



LAPORAN TAHUNAN TAHUN 2020

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO



**BERITA ACARA HASIL DAN PEMBAHASAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso
LAPORAN TAHUNAN TAHUN 2020**

No : 445/ /430.10.7/2021

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat sembilan unsur pelayanan yang harus disurvei untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada aparatur pemerintah, yaitu;

1. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifik jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Tujuan dari dilakukannya survei indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut;

1. Terukurnya kepuasan masyarakat RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit kerja di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

B. HASIL SURVEI

Setelah dilakukan survey IKM mulai bulan Januari hingga bulan Desember 2020 didapatkan 1920 responden dengan rincian 1020 responden rawat jalan, 540 responden rawat inap, 240 responden pelayanan penunjang, 60 responden Instalasi Gawat Darurat dan 60 responden Instalasi Bedah Sentral, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan dengan menghitung nilai dari setiap jawaban responden terhadap 9 pertanyaan yang mewakili setiap unsur pelayanan. Berikut ini rincian responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat:

Tabel 1. Rincian Responden Survei IKM Pada Setiap Instalasi di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Jumlah
1	Rawat Jalan	1020
2	Rawat Inap	540
3	Pelayanan Penunjang	240
4	Instalasi Gawat Darurat	60
5	Instalasi Bedah Sentral	60
	TOTAL	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden terbanyak berada pada unit Rawat Jalan karena instalasi ini memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Usia di RSUD dr. H. Koesnadi

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Kurang dari 5 Tahun	12	16	2	1	0	31
2	5 - 11 Tahun	50	22	6	2	1	81
3	12 - 16 Tahun	62	44	9	8	5	128
4	17 - 25 Tahun	305	120	38	10	16	489
5	26 - 45 Tahun	375	218	137	21	18	769
6	46 - 65 Tahun	126	89	38	12	14	279
7	65 Tahun ke atas	90	31	10	6	6	143
Total		1020	540	240	60	60	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Usia responden paling banyak terdapat pada rentang 26-45 Tahun, hal ini dikarenakan rentang usia tersebut merupakan rentang usia yang mendominasi kunjungan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, selain itu berdasarkan data Statistik Daerah Kabupaten Bondowoso Tahun 2019, rentang usia 26-45 Tahun jika dijumlahkan akan menjadi kelompok usia terbanyak, oleh sebab itu hal ini dapat menjadi penyebab tingginya akses pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso pada kelompok usia tersebut.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Laki-laki	452	226	97	27	24	826
2	Perempuan	568	314	143	33	36	1094
Total		1020	540	240	60	60	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden didominasi oleh perempuan, hal ini disebabkan oleh lebih banyaknya perempuan yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Tabel 4. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	SD ke Bawah	39	19	5	1	0	64
2	SD/Sederajat	174	94	13	6	3	290
3	SLTP/Sederajat	142	103	58	10	10	323
4	SLTA/Sederajat	226	129	104	17	17	493
5	D1-D3	197	104	27	13	16	357
6	S1	221	82	27	13	13	356
7	S1 Ke Atas	21	9	6	0	1	37
Total		1020	540	240	60	60	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden yang didapatkan dari survei didominasi tingkat pendidikan terakhir berupa SLTA/Sederajat, adanya pasien yang masih berada pada usia remaja juga menjadi latar belakang banyaknya responden dengan pendidikan terakhir berupa SLTA/Sederajat.

Tabel 5. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	242	167	66	16	11	502
2	Pegawai Swasta	119	107	20	3	4	253
3	Wiraswasta	84	26	15	4	0	129
4	Pelajar/Mahasiswa	137	49	17	10	8	221
5	Lainnya	438	191	122	27	37	815
	1. Petani	65	27	12	4	6	114
	2. Asisten Rumah Tangga	12	6	1	0	2	21
	3. Pekerja Harian Lepas	36	7	7	2	0	52
	4. Ibu Rumah Tangga	252	122	79	10	19	482
	5. Pensiunan	73	29	23	11	10	146
	Total	1020	540	240	60	60	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI dan disusul oleh Ibu Rumah Tangga.

Tabel 6. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Cara Bayar di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Umum	286	211	73	21	20	611
2	Asuransi Kesehatan	734	329	167	39	40	1309
	Total	1020	540	240	60	60	1920

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden dengan cara bayar menggunakan asuransi kesehatan mendominasi hasil survei, hal ini salah satunya dikarenakan adanya program pemerintah berupa *Universal Health Coverage* yang mewajibkan seluruh rakyat Indonesia untuk menggunakan asuransi kesehatan melalui BPJS.

