

**Tabel 3.1.3 Tabel Perhitungan Nilai SKM Dinas Kesehatan
Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	400	4.000	0.222
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	400	4.000	0.222
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	400	4.000	0.222
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-4)	396	3.960	0.220
5	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-5)	399	3.990	0.222
6	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	400	4.000	0.222
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	400	4.000	0.222
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	392	3.920	0.218
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	393	3.930	0.219
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	397	3.970	0.221
11	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	400	4.000	0.222
12	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan (Unsur ke-12)	347	3.470	0.193
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	200	2.000	0.111
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen, dll) (Unsur ke-15)	400	4.000	0.222
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	390	3.900	0.217
16	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, tempat parkir, dll) (Unsur ke-17)	338	3.380	0.188
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	381	3.810	0.212
18	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	332	3.320	0.185
	Total	6765	67.650	3.761
	Total Nilai Konversi (NIK)		3.761	
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25		94.03	
	Mutu Pelayanan		A	
	Kinerja Pelayanan		Sangat Baik	

Sumber: data primer, olahan peneliti 2022

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel diatas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan, telah diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan adalah:

- A. Nilai SKM setelah dikonversi $= 3,761 \times 25 = 94,03$
- B. Mutu Pelayanan $= A$
- C. Kinerja Unit Pelayanan $= \text{Sangat Baik}$

Terkait dengan pertanyaan khusus unsur keberlanjutan pengaduan pelayanan (unsur ke-14), dari 100 orang responden yang telah disurvei belum ada responden melakukan pengaduan pelayanan.