Saudara, bagaimana sikap yang diberikan oleh petugas UPTD Instalasi Farmasi Dinkes Prov.Kepri ?	94
6	Apakah sarana dan prasarana di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sudah memadai ?	94
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	94
8	Menurut Saudara, bagaimana kenyamanan ruang tunggu di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ?	94
9	Menurut Saudara, bagaimana kebersihan dari UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ?	94
10	Menurut Saudara, bagaimana respon dari petugas UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan ?	94



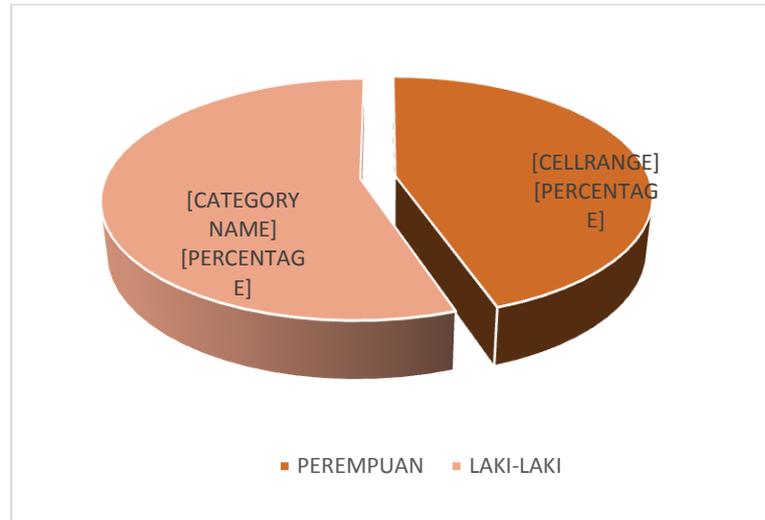
Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian Masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur dan Pelayanan
3. Kesesuaian Pelayanan
4. Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
5. Kesopanan dan Keramahan
6. Sarana dan Prasarana
7. Kompetensi/Kemampuan Pelayanan
8. Respon Pelayanan
9. Kenyamanan Lingkungan
10. Kebersihan Lingkungan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi persyaratan dan akan terus pertahankan dan ditingkatkan. Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang sangat baik, maka survei pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan dalam pelayanan.



### 3.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau



Gambar 5. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Dari grafik diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar penerima layanan adalah Laki-laki yaitu 55%.



