



RUMAH SAKIT JIWA DAN  
KETERGANTUNGAN OBAT  
ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II  
TAHUN **2024**

RSUD ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

**DISUSUN OLEH :**  
**TIM SKM RSJKO ENGKU HAJI DAUD**

📞 (0771) 82118

📠 0811 700 1230

📠 rsjkoengkuhajidaud

## DAFTAR ISI

BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan .....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran .....	2
E. Manfaat.....	2
F. Prinsip.....	3
BAB II .....	4
METODOLOGI PENGUMPULAN DATA .....	4
A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data) .....	4
BAB III .....	10
HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA.....	10
A. Instalasi Rawat Jalan.....	10
B. Instalasi Rawat Inap .....	13
C. Nilai IKM RSJKO Engku Haji Daud Semester I Tahun 2024 .....	17
BAB IV .....	18
PENUTUP .....	18
A. KESIMPULAN.....	18
B. REKOMENDASI .....	19
C. RENCANA TINDAK LANJUT .....	20

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
Grafik 2. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	11
Grafik 3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	12
Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Grafik 5. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	14
Grafik 6. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	8
Tabel 2. Jenis Kelamin.....	10
Tabel 3. Jenis Pendidikan.....	10
Tabel 4. Jenis Pekerjaan.....	11
Tabel 5. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Jalan .....	12
Tabel 6. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan.....	13
Tabel 7. Jenis Kelamin.....	13
Tabel 8. Jenis Pendidikan.....	14
Tabel 9. Jenis Pekerjaan.....	15
Tabel 10. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Inap .....	16
Tabel 11. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Inap .....	16
Tabel 12. Hasil IKM RSJKO Engku Haji Daud Per Unsur Layanan .....	17
Tabel 13. Penjelasan unsur pelayanan IKM RSJKO Engku Haji Daud	17

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud, sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kepulauan Riau di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat

terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

## **D. Sasaran**

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

## **E. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **F. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

### 1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### 2. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUMPULAN DATA

#### **A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data)**

Sebagai bahan utama Survei adalah diperolehnya data dari sumbernya atau responden:

##### 1. Data

Data yang diperoleh dengan cara pengisian pertanyaan atau kuesioner oleh responden.

Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan RSJKO Engku Haji Daud.

##### 2. Metode Pengukuran

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuesioner dengan wawancara tatap muka. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM.

Pertanyaan untuk kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berisi 9 unsur, yaitu:

###### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

###### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

###### 3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

###### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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 Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 3. Alat Ukur

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Jawaban A Angka 1 (tidak sesuai, tidak mudah, tidak cepat, sangat mahal, tidak kompeten, tidak sopan dan ramah, buruk, tidak ada)

Jawaban B Angka 2 (kurang sesuai, kurang mudah, kurang cepat, cukup mahal, kurang kompeten, kurang sopan dan ramah, cukup, ada tetapi tidak berfungsi)

Jawaban C Angka 3 (sesuai, mudah, cepat, murah, kompeten, sopan dan ramah, baik, berfungsi kurang maksimal)

Jawaban D Angka 4 (sangat sesuai, sangat mudah, sangat cepat, gratis, sangat kompeten, sangat sopan dan ramah, sangat baik, dikelola dengan baik)

## 4. Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi pada RSJKO Engku Haji Daud berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSJKO Engku Haji Daud, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 279 responden untuk rawat inap dan 337 responden untuk rawat jalan. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

##### 5. Lokasi Pengumpulan Data

RSJKO Engku Haji Daud dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.

##### 6. Waktu Pengukuran

Pelaksanaan Survei dilakukan mulai tanggal 22 Juli sampai dengan 28 September 2024.

##### 7. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

###### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

- a. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer menggunakan Microsoft Excel.
- b. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- c. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- d. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
- e. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 8. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## 9. Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Pelayanan	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Kualitas Sarana dan Prasara	H
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = X x 25 = Y
- Mutu Pelayanan
- Kinerja unit pelayanan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## BAB III

### HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

#### A. Instalasi Rawat Jalan

##### 1. Identitas Responden

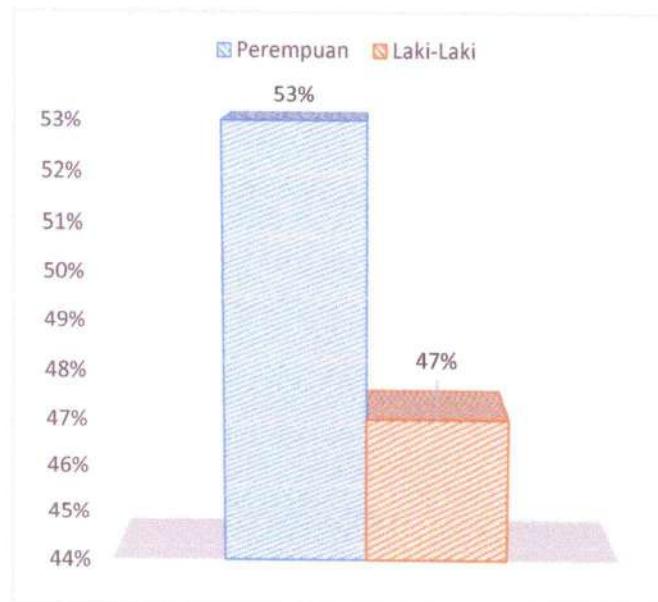
Jumlah responden pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit Rawat Jalan sebanyak 337 orang dari jumlah populasi. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

###### a. Jenis Kelamin

**Tabel 2. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata-Rata
Laki-Laki	157	47%
Perempuan	180	53%
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

**Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat pada RSJKO Engku Haji Daud tahun 2024 yaitu 53% responden adalah perempuan sedangkan 47% responden adalah laki-laki.