Tabel 7. Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat Survei IKM di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Instalasi	Ruangan	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Rawat Jalan	Poli Jantung	84.15	84.43
		Poli Anak	82.82	83.19
		Poli Kulit dan Kelamin	82.50	82.87
		Poli Kandungan	84.93	81.95
		Poli Bedah	83.65	82.96
		Poli Mata	83.05	83.83
		Poli Jiwa	85.57	84.33
		Poli Paru	84.15	83.51
		Poli THT	81.26	82.64
		Poli Interna	83.42	82.82
		Poli Rehab Medik	80.80	82.55
		Poli Saraf	80.71	82.23
		Poli Gigi	82.00	82.36
		Poli Hemodialisa	81.63	82.00
		Poli VCT	82.09	81.95
			Poli Onkologi/Orthopedi	79.93
	Loket Pendaftaran	80.35	83.14	
2	Rawat Inap	Mawar	80.67	83.60
		Rengganis	79.84	84.20
		Teratai	80.44	83.97
		Melati	80.71	83.92
		Seruni	80.67	83.42
		Bougenvil	82.55	84.10
		Dahlia	81.31	81.45
		Anggrek	82.18	83.14
		ICU	80.21	81.81
3	Penunjang	Radiologi	81.22	81.86
		Laboratorium	82.00	80.90
		Farmasi	82.59	83.14
		Patologi Anatomi	81.54	84.43
4	Instalasi Gawat Darurat	IGD	83.14	83.33
5	Instalasi Bedah Sentral	IBS	82.55	83.88
TOTAL			82.04	83.06

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Tabel 8. Rincian Survei IKM Tahun 2020 di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Instalasi	Ruangan	Tahun 2020				
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
1	Rawat Jalan	Poli Jantung	83.97	84.70	84.15	84.88	84.43
		Poli Anak	82.87	83.23	83.23	83.42	83.19
		Poli Kulit dan Kelamin	82.68	82.87	82.87	83.05	82.87
		Poli Kandungan	82.50	81.40	81.95	81.95	81.95
		Poli Bedah	82.50	82.68	83.23	83.42	82.96
		Poli Mata	82.32	83.78	84.52	84.70	83.83
		Poli Jiwa	83.05	84.52	84.88	84.88	84.33
		Poli Paru	82.87	83.60	83.78	83.78	83.51
		Poli THT	82.13	82.50	82.87	83.05	82.64
		Poli Interna	82.50	82.68	82.87	83.23	82.82
		Poli Rehab Medik	82.50	82.50	82.32	82.87	82.55
		Poli Saraf	81.77	82.13	82.13	82.87	82.23
		Poli Gigi	81.58	82.68	82.50	82.68	82.36
		Poli Hemodialisa	81.58	82.13	81.95	82.32	82.00
		Poli VCT	81.58	81.77	82.13	82.32	81.95
		Poli Onkologi/Orthopedi	83.23	83.42	83.78	83.97	83.60
Loket Pendaftaran	82.87	83.05	83.23	83.42	83.14		
2	Rawat Inap	Mawar	83.05	83.97	83.60	83.78	83.60
		Rengganis	83.42	84.15	84.52	84.70	84.20
		Teratai	83.60	83.97	84.15	84.15	83.97
		Melati	83.60	83.97	83.97	84.15	83.92
		Seruni	83.23	83.42	83.42	83.60	83.42
		Bougenvil	84.15	84.33	83.78	84.15	84.10
		Dahlia	80.12	81.77	81.95	81.95	81.45
		Anggrek	82.68	82.87	83.05	83.97	83.14
		ICU	81.58	81.77	81.77	82.13	81.81
3	Penunjang	Radiologi	81.40	82.68	81.40	81.95	81.86
		Laboratorium	81.22	81.03	80.48	80.85	80.90
		Farmasi	82.87	83.23	83.05	83.42	83.14
		Patologi Anatomi	84.70	84.88	83.97	84.15	84.43
4	Instalasi Gawat Darurat	IGD	83.60	83.78	82.87	83.05	83.33
5	Instalasi Bedah Sentral	IBS	83.60	83.78	83.97	84.15	83.88
TOTAL			82.71	83.11	83.08	83.35	83.06