Gambar 6. Karakteristik responden menurut umur

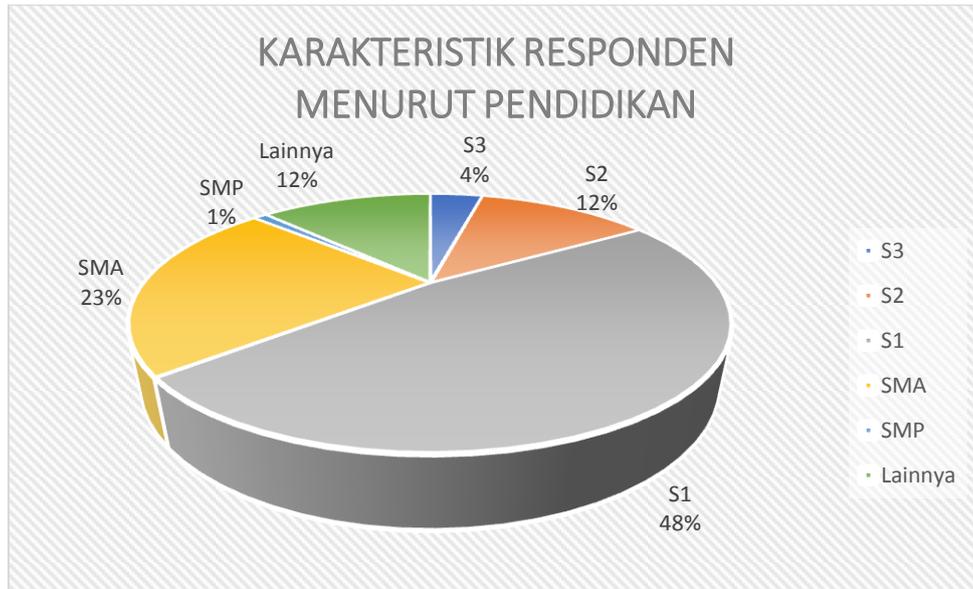


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik umur responden adalah umur > 50 tahun yaitu 28%, 41-50 tahun yaitu 27%, 31-40 tahun yaitu 27%, 20-30 tahun 14%, < 20 tahun yaitu 4%.



Gambar 7. Karakteristik responden menurut Pendidikan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik Pendidikan responden adalah S1 yaitu 50%, S2 yaitu 20%, SMA 18%, Lainnya 8%, S3 2%, SMP 1% dan SD 1%.



Gambar 8. Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pekerjaan responden dirincikan sebagai berikut yaitu : PNS sebesar 49%, Lainnya sebesar 43%, Swasta sebesar 6%, Wirausaha sebesar 2%, dan TNI sebesar 1 %.

**Tabel 9**

Rekapitulasi Keperluan pada Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024

NO	KEPERLUAN	JUMLAH
1	Pelayanan Penerimaan Barang	58
2	Pelayanan Pendistribusian Barang	37
3	Pelayanan BANG TOKIF	0
4	Pelayanan Informasi	84
5	Pelayanan Pemeriksaan (Audit)	19
6	TATA (Tanya-Tanya Apoteker)	0
7	Lainnya	6
<b>TOTAL</b>		<b>204</b>



### **3.4 PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
2. UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM.
3. Secara berkala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Gambar dan analisis hasil pengelolaan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan Gambaran dari persepsi Masyarakat. Dari hasil analisis maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penyusunan Kepuasan Penerima Layanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2024 menunjukkan katagori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,942** atau konversi IKM **98.57**.
- b. Hasil pengelolaan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
  - Kenyamanan Lingkungan dengan poin 3,711.
  - Kebersihan Lingkungan dengan poin 3,666.
  - Prosedur Pelayanan dengan poin 3,644.

#### 4.2 Rekomendasi

Untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pelayanan Masyarakat oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau direkomendasikan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut :

1. Komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan baik oleh pengambil Keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik.
2. Perlu Upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan Upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.



3. Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan Masyarakat supaya Masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik.
4. Melaksanakan kegiatan survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat.
5. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi, mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



## Lampiran 1

### Contoh Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**UPTD Instalasi Farmasi**  
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau  
Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring  
Jl Sultan Mahmud Riyat Syah Tanjungpinang - Pulau Dompok Provinsi Kepulauan Riau

**Jenis Kelamin**  Laki-Laki  Perempuan

**Usia**  < 20 Tahun  20-30 Tahun  31 - 40 Tahun  41 - 50 Tahun  
 50 Tahun  > 50 Tahun

**Pendidikan**  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Lainnya

**Pekerjaan**  ASN  Non ASN  Wiraswasta  Swasta

**Jenis Layanan**

**Petugas favorit anda di UPTD**

Data Sudah Benar

**GEMILANG**  
Giat Empati Maju Integritas Loyal Akuntabel & amanah  
Nyaman Good Pharmacy Practice



## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(pilih kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
  - Tidak sesuai 1
  - Kurang sesuai 2
  - Sesuai 3
  - Sangat sesuai 4
  
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
  - Tidak Mudah 1
  - Kurang Mudah 2
  - Mudah 3
  - Sangat Mudah 4
  
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - Tidak Sesuai 1
  - Kurang sesuai 2
  - Sesuai 3
  - Sangat sesuai 4
  
4. Menurut saudara, bagaimana pelayanan yang diberikan di UPTD Instalasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau?
  - Kurang Memuaskan 1
  - Cukup 2
  - Memuaskan 3
  - Sangat Memuaskan 4
  