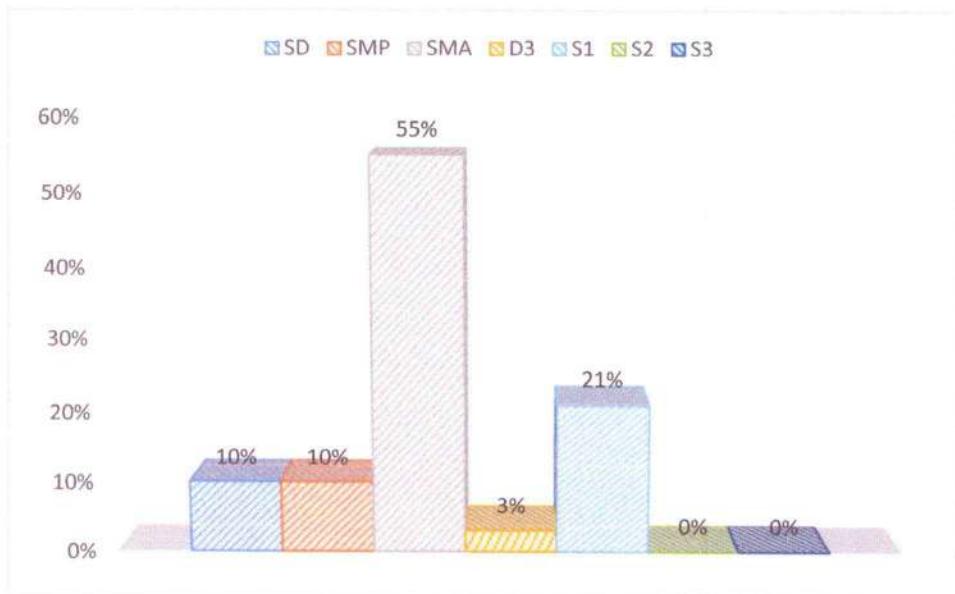
###### b. Pendidikan Terakhir

**Tabel 3. Jenis Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Rata-Rata
SD	34	10%
SMP	33	10%
SMA	187	55%
D3	10	3%

<b>S1</b>	72	21%
<b>S2</b>	1	0%
<b>S3</b>	-	-
<b>Total</b>	337	100%

**Grafik 2. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 55% dari jenjang SMA sederajat, 21% dari jenjang S1, 10% dari jenjang pendidikan SMP, 10% dari jenjang pendidikan SD, 3% dari jenjang D3, dan 0% dari jenjang S2 dan S3. Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa pemohon informasi publik paling banyak adalah dari kalangan lulusan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan SMA relatif lebih besar, dilanjutkan dengan pendidikan jenjang S1, kemudian pendidikan SMP dan SD, lalu jenjang D3, terakhir dengan jenjang pendidikan S2 dan S3.

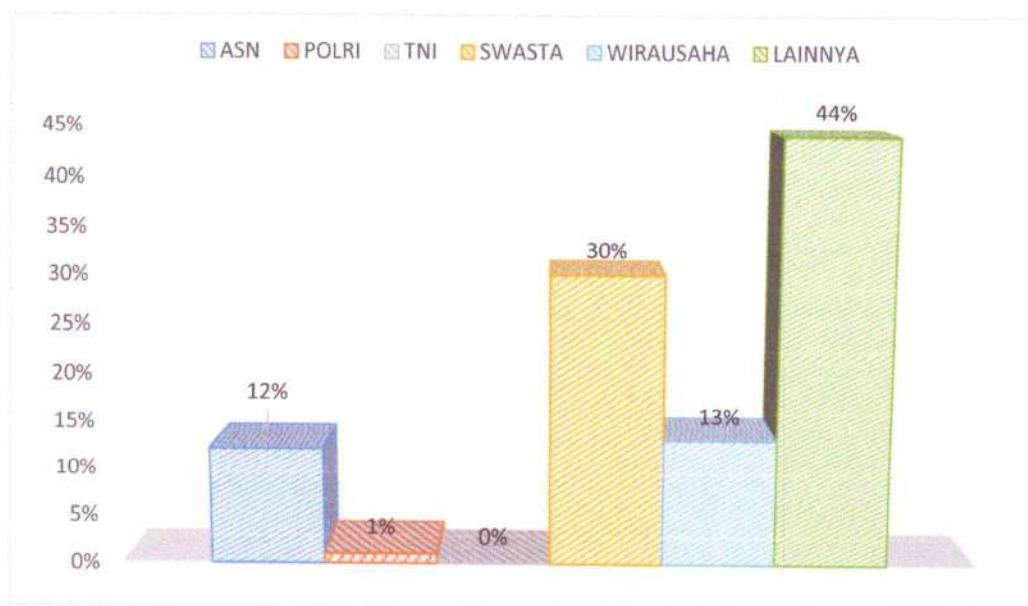
Dalam survei ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pada tingkat pendidikan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud dan semua responden dari berbagai pendidikan dapat berpartisipasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat.

