

Lampiran-lampiran

Lampiran I. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal

No.	r hitung	R tabel	Kriteria Validitas r hitung > r tabel	Cronbach A	Reliabilitas Cronbach α > 0,6
1	0,807	0,361	Valid	0,938	Reliabel
2	0,871		Valid		Reliabel
3	0,725		Valid		Reliabel
4	0,560		Valid		Reliabel
5	0,715		Valid		Reliabel
6	0,737		Valid		Reliabel
7	0,752		Valid		Reliabel
8	0,910		Valid		Reliabel
9	0,857		Valid		Reliabel
10	0,621		Valid		Reliabel
11	0,758		Valid		Reliabel
12	0,733		Valid		Reliabel
13	0,847		Valid		Reliabel
14	0,613		Valid		Reliabel
15	0,540		Valid		Reliabel

Lampiran II. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan

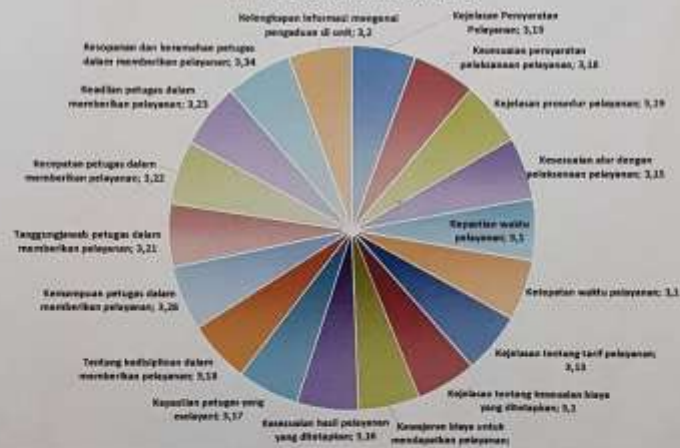
No.	r hitung	R tabel	Kriteria Validitas r hitung > r tabel	Cronbach A	Reliabilitas Cronbach α > 0,6
1	0,592	0,361	Valid	0,930	Reliabel
2	0,861		Valid		Reliabel
3	0,661		Valid		Reliabel
4	0,777		Valid		Reliabel
5	0,909		Valid		Reliabel
6	0,721		Valid		Reliabel
7	0,780		Valid		Reliabel
8	0,526		Valid		Reliabel
9	0,638		Valid		Reliabel
10	0,874		Valid		Reliabel
11	0,605		Valid		Reliabel
12	0,639		Valid		Reliabel
13	0,809		Valid		Reliabel
14	0,779		Valid		Reliabel
15	0,913		Valid		Reliabel

Lampiran III. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018-2019 Puskesmas Arjuno Kota Malang

PUSKESMAS ARJUNO SEMESTER I 2018

No	Unsur	Indeks Per Unsur	Poin	Bobot
1	Kejelasan Peryaratan Pelayanan	3,19	0,151995126	0,0476
2	Kesesuaian persyaratan pelaksanaan pelayanan	3,18	0,151349712	0,0476
3	Kejelasan prosedur pelayanan	3,19	0,151975684	0,0476
4	Kesesuaian alur dengan pelaksanaan pelayanan	3,15	0,150025602	0,0476
5	Kepastian waktu pelayanan	3,1	0,147660819	0,0476
6	Ketepatan waktu pelayanan	3,1	0,147650307	0,0476
7	Kejelasan tentang tarif pelayanan	3,13	0,148874365	0,0476
8	Kejelasan tentang kesesuaian biaya yang ditetapkan	3,1	0,147441909	0,0476
9	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,14	0,149411162	0,0476
10	Kesesuaian hasil pelayanan yang ditetapkan	3,16	0,15038665	0,0476
11	Kepastian petugas yang melayani	3,17	0,150979795	0,0476
12	Tertang kedisiplinan dalam memberikan pelayanan	3,18	0,151385928	0,0476
13	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,26	0,155331155	0,0476
14	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,21	0,152702431	0,0476
15	Kecamatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,22	0,15310428	0,0476
16	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	3,23	0,153838475	0,0476
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,34	0,159150422	0,0476
21	Kelengkapan informasi mengenai pengaduan di unit	3,2	0,152521897	0,0476

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2018



Indeks Kepuasan : Nilai x 25 = $3,214327796 \times 25 = 80,35$

Hasil perhitungan SKM pelayanan untuk puskesmas dengan jumlah **80,35** masuk dalam kriteria "BAIK". Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2018 adalah **79,43**, maka kenaikannya **0,92**, dengan demikian status trend nya "**NAIK**" dari capaian semester I.



PUSKESMAS ARJUNO

Jumlah Responden : 150

Demografi

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
- Laki-laki	51	34,00
- Perempuan	99	66,00

Pendidikan

- SD/ kebawah	13	8,67
- SMP	18	12,00
- SMA	77	51,33
- Perguruan Tinggi	42	28,00

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,19	80%
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,19	80%
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,15	79%
D	Biaya/ Tarif	3,23	81%
E	Produk/ hasil layanan	3,22	81%
F	Kompetensi pelaksana	3,23	81%
G	Perilaku pelaksana	3,30	82%
H	Penanganan pengaduan	3,14	79%
I	Sarana dan Prasarana	3,15	79%
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,20	79,98

Kategori Mutu Pelayanan : B

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas/ Kantor/ Unit/ UPT : Pemerintah Kota Malang Periode Tahun 2019

Nilai IKM	Responden
79.98	Jumlah : 150 orang Jenis Kelamin : Laki-laki : 51 orang Perempuan : 99 orang Pendidikan : SD/dibawahnya : 13 orang SMP : 18 orang SMA : 77 orang Perguruan Tinggi: 42 orang Periode survei : _____ s/d
Kategori Mutu Layanan : B	

PUSKESMAS ARJUNO

Jumlah Responden :

150

Demografi

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
- Laki-laki	45	30,00
- Perempuan	105	70,00

Pendidikan

- SD/ dibawah	4	2,67
- SMP	21	14,00
- SMA	92	61,33
- Perguruan Tinggi	33	22,00

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,33	83,17%
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,26	81,50%
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,29	82,28%
D	Biaya/ Tarif	3,31	82,67%
E	Produk/ hasil layanan	3,32	83,08%
F	Kompetensi pelaksana	3,36	84,00%
G	Perilaku pelaksana	3,46	86,44%
H	Penanganan pengaduan	3,25	81,33%
I	Sarana dan Prasarana	3,29	82,20%
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,32	82,96

Kategori Mutu Pelayanan :

B

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dinas/ Kantor/ Unit Puskesmas Arjuno

Pemerintah Kota Malang

Periode Tahun 2019 Semester II

Nilai IKM

82,96

Kategori Mutu Layanan : B

Responden

Jumlah	:	150 orang
Jenis Kelamin : Laki-laki	:	45 orang
Perempuan	:	105 orang
Pendidikan : SD/ dibawahnya :		4 orang
SMP	:	21 orang
SMA	:	92 orang
Perguruan Tinggi:		33 orang

Periode survei : s/d