5. Menurut Saudara, bagaimana sikap yang diberikan oleh petugas UPTD Instalasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau?
  - Kurang ramah 1
  - Cukup 2
  - Ramah 3
  - Sangat ramah 4
  
6. Apakah sarana dan prasarana di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sudah memadai?
  - Kurang memadai 1
  - Cukup Memadai 2
  - Memadai 3
  - Sangat memadai 4



7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- Tidak Kompeten 1
  - Kurang Kompeten 2
  - Kompeten 3
  - Sangat Kompeten 4
8. Menurut Saudara, bagaimana kenyamanan ruang tunggu di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau?
- Kurang nyaman 1
  - Cukup Nyaman 2
  - Nyaman 3
  - Sangat Nyaman 4
9. Menurut Saudara, bagaimana kebersihan dari UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau?
- Kotor 1
  - Kurang bersih 2
  - Cukup bersih 3
  - Bersih 4
10. Menurut Saudara, bagaiman respon dari petugas UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan?
- Sangat Lambat 1
  - Lambat 2
  - Cepat 3
  - Sangat Cepat 4



Urutan Petugas favorit di UPTD Instalasi Farmasi Dinkes Prov.Kepri Tahun 2024 :

- **Aida Agusniman**
- **Dimas Eza Airlangga**
- **Dwi Suryono**
- Indri Ayu Ningsih
- Muhammad Zulkarnaen
- Marmadi
- Nora
- Nurgaya Aristantya
- Sovi Rahmawati
- Uun Yulis Ramdani
- Vita Dianawati
- Warni
- Wiwin Tri Oktoriana
- Wina Aumellia
- CS
- Security



**Tabel 10**  
**TABULASI DATA DAN PENGELOLAAN DATA**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
33	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4



39	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	
40	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
41	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
43	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	
44	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
49	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
74	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



83	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
85	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

### III. Jumlah Kunjungan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024

Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Total
2	2	11	6	2	0	6	10	6	6	4	3	58
1	1	1	3	2	0	3	3	7	4	6	6	37
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	3	5	0	5	4	28	20	14	5	84
0	4	3	2	1	3	1	2	1	2	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	6
<b>3</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>204</b>

### IV. Rekapitulasi Kunjungan Masyarakat Pada UPTD Instalasi Farmasi

No	Nama	Hari/Tanggal	Instansi	Keperluan
1	Tini	Rabu /31/12024	Expedisi	antar barang
2	Doddy Satrianto	Rabu /31/12024	Dinkes Natuna	ambil Obat Keswa
3	Hardiyanto	Rabu /31/12024	expedisi Risco	ambil barang
4	Agus Prasetyo	Jum,at/16/02/2024	UFTD	Ambil SPB
5	Rafii Adian Fermana	Senin/19/2/2024	Expedisi BBS	formulir serah terima OAT
6	Agus budi prayono	Kamis /22/2/2024	BPKP	Evaluasi tata kelola obat
7	Muwahidah	sda	sda	sda
8	Edi Suroto	sda	sda	sda