c. Pekerjaan

**Tabel 4. Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Rata-Rata
<b>ASN</b>	40	12%
<b>TNI</b>	1	0%
<b>Polri</b>	5	1%
<b>Swasta</b>	101	30%
<b>Wirausaha</b>	43	13%
<b>Lainnya</b>	147	44%
<b>Total</b>	337	100%

**Grafik 3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa 44% responden adalah Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh, Pelajar/Mahasiswa), 30% responden adalah Swasta, 13% responden adalah Wirausaha, 12% responden adalah ASN, 1% responden adalah POLRI dan 0% responden adalah TNI. Hal ini menjelaskan bahwa Pekerjaan Lainnya mendominasi dalam partisipasi pada survei kepuasan masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud.

## 2. Analisis Hasil IKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Instalasi Rawat Jalan sesuai tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Jalan**

N O	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.332	83.31	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.320	83.01	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.211	80.27	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.632	90.80	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.347	83.68	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.424	85.61	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.504	87.61	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.223	80.56	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.656	91.39	Sangat Baik
NILAI IKM		3.406	85.14	Baik

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai paling rendah dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu pelayanan (3,211) dengan nilai IKM 80,27 kategori baik.

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai paling rendah dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PENJELASAN
1	Waktu Pelayanan	3,211	Masih lamanya waktu layanan dan waktu tunggu di farmasi, Pendaftaran dan Layanan dokter.

## B. Instalasi Rawat Inap

### 1. Identitas Responden

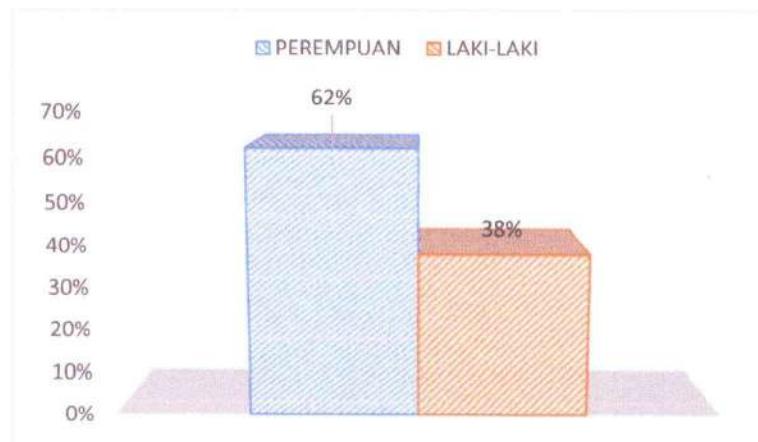
Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit Rawat Inap sebanyak 279 orang dari jumlah populasi. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun gambaran responden sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 7. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata-Rata
Laki-Laki	107	38%
Perempuan	172	62%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

**Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



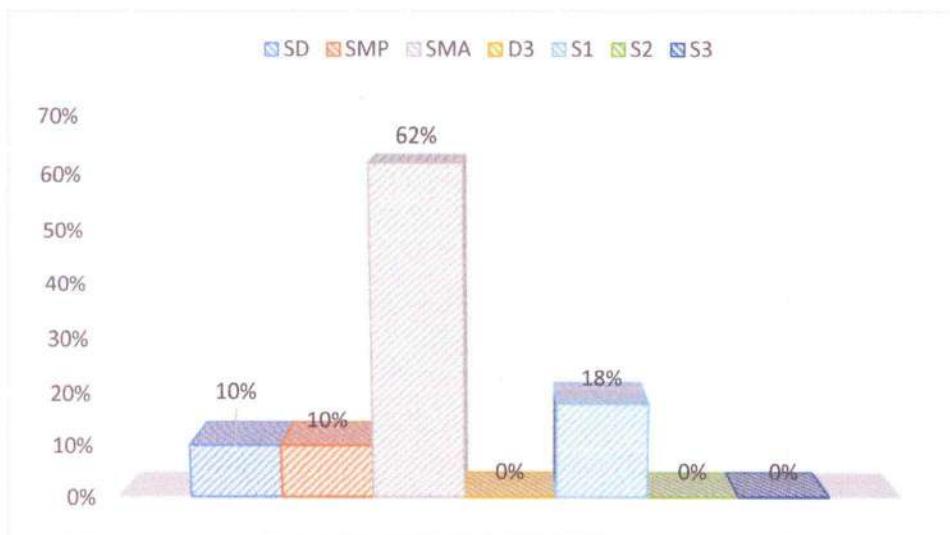
Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat pada RSJKO Engku Haji Daud tahun 2024 yaitu 62% responden adalah perempuan sedangkan 38% responden adalah laki-laki.

b. Pendidikan Terakhir

**Tabel 8. Jenis Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Rata-Rata
SD	28	10%
SMP	28	10%
SMA	172	62%
D3	-	0
S1	51	18%
S2	-	0
S3	-	0
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

**Grafik 5. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 62% berpendidikan SMA, 18% berpendidikan S1, 10% berpendidikan SMP, 10% berpendidikan SD, dan 0% berpendidikan D3, S2 dan S3. Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa yang mengisi kuesioner paling banyak adalah dari kalangan lulusan SMA.

