

**Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Noyontaan Tahun 2020**

| <b>NO</b> | <b>Indikator Pelayanan Publik</b>             | <b>IKM Tahun 2019</b> | <b>IKM Tahun 2020</b> | <b>Ket</b> |
|-----------|---|-----------------------|-----------------------|------------|
| 1         | Kemudahan Prosedur Pelayanan                  | 79,17                 | 81,25                 | Baik       |
| 2         | Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan | 77,17                 | 79,38                 | Baik       |
| 3         | Kemampuan Petugas                             | 79,50                 | 81,56                 | Baik       |

|   |  |       |       |             |
|---|--|-------|-------|-------------|
| 4   | Kecelakaan Pelayanan   | 74,33 | 80,31 | Baik        |
| 5   | Kesopanan dan Keramahan Petugas  | 79,83 | 79,06 | Baik        |
| 6   | Kewajaran Biaya  | 91,50 | 78,44 | Baik        |
| 7   | Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya | 75,00 | 79,38 | Baik        |
| 8   | Kualitas sarana dan prasarana  | 79,83 | 87,81 | Baik        |
| 9   | Penanganan Pengaduan atas Pelayanan  | 86,67 | 93,13 | Sangat baik |
| <b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b> |  | 79,88 | 81,43 | Baik        |

Berdasarkan tabel 21 dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2020 adalah 81,43 dalam kisaran nilai **Baik** dan mengalami peningkatan sebesar 1,55 dari tahun sebelumnya, artinya pelayanan kesehatan di Puskesmas Noyontaan sudah memenuhi harapan dari pelanggan atau konsumen.