9	Fadel Zaidan Atallah	sda	sda	sda
10	Rossy ville	Kamis /29/2/2024	Dinkes Bintan	Ambil obat kuswa
11	Yudi	Jum,at /1/3/2024	Exspedisi	Ambil STT
12	Lani	Rabu /5/3/2024	Dinkes Bintan	Ambil Obat Jiwa
13	Nurfikha	Rabu /6/3/2024	PMI Bintan	Ambil obat
14	Meti Febriana	sda	sda	sda
15	TIM BPK	Kamis /7/3/2024	BPK	So obat dan Bmhp
16	Agus pcasetyo	Jum,at /1/3/2024	UFTD	Ambil SPB
17	TIM BPK	Kamis /14/4/2024	BPK	So Vaksin
18	Rafi Adian	Jum,at 16/3/2024	BBSBintan Cargo	Ambil Dokumen LcL
19	Jamzuri	Jum'at 15/3/2024	Pcp Exspedisi	Ambil Dokumen LcL
20	Ariyanto	selasa 19/3/2024	IFK Kota Tpi	Ambil obat program
21	Al Mukhrim	senin 25/3/2024	Dinkes Kab Bintan	Ambil obat program
22	Heri Purwanto	selasa 26/3/2024	Exspedisi	ambil Dokumen
23	Agus persetyo	rabu 27/3/2024	Sales KFTD	ambil SPB Oralit
24	Eli	rabu /27/3/2024	Dinkes Prov Kepri	Stok upname
25	Shony mamang	kamis 28/3/2024	BPE	Surat
26	Eli	senin 1/4/2024	Dinkes Prov Kepri	Surat
27	Teriana	senin 1/4/2024	Dinkes Prov Kepri	Stok upname
28	Thazima	senin1 /4/2024	Dinkes Prov Kepri	stok upname
29	Dio	Rabu 4/4/2024	Exspedisi Bintan Cargo	Antar barang
30	Agung Prestyo	Rabu 4/4/2024	KFTD	Ambil SPB
31	Deden	Kamis 4/4/2024	BPKAK Tpi	ambil obat TB
32	Heri Purwanto	jum,at 19/4/2024	Samudra Logistik /Eps	Antar Vaksin
33	Ratna	Rabu 24/4/2024	Dinkes Bintan	ambil obat
34	Dedi Anwar	Jum,at /26/4/2024	Dinkes Bintan	Ambil obat TB
35	Agung Prestyo	Senin 29/4/2024	KFTD	Ambil SPB
36	Tria handayani	Senin 29/4/2024	Dinkes Bintan	Konsultasi RKO 2025
37	Heru	Senin 29/4/2024	Dinkes Bintan	Konsultasi RKO 2025
38	Widya hidayati janah	Selasa 30/4/2024	Dinkes Natuna	Ngambil Obat
39	Okto	Selasa 30/4/2024	PT .LIKUID	kunjungan
40	Sapta Addy sempurna	Rabu 8/5/2024	PT. Haleyora Power	Pembahasan kantor UPTD
41	Afriandi	Rabu 8/5/2024	Pos Indonesia	BAST POS
42	Ariyanto	Rabu 15/5/2024	IFK Kota Tpi	Ambil obat
43	Eko ps	Rabu 15/5/2024	IFK Lingga	RKO
44	Wulan Agraini	sda	sda	sda
45	Ftria sahrini ,S.Kep	sda	sda	sda
46	Restu Hastriani	sda	sda	sda
47	Agung Prestyo	Jum,at 17/5/2024	KFTD	Ambil barang
48	Yudi	Jum,at 17/5/2024	Transtama	Antar barang
49	Yulia Fatma ,MPH	Rabu 27/5/2024	Dinkes Prov Kepri	Cek obat
50	Umi nasihah	Kamis 6/6/2024	BKAD Prov Kepri	Cek fisik Obat EX
51	Teguh prasetyo	Kamis 6/6/2024	BKAD Prov Kepri	Cek fisik Obat EX
52	Adriyanto	Kamis 6/6/2024	BKAD Prov Kepri	Cek fisik Obat EX
53	Yuliana	Jum,at 5/Jul/2024	Dinkes Bintan	Ambil Albendazold