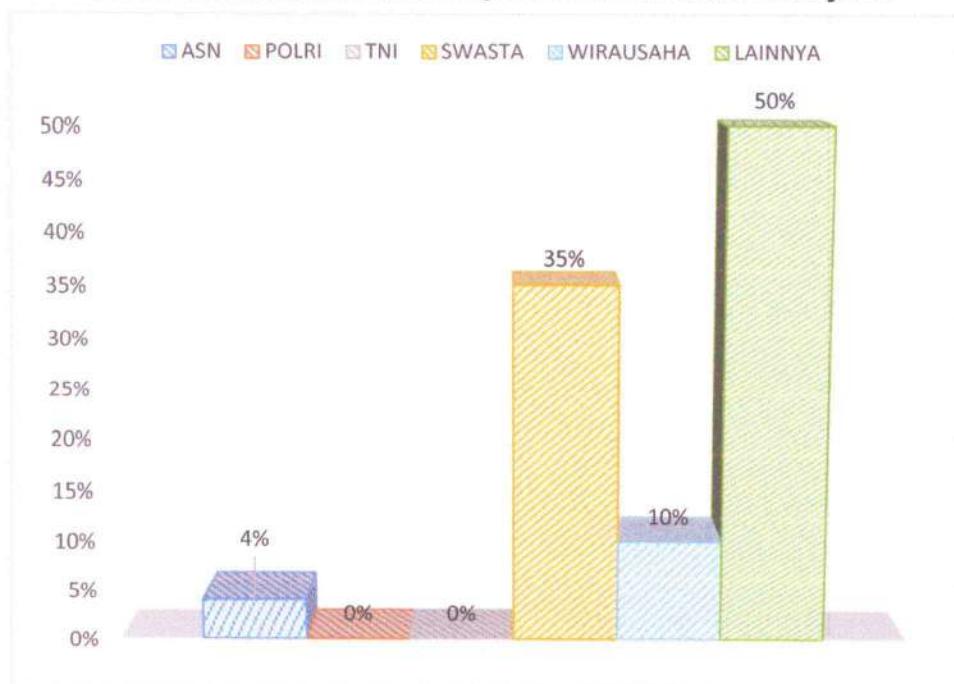
Dalam Survei ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pada tingkat pendidikan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud dan semua responden dari berbagai pendidikan dapat berpartisipasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat.

c. Pekerjaan

**Tabel 9. Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Rata-Rata
ASN	12	4%
TNI	1	0%
Polri	-	0
Swasta	99	35%
Wirausaha	28	10%
Lainnya	139	50%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

**Grafik 6. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa sebanyak 50% responden lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh, Pelajar/Mahasiswa), 35% responden adalah swasta, 10% responden adalah Wirausaha, 4% responden adalah ASN dan 0% responden adalah TNI dan POLRI. Dalam grafik terlihat bahwa yang mendominasi dalam pengisian survei kepuasan adalah pekerjaan lainnya.

**3. Analisis Hasil IKM**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Instalasi Rawat Inap sesuai tabel berikut:

**Tabel 10. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Inap**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.305	82.62	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.290	82.26	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.280	81.99	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.735	93.37	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.233	80.82	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.351	83.78	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.452	86.29	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.047	76.16	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.470	86.74	Baik
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.351</b>	<b>83.78</b>	<b>Baik</b>

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah kualitas sarana dan prasarana (3,047) dengan nilai IKM 76,16 kategori kurang baik.

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 11. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Inap**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PENJELASAN
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,047	<p>Masih terdapat Sarana dan Prasarana yang belum memenuhi standar layanan, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal;</li> <li>2. Fasilitas kamar layanan yang masih kurang memadai dan harus dilengkapi;</li> <li>3. Lahan parkir yang masih kurang dan perlu diberi lampu.</li> </ol>

**C. Nilai IKM RSJKO Engku Haji Daud Semester II Tahun 2024**

**Tabel 12. Hasil IKM RSJKO Engku Haji Daud Per Unsur Layanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.319	82.96	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.305	82.63	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.245	81.13	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.683	92.09	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.290	82.25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.388	84.69	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.478	86.95	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.135	78.36	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.563	89.07	Sangat Baik
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.378</b>	<b>84.46</b>	<b>Baik</b>

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai paling rendah dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu sarana dan prasarana (3,135). Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai paling rendah dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 13. Penjelasan unsur pelayanan IKM RSJKO Engku Haji Daud**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PENJELASAN
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,047	Masih terdapat Sarana dan Prasarana yang belum memenuhi standar layanan, antara lain : 1. Pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal; 2. Fasilitas kamar layanan yang masih kurang memadai dan harus dilengkapi; 3. Lahan parkir yang masih kurang dan perlu diberi lampu.
2	Waktu Pelayanan	3,245	Masih lamanya waktu pelayanan dan waktu tunggu yang belum sesuai dengan standar pelayanan, antara lain : 1. Farmasi; 2. Pendaftaran; 3. Layanan dokter.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSJKO Engku Haji Daud atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSJKO Engku Haji Daud.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSJKO Engku Haji Daud dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSJKO Engku Haji Daud sebesar 84,46. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan dan Rawat Inap di lingkungan RSJKO Engku Haji Daud mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61-88,30 sebagaimana tabel di bawah ini:

