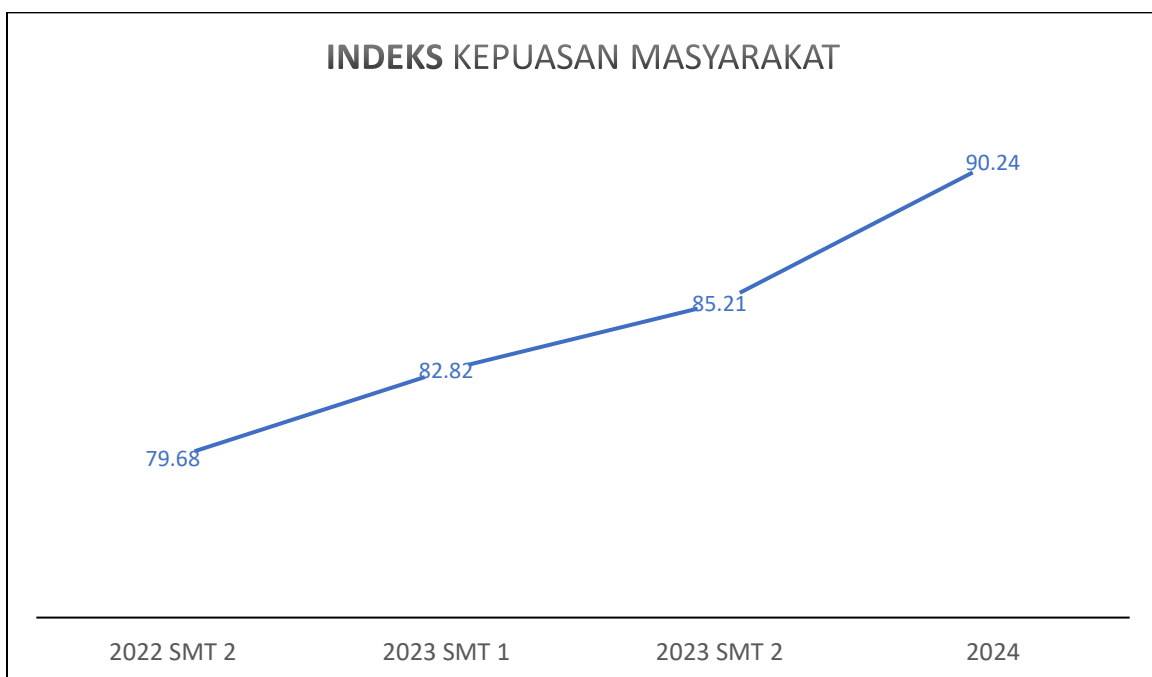


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN KOTA BATAM

- Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber: Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam

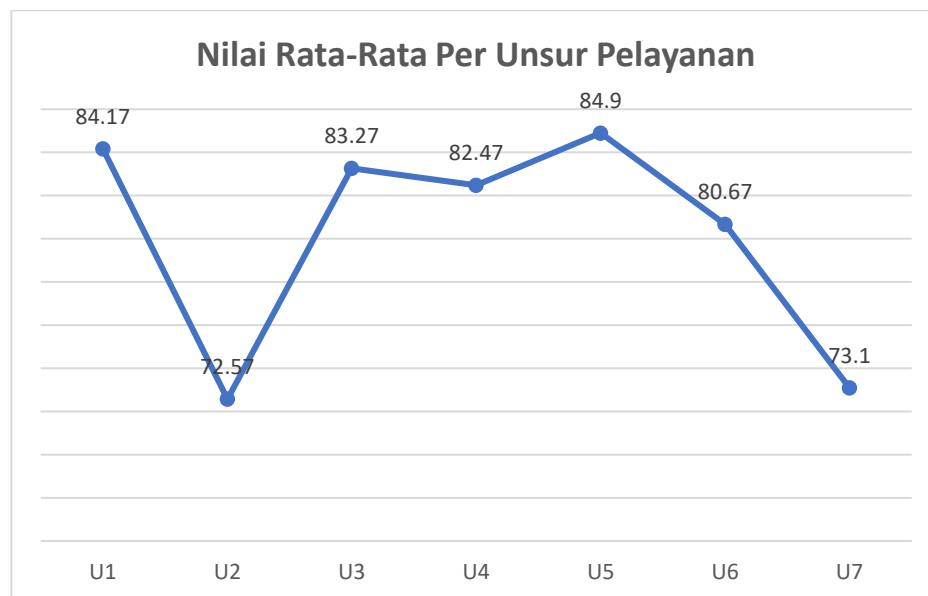
- Detail Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

- Tahun 2022

- ✓ Semester 2

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Instalasi Farmasi adalah **79,68** yang termasuk dalam **mutu pelayanan B** dengan penilaian kinerja **BAIK**. Berikut detail nilai per unsur pelayanan (dari tertinggi ke terendah):

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Dasar	Nilai Rata-Rata
U5	Perilaku Petugas Pelayanan	3,396	25	84,90
U1	Prosedur Pelayanan	3,367	25	84,17
U3	Kesesuaian Pelayanan	3,331	25	83,27
U4	Kompetensi Petugas	3,299	25	82,47
U6	Penanganan Pengaduan	3,227	25	80,67
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,924	25	73,10
U2	Kecepatan Pelayanan	2,903	25	72,57