54	Reza	Jum,at 5/Juli/2024	Phapros	kunjungan
55	S.Nainggolan	Jum,at 5/Juli/2024	Satpol PP Prov Kepri	Kordinasi
56	Darwis	Jum,at 5/Juli/2024	Satpol PP Prov Kepri	Kordinasi
57	Fredy	Jum,at 12/Juli/2024	Expedisi Zim logistic	Ambil dokumen
58	Andry G	Rabu 24/7/2024	Dinkes Prov Kepri	Tim cek kesehatan dan kebugaran
59	Ratna dewita	Rabu 24/7/2024	Dinkes Prov Kepri	Tim cek kesehatan dan kebugaran
60	Ria kurniawati	Rabu 24/7/2024	Dinkes Prov Kepri	Tim cek kesehatan dan kebugaran
61	Rita	Rabu 24/7/2024	Dinkes Prov Kepri	Tim cek kesehatan dan kebugaran
62	Resky.H.Mentari	Kamis 25/7/2024	Cargo Group Kompany	Antar barang
63	Drs.Ali Chbzen,Apt.M.SI	Kamis 25/7/2024	BNNP Kepri	Sirahturahmi
64	Iffah Latifah	Senin 29/7/2024	Dinkes Prov Kepri Primer	Stoc opmane
65	Andi	Selasa 30/7/2024	Expedisi sas Cargo	Antar palet
66	Aldo Yandika	Selasa 30/7/2024	Pos Indonesia	Mengambil Surat
67	M.Zaky	Rabu 31/7.2024	CV.Sinar Mandiri	Antar Barang ATK
68	Andy	Rabu 31/7.2024	Sas Cargo	Paket
69	Arianto	Rabu 31/7.2024	IFK Tpi	Pengambilan obat TB
70	Ensenai	Rabu 31/7.2024	PT. Ensenai	Update spesimen
71	Agung Prastyo	Rabu 31/7.2024	PT.KFTD	Ambil SPB
72	Dwi kartika ningrum	Senin 5/8/2024	Dinkes Kota Tpi	Ambil Vaksin hb19
73	Wulan Anggraini	Senin 5/8/2024	UPT BPFHK Uneda	Pecall Obat
74	Preazi	Senin 5/8/2024	Bintan Cargo	Ambil Dokumen
75	Andi	Selasa 6/8/2024	PT.Kawan lama Solusi	Antar Barang
76	Agung	Rabu 7/8/2024	KFTD	Sirahturami ke KA IF
77	Yai Aqnarida	Jum,at 9/8/2024	PMI Bintan	Ambil Obat
78	Fiki	Senin 12/8/2024	Dinkes Bintan	Ambil Obat
79	Dasrizal	Senin 12/8/2024	Bintan Cargo	Antar Obat
80	Dr. Haim Asari	Selasa 13/8/2024	BKPSDM	Menjumpai KA IF
81	Ratna	Selasa 20/8/2024	Dinkes Bintan	Ngambil Logistic
82	Fiki	Selasa 27/8/2024	Dinkes Bintan	Ambil obat
83	Maharani	Selasa 22/8/2024		Audit ext Gf
84	Syifa	Selasa 27/8/2024		Audit ext Gf
85	Arianto	Rabu 7/8/2024	IFK Tpi	Ambil obat TB
86	Rianto	Rabu 7/8/2024	BRKS Pamedan	Antar makan
87	Maryah	Kamis 29/8/2024	SMK NEG 1 Gunung Kijang	KA.IF
88	Fahri Hadi Alhas	Jum,at30/8/2024	BPK Kepulauan Riau	KA.IF
89	Arianto	Jum,at 30/8/2024	BFAK Tpi	Ambil obat program