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2024 yang dilaksanakan di RSJKO Engku Haji Daud telah ditetapkan dengan SK Direktur RSJKO Engku Haji Daud Nomor 22 Tahun 2024 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada RSJKO Engku Haji Daud;
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat RSJKO Engku Haji Daud yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah (84,46) Kategori Baik, layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat

sebagai pengguna jasa pelayanan. Hasil survei IKM dilakukan dengan cara meminta masyarakat untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori BAIK;

3. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang masih memiliki nilai yang terendah, sehingga perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen adalah **waktu pelayanan dan kualitas sarana prasarana** untuk segera ditindaklanjuti;
4. Unsur pelayanan yang sudah memiliki nilai rata-rata tinggi, tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

## B. REKOMENDASI

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSJKO Engku Haji Daud sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 84,46 dengan kategori B (Baik);
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan RSJKO Engku Haji Daud pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat;
- c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward/penghargaan* kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik;
- d. Perlunya sosialisasi tentang isi dan maklumat pelayanan, serta melaksanakan isi dari maklumat pelayanan tersebut secara sungguh-sungguh;
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja;
- f. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya dapat berupa pemberian pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi petugas, serta pemberian informasi secara komunikatif kepada masyarakat.

### C. RENCANA TINDAK LANJUT

NO	UNSUR PELAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan;</li> <li>b) Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.</li> </ul>
2	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan;</li> <li>b) Memberikan <i>punishment/sanksi</i> bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja;</li> <li>c) Menciptakan Inovasi digital baru dalam proses perbaikan layanan kesehatan.</li> </ul>

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAN  
KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



dr. ASEP GUNTUR SAPARI, MARS  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 197702092005021003

**Lampiran:**

1. Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Lembar Perolehan Indeks Kepuasan Mutu;
3. Lembar Scoring Perolehan Hasil Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.

## Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat


**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
RSKO ENGU HAJI DAUD**

**KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**IDENTITAS RESPONDEN**

**JENIS KELAMIN**

L  P      **Usia :**  Tahun

**TINGKAT PENDIDIKAN**

SD  SMP  SMA  D3  
 S1  S2  S3

**PEKERJAAN**

ASN  POLRI  TNI  Swasta  Wirausaha  
 Lainnya (Sebutkan) :

**Jenis Layanan yang diterima :**

Rawat Jalan (Sebutkan) : .....  
 Rawat Inap (Sebutkan) : .....

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGU HAJI DAUD**  
 Jalan Indun Suri - Simpang Busung No.1 Tanjung Uban Kode Pos : 29152  
 Telp. (0771) 482655 ; 482796 Fax. (0771) 482795  
 Pos el : [info.rskoenhd@kepriprov.go.id](mailto:info.rskoenhd@kepriprov.go.id) Laman : [www.rskoenhd.kepriprov.go.id](http://www.rskoenhd.kepriprov.go.id)


**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
RSKO ENGU HAJI DAUD**

Pengunjung yang kami hormati,

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu bagian dari kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu untuk mengisi lembaran kuesioner tingkat kepuasan yang kami ajukan ini dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu pernyataan yang dianggap sesuai. Atas kesediaannya kami ucapan terima kasih.

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemanahaman Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana. 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang anda terima 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang peringanangan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
Saran/Masukan/Pendapat : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

**Kami Peduli**

Profesional  Empati  Disiplin  Unggul  Lincah  Inovatif

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT  
ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI IKM :

**85,14**

MUTU PELAYANAN : B

KINERJA PELAYANAN : BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT JALAN						
RESPONDEN						
JUMLAH : 337 ORANG						
JENIS KELAMIN : L = 157 ORANG ; P = 180 ORANG						
PENDIDIKAN			PEKERJAAN			
SD	=	34 Orang	ASN	=	40 Orang	
SMP	=	33 Orang	TNI	=	1 Orang	
SMA	=	187 Orang	POLRI	=	5 Orang	
D3	=	10 Orang	SWASTA	=	101 Orang	
S1	=	72 Orang	WIRUSAHA	=	43 Orang	
S2	=	1 Orang	LAINNYA	=	147 Orang	
S3	=	0 Orang				

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT  
ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
SEMESTER II TAHUN 2024

**NILAI IKM :**

**83,78**

**MUTU PELAYANAN : B**

**KINERJA PELAYANAN : BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT INAP**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 279 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 107 ORANG ; P = 172 ORANG**

<b>PENDIDIKAN</b>			<b>PEKERJAAN</b>		
SD	=	28 Orang	ASN	=	12 Orang
SMP	=	28 Orang	TNI	=	1 Orang
SMA	=	172 Orang	POLRI	=	0 Orang
D3	=	0 Orang	SWASTA	=	99 Orang
S1	=	51 Orang	WIRUSAHA	=	28 Orang
S2	=	0 Orang	LAINNYA	=	139 Orang
S3	=	0 Orang			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT  
ENGKU HAJI DAUD  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI IKM :

**84,46**

MUTU PELAYANAN : B

KINERJA PELAYANAN : BAIK

**IKM RSJKO ENGKU HAJI DAUD PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 616 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 264 ORANG ; P = 352 ORANG