Sumber: Data diolah dari survei IKM

C. HASIL SURVEI IKM MASING-MASING UNIT PELAYANAN

1. POLI JANTUNG
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jantung pada tahun 2019 adalah sebesar 84.15, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 84.43.
2. POLI ANAK
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Anak pada tahun 2019 adalah sebesar 82.82, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.19.
3. POLI KULIT DAN KELAMIN
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Kulit dan Kelamin pada tahun 2019 adalah sebesar 82.50, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.87.
4. POLI KANDUNGAN
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Kandungan pada tahun 2019 adalah sebesar 84.93, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 81.95. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien pada triwulan kedua sehingga sebagian responden merasa kecepatan waktu pelayanan menurun, selain itu dari unsur sarana prasarana responden merasa tempat tunggu yang disediakan kurang nyaman digunakan terutama untuk ibu hamil, namun permasalahan ini telah ditangani dan membuat kepuasan masyarakat untuk poli kandungan pada triwulan selanjutnya mulai meningkat.
5. POLI BEDAH
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah pada tahun 2019 adalah sebesar 83.65, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 82.96. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien pada triwulan pertama tahun 2020 yang membuat kepuasan pada waktu pelayanan menurun.
6. POLI MATA
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Mata pada tahun 2019 adalah sebesar 83.05, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.83.
7. POLI JIWA
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jiwa pada tahun 2019 adalah sebesar 85.57, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 84.33. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien sejak triwulan ketiga hingga keempat sehingga terdapat penurunan kepuasan pada unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.
8. POLI PARU
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Paru pada tahun 2019 adalah sebesar 84.15, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 83.51. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien pada triwulan pertama tahun 2020 yang membuat kepuasan pada waktu pelayanan menurun.

9. POLI THT
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli THT pada tahun 2019 adalah sebesar 81.26, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.64.
10. POLI INTERNA
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Interna pada tahun 2019 adalah sebesar 83.42, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 82.82. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien pada triwulan pertama tahun 2020 yang membuat kepuasan pada waktu pelayanan menurun.
11. POLI REHABILITASI MEDIK
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Rehabilitasi Medik pada tahun 2019 adalah sebesar 80.80, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.55.
12. POLI SARAF
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Saraf pada tahun 2019 adalah sebesar 80.71, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.23.
13. POLI GIGI
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi pada tahun 2019 adalah sebesar 82.00, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.36.
14. POLI HEMODIALISA
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Hemodialisa pada tahun 2019 adalah sebesar 81.63, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 82.00.
15. POLI VCT
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Paru pada tahun 2019 adalah sebesar 82.09, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 81.95. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien pada triwulan pertama tahun 2020 yang membuat kepuasan pada waktu pelayanan menurun.
16. POLI ONKOLOGI/ORTHOPEDI
Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Onkologi/Orthopedi pada tahun 2019 adalah sebesar 79.93, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.60.
17. LOKET PENDAFTARAN
Indeks Kepuasan Masyarakat di Loker Pendaftaran pada tahun 2019 adalah sebesar 80.35, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.14.
18. PAVILIUN MAWAR
Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Mawar pada tahun 2019 adalah sebesar 80.67, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.60.

19. PAVILIUN RENGGANIS

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Rengganis pada tahun 2019 adalah sebesar 79.84, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 84.20.

20. PAVILIUN TERATAI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Teratai pada tahun 2019 adalah sebesar 80.44, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.97.

21. PAVILIUN MELATI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Melati pada tahun 2019 adalah sebesar 80.71, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.92.

22. PAVILIUN SERUNI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Seruni pada tahun 2019 adalah sebesar 80.67, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.42.

23. PAVILIUN BOUGENVIL

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Bougenvil pada tahun 2019 adalah sebesar 82.55, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 84.10.

24. PAVILIUN DAHLIA

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Mawar pada tahun 2019 adalah sebesar 81.31, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 81.45.

25. PAVILIUN ANGGREK

Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Anggrek pada tahun 2019 adalah sebesar 82.18, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.14.

26. INSTALASI CARE UNIT

Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Care Unit pada tahun 2019 adalah sebesar 80.21, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 81.81.

27. RADIOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Radiologi pada tahun 2019 adalah sebesar 81.22, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 81.86.

28. LABORATORIUM

Indeks Kepuasan Masyarakat di Laboratorium pada tahun 2019 adalah sebesar 82.00, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menjadi 80.90. Penurunan kepuasan masyarakat terjadi dikarenakan adanya peningkatan pasien sejak triwulan pertama tahun 2020 yang membuat kepuasan pada waktu pelayanan menurun.

29. FARMASI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Farmasi pada tahun 2019 adalah sebesar 82.59, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.14.

30. PATOLOGI ANATOMI

Indeks Kepuasan Masyarakat di Patologi Anatomi pada tahun 2019 adalah sebesar 81.54, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 84.43.

31. INSTALASI GAWAT DARURAT

Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat pada tahun 2019 adalah sebesar 83.14, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.33.

32. INSTALASI BEDAH SENTRAL

Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Bedah Sentral pada tahun 2019 adalah sebesar 82.55, sedangkan pada tahun 2020 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 83.88.

D. KELUHAN

1. Waktu pelayanan dalam beberapa unit mengalami penurunan.
2. Ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pasien dan keluarga pasien.
3. Penanganan pengaduan perlu terus ditingkatkan.

E. KESIMPULAN

Pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian **pada tahun 2019 adalah sebesar 82.04 sedangkan tahun 2020 sebesar 83.06 dengan kategori mutu pelayanan "BAIK"** yang berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bondowoso, 07 Januari 2021