90	Ika Vanarsi	Jum,at 30/8/2024	BFAK Tpi	Ambil obat program
91	Dio	Senin 2/9/2024		
92	Hendra	Selasa 3/9/2024		
93	Athena Dianti	Selasa 3/9/2024	PT BIO FARMA	Monitoring tahap 2
94	Yudianto	Selasa 3/9/2024	BPK	Pemeriksaan
95	Marlina Dkk	Rabu 4/9/2024	Kesga Gizi Dinkes Prov Kepri	Rapat
96	Eben	Kamis 5/9/2024	Dinas ESDM Kepri	Rapat
97	Fahmi	Kamis 5/9/2024	Dinkes Bidang Kesmas	Rapat Labkesmas
98	Agus.S/Tampan	Kamis 5/9/2024	PUPP Prov Kepri	Rapat Labkesmas
99	Trida Bangun	Kamis 5/9/2024	Dinkes Prov Kepri	Rapat Labkesmas
100	Anwar	Kamis 5/9/2024	Satpol Kepri	Kunjungan
101	Ardani	Kamis 5/9/2024	Dinkes Prov Kepri	Rapat Labkesmas
102	Peti Novita sari	Kamis 5/9/2024	Biro Hukum Prov Kepri	Rapat Labkesmas
103	Raden Mariadi N	Kamis 5/9/2024	DLHK Prov Kepri	Rapat Labkesmas
104	Kartini Srikandi	Kamis 5/9/2024	DLHK Prov Kepri	Rapat Labkesmas
105	Sari b Syamsul	Kamis 5/9/2024	Perkim	Rapat Labkesmas
106	Riolita Agustian	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
107	Yunita Anati	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
108	Bella Lestari	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
109	Heriyanto	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
110	Rizky	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
111	Wahyu Nuhgrama	Kamis 5/9/2024	Biro Organisasi	Rapat Labkesmas
112	Teguh Prasetyo	Kamis 5/9/2024	BKAD	Rapat Labkesmas
113	Dyah Sepyana	Kamis 5/9/2024	Dinkes Prov Kepri	Rapat Labkesmas
114	Umi Umairah	Kamis 5/9/2024	Dinkes Prov Kepri	Rapat Labkesmas
115	Tini	Jum,at 6/9/2024	EXSPEDISI	Ambil Dokumen
116	Ariyanto	Rabu 11/9/2024	BPFAK Tpi	Ambil obat program
117	Fardian	Rabu 11/9/2024	Dinkes Prov Kepri	Antar paket Obat
118	M Husiw	Rabu 11/9/2024	PT AAM	Ttd SP/Ekatalog
119	Suriati Lasminar	Rabu 11/9/2024	PT.Kawan lama Solusi	Dokumen SP Kontrak
120	Atri Zohaidi	Rabu 11/9/2024	Paper TPI	Ambil Dokumen
121	Riko wirda putra	Jum,at 13/9/2024	CV. Riezeo Buah Melayu	TTD Dokumen
122	Fitra/Rahid	Jum,at 13/9/2024	PT.Elocure	Pergantian farfum ruangan
123	Ariyanto	Selasa 18/9/2024	PK BPFAK Tpi	Program Vaksin
124	Bambang	Rabu 18/9/2024	PK BPFAK Tpi	Program Kia
125	T Zulfa Ramdani	Rabu 18/9/2024	PT.Widya	Antar Obat
126	LUPI TRI LAKSONO	Kamis 19/9/2024	DIRMUTU NAKES	Kunjungan
127	Khairudin	Kamis 19/9/2024	Bapelkes Batam	Kunjungan
128	Akdai	Jum,at 20/9/2024	PT.KRTD	Spb
129	Lamen mulyadi	Selasa 24/9/2024	Obs KF	Amibil Pesanan
130	Mesta Dwita	Selasa 24/9/2024	Dinas Perpustakaan dan Arsip	Sirahturami ke KA IF
131	Hilma	Selasa 24/9/2024	Dinas Perpustakaan dan Arsip	Sirahturami ke KA IF



132	T Zulfa Ramdani	Rabu 25/9/2024	Exspedisi	Antar barang obat
133	Yudi	Kamis 26/9/2024	Exspedisi	Antar barang
134	T Zulfa Ramdani	Senin 30/9/2024	PT. Trikinda	Antar Barang
135	Eli	Selasa 1/10/2024	GF Malaria	Stok upname
136	Indra	Kamis 3/10/2024	Jojo Polijaya	Antar obat
137	Esi Feria	Kamis 3/10/2024	Puskesmas Tpi	Pengambilan TPT
138	Eli	Jum,at 4/10/2024	GF Malaria	Stok Upmane
139	Fariansyah /ai	Selasa 8/10/2024	PT. Medikit	Promosi produk
140	Tia.Heru.Nila	Kamis 10/10/2024	BPFAK Kab,Bintan	Konsultasi Obat
141	Arief Salman dan Staf	Kamis 10/10/2024	Disperindak prov Kepri	Studi banding UPTD
142	Erawati,mimik	Jum,at 11/10/2024	Stikes Hang tua	Sirahturami ke KA IF
143	T Zulfa Ramdani	Senin 14/10/2024	PT.TRI WIDYA LESTARI	Antar barang
144	Suyanto	Senin 14/10/2024	Umum	Kunsultasi
145	Lisyu Yuanita	Senin 14/10/2024	Dinkes Prov Kepri	Konsultasi
146	Ade maya sari	Selasa 15/10/2024	Dinkes Lingga	Konsultasi
147	Dian Anggreni	Selasa 15/10/2024	Dinkes Lingga	Konsultasi
148	Preazi	Rabu 16/10/2024	Bintan Cargo	Antar Barang
149	Rudi subiyanto	Rabu 16/10/2024	MAP Umrah	Kunjungan
150	Iwan	Rabu 16/10/2024	Nusa perdana	Sirahturami /Berita peresmian
151	Wirawan trisna putra	Rabu 16/10/2024	Dinkes Lingga	Siraturahmi
152	Yuliana	Kamis 17/10/2024	Dinkes Bintan	Mengambil var
153	M.Rois	Selasa 22/10/2024	Exspedisi	Ambil Dokumen
154	Deny Marsudy	Selasa 22/10/2024	Konsultan Pengawas	Konsultasi
155	Ade syah putra	Selasa 22/10/2024	Rentokil	TTD Dokumen BA
156	Adi Murwadi	Rabu 23/10/2024	Umrah	Konsultasi
157	Sistia Anggreni	Kamis 24/10/2024	Dinkes Bintan	Ambil Obat
158	dr.Riska Ramdani	Kamis 24/10/2024	Klinik Kajati	Ambil Obat
159	T. Zulfan Ramdani	Kamis 24/10/2024	Exspedisi	Antar Barang
160	Rita	Senin 25/10/2024	BRI Tanjung pinang	Menjumpai KA IF
161	Andri Harivianto	Senin 28/10/2024	Rajawali Nusantara	Kunjungan KA IF
162	T. Zulfan Ramdani	Rabu30/10/2024	Exspedisi	Ambil barang
163	Chardian Shah	Rabu 30/10/2024	PT Mitra Asa Pratama	Kunjungan
164	Anatyra s	Rabu 30/10/2024	Kemenkes	Kunjungan/monef
165	latifah purnama	Rabu 10/10/2024	Kemenkes	Kunjungan/monef
166	Prodi d3 Farmasi	Kamis 31/10/2024	Stekes	Kunjungan
167	T Zulfa Ramdani	Senin 4/11/2024	Rajawali Nusindo	Bertemu KA if
168	Destriani kaban	Selasa 5/11/2024	PT.intergasta	Kunjungan
169	T Zulfa Ramdani	Rabu 5/11/2024	Exspedisi	Antar barang
170	Rangga dwi satria	Rabu /5/11/2024	Bintan Cargo	Ambil dokumen
171	Wan handayani	Kamis 6/11/2024	Dinas UKM	Konsultasi kandungan Gizi
172	Maryati dan Andi .B	Jum.At 8/11/2024	SMKN 1 Kijang	Monitoring PKL
173	T. Zulfan Ramdani	Jum,at 8/11/2024	Exspedisi	Antar barang
174	Idris Robin Manurung	Jum,at 8/11/2024	Lab POM Tpi	Sirahturahim