<b>PENDIDIKAN</b>			<b>PEKERJAAN</b>		
SD	=	62 Orang	ASN	=	52 Orang
SMP	=	61 Orang	TNI	=	2 Orang
SMA	=	359 Orang	POLRI	=	5 Orang
D3	=	10 Orang	SWASTA	=	200 Orang
S1	=	123 Orang	WIRASAUSAHA	=	71 Orang
S2	=	1 Orang	LAINNYA	=	286 Orang
S3	=	0 Orang			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UNIT RAWAT JALAN RSJKO ENGKU HAJI DAUD**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	2	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
5	3	3	4	2	3	3	3	4	4
6	3	3	3	2	3	3	3	3	4
7	3	4	3	2	3	3	4	4	4
8	4	4	3	3	4	4	3	3	4
9	3	3	4	2	3	3	3	3	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	1
15	4	4	4	3	4	4	4	4	1
16	4	4	3	2	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	2	2	4
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4
20	3	3	3	2	3	3	3	2	3
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	3	3	3	4	4	3	4
24	4	3	3	4	4	4	4	2	4
25	3	2	2	3	2	3	3	2	3
26	4	4	2	4	3	3	3	2	3
27	3	1	2	2	3	4	3	3	2
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	2	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	4	4	4	4	3	4
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4
33	3	2	2	4	3	2	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	2	2	4	3	2	3	2	2
36	3	3	2	4	3	2	3	3	2
37	4	4	3	4	3	3	4	4	4
38	3	2	4	4	3	3	4	2	2
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	3	4	4	4	3	3	4	2	4
42	3	3	3	4	3	3	3	2	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	4	4	4	4

47	4	3	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	4	4	3	4	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	4	2	3	3	4	3	4
64	4	4	3	2	4	4	4	4	4
65	4	4	3	3	3	4	3	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	3	3	4	4	4
69	4	3	4	3	3	4	4	4	4
70	4	3	3	2	4	4	3	4	4
71	3	3	3	2	3	3	3	3	4
72	4	3	3	3	4	3	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	2	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4	3	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	4	2	4
81	4	4	3	4	3	4	3	3	4
82	3	3	3	3	3	4	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	2	2	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	2	3	2	2	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	2	4	2	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	4	3	4	3	4	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	4	4	3	4	3	3
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	4	3	3	3	3	3	3	3	4

98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	4	3	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	3	4	3	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	4	4	3	3	2
107	3	2	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	4	4	3	3	3	3	4
109	4	3	4	3	3	3	3	3	4
110	3	3	2	3	4	3	3	4	3
111	3	3	4	4	2	3	3	4	4
112	4	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	4	4	3	4	4	3	3
114	3	4	3	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	4	4	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	2	2	2	4	2	2	2	3	4
118	4	4	4	4	4	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	3	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4
124	4	4	3	3	3	4	4	3	4
125	3	3	3	3	4	4	4	3	4
126	4	3	4	3	3	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	4	3	4
128	4	4	3	4	3	3	4	3	4
129	3	4	3	3	4	4	3	4	4
130	3	4	3	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	2	3	4	4	2	4
132	4	4	4	4	4	3	4	3	4
133	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	4	3	3	4
135	3	3	3	3	3	4	4	3	4
136	3	4	3	4	3	3	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	2	3	2	4	4	4	4	3	4
140	3	3	3	4	4	4	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	2	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	2	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	3	2	3	3	3	2	3	4	3
148	3	3	2	4	3	2	3	2	3
149	2	2	2	4	3	2	3	2	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	3	3	2	3	3	3	3	2	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	1
153	3	3	3	4	3	3	3	3	1
154	3	3	2	3	3	3	3	2	1
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	4	4	3	3	3	3	4
159	3	3	2	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	2	4	3	2	3	2	2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	2	4	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	2	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	2	3	4	3	3	4
171	4	3	3	2	3	4	4	3	3
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	3	3	2	2	3	3	3	3	4
174	3	3	2	2	3	3	3	3	3
175	3	3	3	2	3	3	3	4	4
176	3	3	3	2	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	4	3	3	3	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	3	4	3	4
180	3	3	3	2	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	3	4	4	3	4
182	4	4	3	4	3	3	4	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	4	4	4	4
185	3	3	4	3	3	3	4	3	4
186	3	4	3	4	3	4	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	4	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	4	4	4	3	4	3	3	4
191	3	4	3	4	3	3	4	3	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	3	3	4	4	4	3
195	4	3	3	4	3	4	4	4	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	4	3	4	4	3	3	2	4
198	3	4	4	3	3	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	3	2	3
200	3	4	4	4	3	4	4	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	2	4	3	2	3	2	2

204	4	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	4	4	3	4
207	3	3	3	3	3	3	3	2	3
208	3	3	2	3	4	4	4	3	2
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	2	1	4	4	3	3	2	3
211	4	4	3	3	4	4	4	4	3
212	3	3	2	4	4	3	3	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	2	2	4	3	2	3	2	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	4	4	4	3	4	4	2	4
219	1	3	3	4	4	4	4	4	4
220	3	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	2	3	2	3	2	1	3
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4
224	2	3	2	3	3	3	3	2	3
225	3	4	4	4	3	4	3	2	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	4	3	3	4	4	4	4
230	3	4	3	4	3	4	4	3	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	3	4	3	4	4	4	4	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	4	3	4	4	4	4	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	4	3	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	4	3	3	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	2	3	4	4	3	3	4	4
254	3	3	3	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	4	3	4	4	4
256	3	3	3	4	4	3	4	4	4

