

Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif terhadap Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Noyontaan Tahun 2021

NO	Indikator Pelayanan Publik	IKM Tahun 2019	IKM Tahun 2020	IKM Tahun 2021	Ket
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,17	81,25	81,67	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	77,17	79,38	80,00	Baik
3	Kemampuan Petugas	79,50	81,56	75,83	Kurang Baik
4	Kecepatan Pelayanan	74,33	80,31	79,17	Baik
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	79,83	79,06	75,83	Kurang Baik
6	Kewajaran Biaya	91,50	78,44	81,67	Baik
7	Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar dengan produk yang dihasilkan sebenarnya	75,00	79,38	85,83	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	79,83	87,81	75,00	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan atas Pelayanan	86,67	93,13	95,83	Sangat baik
Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (Rata-Rata Kumulatif IKM)		79,88	81,43	80,39	Baik

Berdasarkan tabel 21 dapat diketahui secara kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Noyontaan Kota Pekalongan pada tahun 2021 adalah 80,39 dalam kisaran nilai **Baik**.