175	Chardian Shah	Kamis 14/11/2024	PT.MITRA ASA Pratama	Ngambil Berkas
176	Adam P	Kamis 14/11/2024	PT.MPI	Cek Barang
177	Awan	Kamis 14/11/2024	PT .Phapros	Kunjungan
178	Baspawi Mukang	Kamis 14/11/2024	Kopd UKM Prov Kepri	Kunjungan
179	T. Zulfan Ramdani	Senin 18/11/2024	Exspedisi	Ambil barang
180	Yusef hardiana	Senin 18/11/2024	PT.Mega	Kunjungan
181	Ferry	Senin 18/11/2024	Ecocany	Kunjungan
182	Ayu	Senin 18/11/2024	Ecocany	Kunjungan
183	T. Zulfan Ramdani	Senin 18/11/2024	Exspedisi	Ambil Barang
184	Jusef Herdiana. S	Senin 18/11/2024	PT. MEGA	Kunjungan
185	Ferry	Senin 18/11/2024	Ecocony	Kunjungan
186	Ayu	Senin 18/11/2024	Ecocony	Kunjungan
187	T Zulfa Ramdani	Senin 18/11/2024	exspedisi	Antar barang
188	Jumz	Senin 25/11/2024	Exspedisi Pcp Exspres	Antar barang
189	Deny Marsudy	kamis 28/11/2024	CV.Crepama	Antar barang
190	T. Zulfan Ramdani	Jumat 29/11/2024	Exspedisi	Antar barang
191	T. Zulfan Ramdani	Senin 2/12/2024	Exspedisi	Antar barang
192	Abdul	Selasa 10/12/2024	PT.KFTD	kunjungan
193	Juliana Norgalen	Selasa 10/12/2024	Dinkes Prov Papua Tengah	Kunjungan
194	Aris	Rabu 11/12/2024	Indah Cargo	Antar Barang
195	Ade syah putra	Rabu 11/12/2024	PT.Rentokil Indonesia	Antar Dokumen
196	Zairan	Kamis 12/12/2024	Produk Minyak Gamat	Ambil Sartipikat
197	Hermala,vera,Claufi	Kamis 11/12/2024	Produk Minyak Gamat	Ambil Sartipikat
198	Aji dan Tiara	Rabu 11/12/2024	Promosi Hotel	Promosi Hotel/Penginapan
199	Catur sri Arit	Kamis 12/12/2024	Exspedisi	Kunjungan
200	Destiani Kaban	Selasa 17/12/2024		Kunjungan
201	dr.Riska Ramdani	Rabu 18/12/2024	Klinik Kajati	Mengambil Obat
202	Rudy	Senin 30/12/2024	Exspedisi Bintang Cargo	Antar pallet 13 buah
203	Cahyadi	Senin 30/12/2024	Exspedisi	Antar berkas
204	Wulan angg्रेini	Selasa 31/12/2024	BPFAK Lingga	Antar berkas



**Tabel 11**  
Nilai Unsur Pelayanan

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN										
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	



23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
32	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
33	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
35	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
39	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	
40	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
41	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
43	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	
44	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
49	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	



51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
74	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	



79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
83	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
85	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Nilai/ unsur	323	328	326	321	325	325	324	334	290	330	
NRR/ unsur	3.588889	3.644444	3.622222	3.566667	3.611111	3.611111	3.6	3.711111	3.222222	3.666667	
											*)
Nilai komposit	0.394778	0.400889	0.398444	0.392333	0.397222	0.397222	0.396	0.408222	0.354444	0.403333	<b>3.94288889</b>
											**)
IKM Unit Pelayanan											<b>98.5722222</b>



Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur – Unsur Pelayanan  
NRR : Nilai Rata – Rata  
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM Komposit  
\*\*) : Jumlah NRR Komposit x 25  
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi  
Jumlah Kuesioner yang terisi

NRR Komposit : NRR per unsur x 0.11

IKM UNIT PELAYANAN	=	<b>98.5722222</b>
--------------------	---	-------------------

Mutu Pelayanan

**A (Sangat Baik)**

**C (Kurang Baik)**

**B (Baik)**

**D (Tidak Baik)**