257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	4	4	4	4	4
259	4	3	3	4	3	4	4	3	3
260	3	4	3	4	4	4	4	2	3
261	4	3	4	4	4	4	4	2	3
262	4	4	3	4	3	4	4	3	4
263	3	3	3	3	3	3	3	2	1
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	4	3	4	3	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	2	1	4	3	2	2	2	3
276	3	3	2	4	3	3	3	3	3
277	3	2	2	4	3	3	3	2	3
278	3	3	1	4	3	3	3	3	3
279	3	3	1	4	3	3	3	3	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	3	3	3	2	4
282	3	4	4	4	3	3	3	2	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	4	3	3	3	3	3
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	3	4	3	3	3	2	4
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	2
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	3	3	3	4	4	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	4	4	4	4	3	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	4	3	3	4	4	4	3	3	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	4	3	3	4	3	3	4	2	3
306	3	3	3	3	3	3	4	4	3
307	3	3	3	4	3	3	4	2	1
308	3	3	3	4	3	3	4	2	1
309	3	3	4	4	4	4	4	2	3

310	3	3	3	4	3	3	4	2	1
311	3	3	4	4	3	3	3	3	3
312	3	4	3	4	4	4	4	3	4
313	3	3	3	4	3	4	4	3	3
314	3	3	3	4	3	3	4	2	3
315	4	4	4	4	4	4	4	4	3
316	3	3	2	4	3	4	4	3	1
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	2	2	2	2	2	3	3	3
319	3	4	4	4	4	4	4	3	4
320	3	2	2	2	3	3	3	2	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4
322	3	3	4	4	3	4	4	3	4
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	4	3	4	4	3	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	4	4	4	4	3	4
328	4	3	3	4	3	4	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	2
331	3	3	3	4	3	3	4	2	4
332	3	3	3	4	3	4	4	3	3
333	4	4	3	3	4	4	4	4	4
334	3	3	2	4	2	2	3	1	2
335	3	3	3	4	3	4	3	2	4
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4
337	3	3	4	3	3	4	4	1	2
Jumlah Nilai per Unsur	1123	1119	1082	1224	1128	1154	1181	1086	1232
NRR per Unsur	3.332	3.320	3.211	3.632	3.347	3.424	3.504	3.223	3.656
NRR Tertimbang	0.370	0.369	0.357	0.404	0.372	0.380	0.389	0.358	0.406
NRR Tertimbang *)						3.406			
IKM Unit Pelayanan **)						85.14			

<b>Keterangan :</b>			<b>No</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>NRR</b>
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan	1	Persyaratan Pelayanan	3,332
NRR	=	Nilai rata-rata	2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,320
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	3	Waktu Pelayanan	3,211
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	4	Biaya/Tarif	3,632
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,347
NRR Per RL	=	Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi	6	Kompetensi Pelaksana	3,424
NRR Tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x 0,111	7	Perilaku Pelaksana	3,504
			8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,223
			9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,656

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,14**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	:	<b>85,14</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,332	83,31	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,320	83,01	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,211	80,27	Baik
4	Biaya/Tarif	3,632	90,80	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,347	83,68	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,424	85,61	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,223	87,61	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,626	80,56	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,534	91,39	Sangat Baik

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UNIT RAWAT INAP RSJKO ENGKU HAJI DAUD**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	4	4	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	4	3	2	2
9	4	4	4	4	4	3	4	2	2
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4
17	3	3	4	4	3	3	4	2	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	4	4	4	3	3	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	2	3
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	2	3	2	3
34	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	2	3	3	3	1	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	4	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	4	3	3	3	3	3	3	4
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	3	2	2	3	2	3	3	1	3

47	3	3	3	3	3	4	4	2	4
48	3	3	3	4	3	3	3	2	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	3	4	4	4	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	2	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	1
57	4	3	3	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	3	4	3	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	2	1
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	2	4	2	3	3	1	2
68	2	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	4	2	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	4	3	4	2	3	3	2	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	1
78	4	4	4	4	4	4	4	4	1
79	3	3	3	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	4	4	4	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	2
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	4	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3
91	3	3	3	3	2	3	3	1	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	2	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	4	4	4	4	4	2	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4

100	3	3	3	4	3	4	4	2	4
101	3	3	4	4	3	4	4	2	4
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	3	4	2	4
108	3	3	3	4	3	3	3	2	4
109	4	3	4	4	3	4	3	3	3
110	3	3	3	4	3	4	4	3	4
111	3	4	3	4	4	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	2	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	3	2	3	3	3	3	3	2	3
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	3	3	2	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	2	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	4	3	3	4	3	4	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	4	3	3
121	4	3	4	3	4	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3
123	3	3	3	3	3	3	3	2	4
124	3	3	3	4	3	3	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	1
127	4	4	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	4	2	3
131	3	3	3	4	3	3	4	3	3
132	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	4	4	4	4	3	4	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	2	3
143	4	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	4	4	3	3	4	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	3	3	4	2	3
148	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	3	3	4	3	3	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	4	4	4	4	4	4	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4