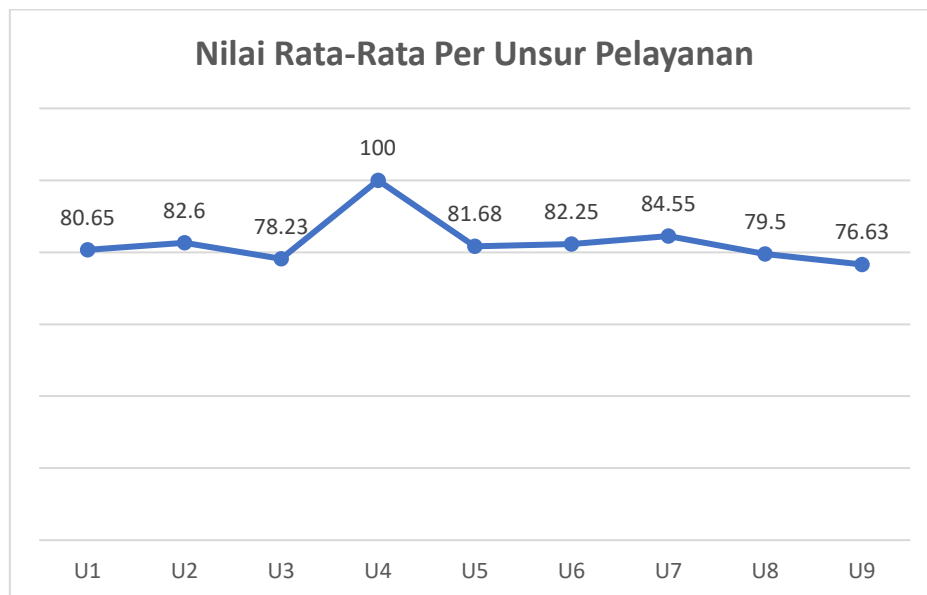


- Tahun 2023

- ✓ Semester 1

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Instalasi Farmasi adalah **82.82** yang termasuk dalam **mutu pelayanan B** dengan penilaian kinerja **BAIK**. Berikut detail nilai per unsur pelayanan (dari tertinggi ke terendah):

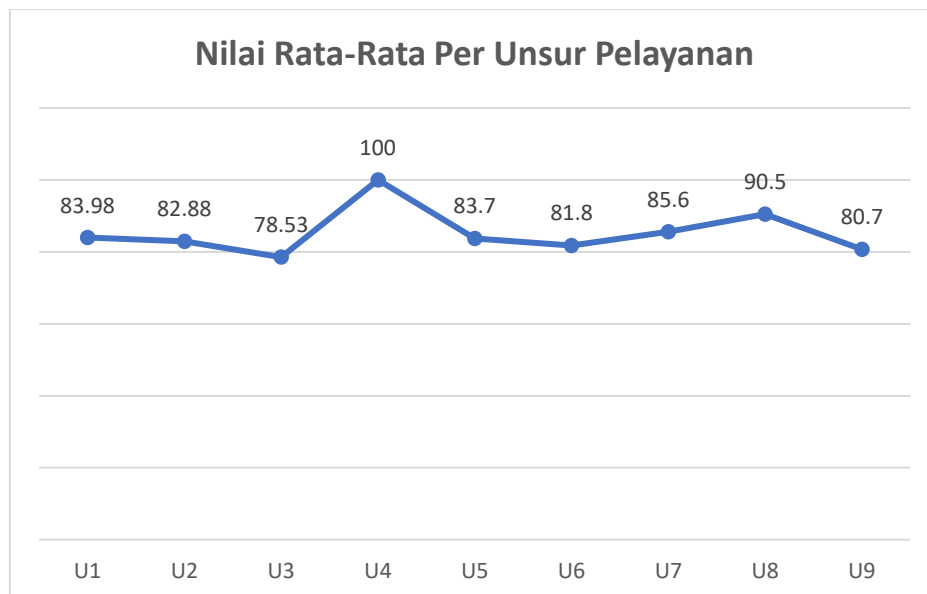
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Dasar	Nilai Rata-Rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	25	100
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,382	25	84,55
U2	Prosedur Pelayanan	3,304	25	82,60
U6	Kompetensi Petugas	3,290	25	82,25
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,267	25	81,68
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,226	25	80,65
U8	Penanganan Pengaduan	3,180	25	79,50
U3	Kecepatan Pelayanan	3,129	25	78,23
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,065	25	76,63



✓ Semester 2

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Instalasi Farmasi adalah **85,21** yang termasuk dalam **mutu pelayanan B** dengan penilaian kinerja **BAIK**. Berikut detail nilai per unsur pelayanan (dari tertinggi ke terendah):

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Dasar	Nilai Rata-Rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	25	100
U8	Penanganan Pengaduan	3,620	25	90,50
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,359	25	83,98
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,424	25	85,60
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,348	25	83,70
U2	Prosedur Pelayanan	3,315	25	82,88
U6	Kompetensi Petugas	3,272	25	81,80
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,228	25	80,70
U3	Kecepatan Pelayanan	3,141	25	78,53



- Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Instalasi Farmasi adalah **90,24** yang termasuk dalam **mutu pelayanan A** dengan penilaian kinerja SANGAT **BAIK**. Berikut detail nilai per unsur pelayanan (dari tertinggi ke terendah):

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Dasar	Nilai Rata-Rata
-----	-----------------	-----------	-------------	-----------------

U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	25	100
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,703	25	90,50
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,628	25	83,98
U2	Prosedur Pelayanan	3,561	25	85,60
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,554	25	83,70
U8	Penanganan Pengaduan	3,547	25	82,88
U3	Kecepatan Pelayanan	3,541	25	81,80
U6	Kompetensi Petugas	3,514	25	80,70
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,473	25	78,53

