

Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Noyontaan Tahun 2019

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM Tahun 2018	IKM Tahun 2019	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	94,83	79,17	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	96,33	77,17	Baik
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	94,83	-	Tidak dinilai
4	Kedisiplinan Petugas	93,67	-	Tidak dinilai
5	Tanggung Jawab Petugas	96,17	-	Tidak dinilai
6	Kemampuan Petugas	95,50	84,33	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	90,17	81,67	Baik
8	Keadilan untuk mendapat pelayanan	92,67	-	Tidak dinilai
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	95,83	79,50	Baik
10	Kewajaran Biaya	100,00	93,17	Sangat Baik
11	Kesesuaian Biaya dengan Ketetapan	100,00	-	Tidak dinilai
12	Ketepatan Waktu Pelayanan	94,00	-	Tidak dinilai
13	Kenyamanan Lingkungan	95,83	-	Tidak dinilai
14	Keamanan Lingkungan	97,17	-	Tidak dinilai
15	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	-	75,67	Kurang Baik
16	Kualitas sarana dan prasarana	-	77,00	Baik
17	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	-	87,00	Sangat Baik
Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)		95,50	80,81	Baik

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2018 adalah 80,81 dalam kisaran nilai **Baik** dan mengalami penurunan sebesar 14,69.