153	3	3	3	4	3	3	3	3	1
154	3	4	4	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	2	4
156	4	4	4	4	4	4	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	2	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	4	3	4	3	3	3	3	4
160	4	3	4	3	3	4	4	4	4
161	3	3	4	4	3	4	4	3	1
162	3	3	3	4	3	3	3	2	4
163	4	3	3	4	3	4	3	3	4
164	3	3	3	3	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	2	3
166	3	3	3	4	3	3	3	2	3
167	3	3	3	4	3	3	3	2	4
168	3	3	3	4	3	4	4	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	2	3
171	3	3	4	4	3	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4
174	4	4	4	3	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	4	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	1
182	1	2	1	3	3	3	3	3	2
183	3	3	3	3	3	3	3	3	2
184	3	3	3	3	3	3	3	3	2
185	3	3	3	4	3	3	3	3	2
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	1
188	3	3	3	4	3	4	3	4	1
189	3	3	3	3	3	4	4	3	1
190	3	3	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	2	2	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	3	3	1
193	3	3	3	4	3	3	4	3	4
194	4	3	3	3	3	3	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	4	3	3	1
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	3	3	3	4	4	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	1
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	1

206	3	3	3	4	4	3	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	3	4	4	4	3	4	4	3	3
211	4	3	3	4	3	3	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	4	3	4	4	3	4
214	2	3	3	4	2	2	2	2	3
215	3	3	3	4	3	3	4	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	2	4
219	3	3	4	4	3	3	4	4	4
220	4	3	4	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	2	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	1
224	4	4	4	4	3	4	4	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	4	2	3
228	3	3	2	3	3	3	3	3	3
229	4	3	3	3	3	3	3	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	2	3	4	3	3	3	2	3
233	3	3	3	3	3	3	4	2	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	4	3	3	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	4	3	3	4	3	1
237	4	4	4	4	3	3	3	4	4
238	4	3	4	4	4	3	4	4	4
239	4	4	4	3	4	4	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	2	3
241	3	3	3	4	3	4	4	3	4
242	3	3	2	3	3	3	3	2	4
243	4	3	3	4	3	3	4	3	4
244	4	3	4	3	3	3	4	4	4
245	3	3	3	4	3	3	3	2	4
246	4	3	3	4	4	3	3	4	4
247	3	3	3	3	3	3	4	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	4	3	4
250	3	3	4	3	3	3	3	3	4
251	4	4	4	4	4	4	4	2	4
252	3	3	2	2	3	3	3	2	3
253	4	3	3	3	3	3	4	3	4
254	3	3	3	4	3	3	2	3	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	3	3

259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
263	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
266	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
268	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
270	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
271	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
272	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
276	3	2	2	4	2	3	4	3	4	
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
278	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
279	3	4	4	4	3	3	3	3	1	
Jumlah Nilai per Unsur	922	918	915	1042	902	935	963	850	968	
NRR per Unsur	3.305	3.290	3.280	3.735	3.233	3.351	3.452	3.047	3.470	
NRR Tertimbang	0.367	0.366	0.364	0.415	0.359	0.372	0.384	0.339	0.386	
NRR Tertimbang *)						3.351				
IKM Unit Pelayanan **)						83.78				

Keterangan :			No	Ruang Lingkup	NRR
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan	1	Persyaratan Pelayanan	3,305
NRR	=	Nilai rata-rata	2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,290
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	3	Waktu Pelayanan	3,280
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	4	Biaya/Tarif	3,735
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,233

NRR Per RL	=	Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi	6	Kompetensi Pelaksana	3,351
NRR Tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x 0,111	7	Perilaku Pelaksana	3,452
			8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,047
			9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,470
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 83,78</b>					

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	:	<b>83,78</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,305	82,62	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,290	82,26	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,280	81,99	Baik
4	Biaya/Tarif	3,735	93,37	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,233	80,82	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,351	83,78	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,452	86,29	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,047	76,16	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,470	86,74	Baik

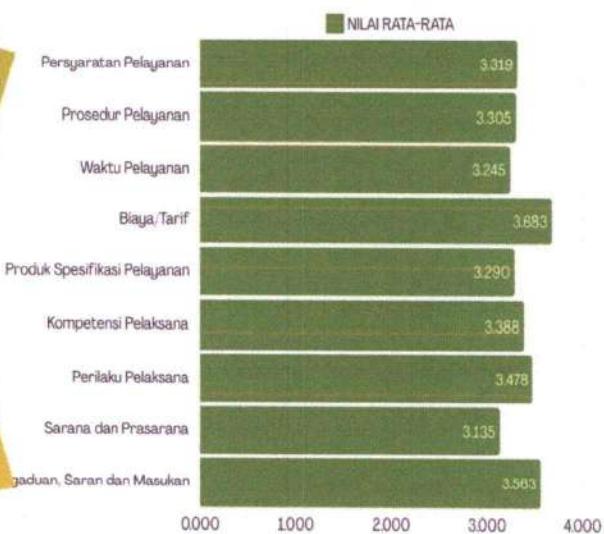


## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

**84,46**  
**B (BAIK)**

#### NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN



TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN  
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT