

**Tabel 23** Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Noyontaan Tahun 2018

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%) Kumulatif Tahun 2017	IKM (%) Kumulatif Tahun 2018	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	74.67	94,83	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	75.00	96,33	Sangat Baik
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	75.33	94,83	Sangat Baik
4	Kedisiplinan Petugas	75.33	93,67	Sangat Baik
5	Tanggung Jawab Petugas	75.00	96,17	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas	75.00	95,50	Sangat Baik
7	Kecepatan Pelayanan	74.17	90,17	Sangat Baik
8	Keadilan untuk mendapat pelayanan	75.17	92,67	Sangat Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	75.00	95,83	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya	79.17	100,00	Sangat Baik
11	Kesesuaian Biaya dengan Ketetapan	77.83	100,00	Sangat Baik
12	Ketepatan Waktu Pelayanan	78.67	94,00	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	82.83	95,83	Sangat Baik

14	Keamanan Lingkungan	83.83	97,17	Sangat Baik
<b>Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)</b>		76.93	95,50	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 23 dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2018 adalah 95,50% dalam kisaran nilai **Sangat Baik** dan mengalami peningkatan sebesar 18,57%.