

Tabel 12.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif berdasarkan Indikator Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Noyontaan Tahun 2022

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Tahun 2020	IKM (%) Tahun 2021	IKM (%) Tahun 2022	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81,25	81,67	82,12	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	79,38	80,00	81,93	Baik
3	Kemampuan Petugas	81,56	75,83	77,37	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	80,31	79,17	85,49	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,06	75,83	80,34	Baik
6	Kewajaran Biaya	78,44	81,67	84,63	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	79,38	85,83	85,16	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	87,81	75,00	79,16	Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	93,13	95,83	89,58	Sangat baik
Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)		81,43	80,39	82,04	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2022 adalah 82,04% dalam kategori **Baik**. Nilai tersebut mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020 dan tahun 2021, artinya pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Noyontaan sudah memenuhi harapan dari pelanggan.