



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

RSJKO | 2024  
EHD



LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2024



rsjkoengkuhajidaud



(0771) 82118



0811 700 1230

## 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.....	3
F. Prinsip .....	3
BAB II.....	5
METODOLOGI PENGUMPULAN DATA .....	5
A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data) .....	5
BAB III.....	11
HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA.....	11
A. Instalasi Rawat Jalan .....	11
B. Instalasi Rawat Inap.....	15
C. Nilai IKM RSJKO Engku Haji Daud Semester I Tahun 2024.....	19
BAB IV .....	20
PENUTUP .....	20
A. KESIMPULAN.....	20
B. REKOMENDASI .....	21
C. RENCANA TINDAK LANJUT.....	22

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
Grafik 2. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	12
Grafik 3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	13
Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Grafik 5. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	16
Grafik 6. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 2. Jenis Kelamin .....	11
Tabel 3. Jenis Pendidikan.....	12
Tabel 4. Jenis Pekerjaan .....	13
Tabel 5. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Jalan .....	14
Tabel 6. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan.....	14
Tabel 7. Jenis Kelamin .....	15
Tabel 8. Jenis Pendidikan.....	16
Tabel 9. Jenis Pekerjaan .....	17
Tabel 10. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Inap.....	18
Tabel 11. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Inap .....	18
Tabel 12. Hasil IKM RSJKO Engku Haji Daud Per Unsur Layanan.....	19
Tabel 13. Penjelasan unsur pelayanan IKM RSJKO Engku Haji Daud .....	19

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

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

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

Jawaban D mewakili 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 154 responden untuk rawat inap dan 322 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 selama lebih kurang 1 (Satu) bulan mulai tanggal 22 Mei sampai dengan 20 Juni 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 X (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:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = X x 25 = Y
- b) Mutu Pelayanan
- c) 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 322 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	140	43%
Perempuan	182	57%
Total	322	100%

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

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa survei kepuasan masyarakat pada RSJKO Engku Haji Daud tahun 2024 yaitu 43% responden adalah laki-laki sedangkan 57% responden adalah perempuan.

b. Pendidikan Terakhir

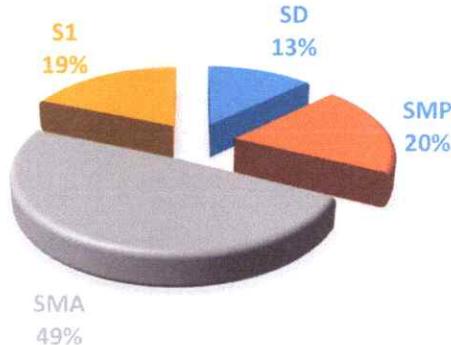
**Tabel 3. Jenis Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Rata-Rata
SD	41	13%
SMP	63	20%
SMA	158	49%
S1	60	19%
S2	-	-
S3	-	-
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

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

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS**

**PENDIDIKAN**



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 19% dari jenjang Perguruan Tinggi, 49% dari jenjang SMA sederajat, 20% dari jenjang pendidikan SMP, dan 13% dari jenjang pendidikan SD. 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 SMP, kemudian pendidikan perguruan tinggi terakhir dengan jenjang pendidikan SD.

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.

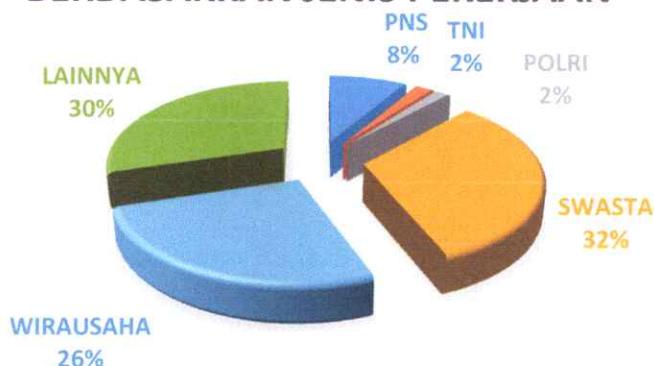
### c. Pekerjaan

**Tabel 4. Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Rata-Rata
PNS	27	8%
TNI	6	2%
Polri	5	2%
Swasta	104	32%
Wirausaha	84	26%
Lainnya	96	30%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**Grafik 3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa 8% responden adalah PNS, 32% responden adalah Swasta, 30% responden adalah Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh, Pelajar/Mahasiswa), 2% responden adalah TNI, 2% responden adalah POLRI, 26% responden adalah Wirausaha. Hal ini menjelaskan bahwa Pekerjaan swasta 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**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,304	82,60	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,264	81,59	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,043	76,08	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,693	92,31	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,202	80,04	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,292	82,29	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,311	82,76	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,127	78,18	Baik
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,534	88,35	Sangat Baik
<b>NILAI IKM</b>		3,308	82,69	Baik

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu pelayanan (3,043) dengan nilai IKM 76,08 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 6. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan**

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Waktu Pelayanan	3,043	Masih lamanya waktu layanan dan waktu tunggu baik di pendaftaran, poliklinik, laboratorium maupun di farmasi.

## B. Instalasi Rawat Inap

### 1. Identitas Responden

Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit Rawat Inap sebanyak 154 orang dari jumlah populasi. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun gambaran responden sebagai berikut:

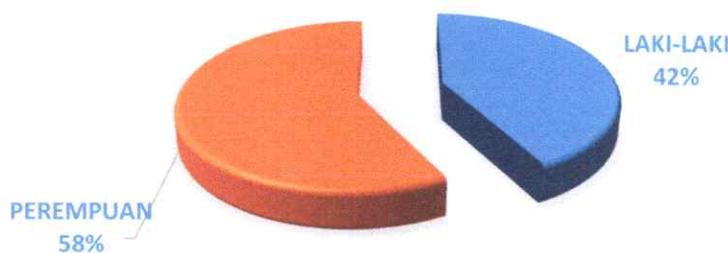
#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 7. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata-Rata
Laki-Laki	65	42%
Perempuan	89	58%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

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

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa survei kepuasan masyarakat pada RSJKO Engku Haji Daud tahun 2024 yaitu 42% responden adalah laki-laki sedangkan 58% responden adalah perempuan.

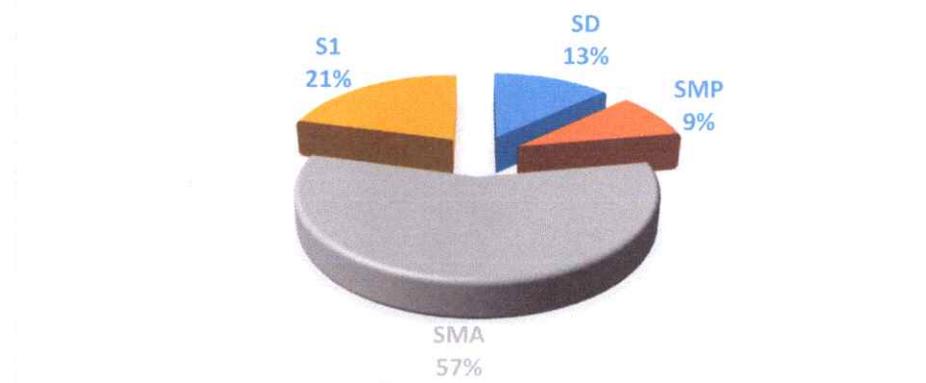
b. Pendidikan Terakhir

Tabel 8. Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Rata-Rata
<b>SD</b>	20	13%
<b>SMP</b>	14	9%
<b>SMA</b>	88	57%
<b>S1</b>	32	21%
<b>S2</b>	-	0
<b>S3</b>	-	0
<b>Total</b>	154	100%

Grafik 5. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

KARAKTERISTIK RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS PENDIDIKAN



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 9% berpendidikan SMP, 57% berpendidikan SMA, 21% berpendidikan perguruan tinggi dan 13% berpendidikan SD. Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa yang bersedia 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
PNS	9	6%
TNI	2	1%
Polri	-	0
Swasta	60	39%
Wirausaha	12	8%
Lainnya	71	46%
Total	154	100%

Grafik 6. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan



Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa sebanyak 6% responden adalah PNS, 8% responden adalah Wirausaha, 39% responden adalah swasta, 1% responden adalah TNI dan 46% responden lainnya. 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	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,299	82,46	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,292	82,30	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,227	80,68	Baik
4	Biaya/Tarif	3,584	89,61	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,279	81,98	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,318	82,95	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,409	85,22	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,052	76,29	Kurang Baik
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,558	88,96	Sangat Baik
<b>NILAI IKM</b>		3,335	83,39	Baik

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah sarana dan prasarana (3,052) dengan nilai IKM 76,29 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	NRR	Penjelasan
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,052	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di rawat inap belum maksimal yaitu pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal sehingga ruangan menjadi panas, kamar mandi yang kondisinya kurang baik berupa pintu, lantai dan kran yang harus diperhatikan. Atap diruangan isolasi sering bocor jika turun hujan serta tirai dan dinding terdapat sarang laba-laba.

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,302	82,53	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,278	81,95	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,135	78,38	Baik
4	Biaya/Tarif	3,638	90,96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,241	81,01	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,305	82,62	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,360	83,99	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,090	77,24	Baik
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,546	88,65	Sangat Baik
<b>NILAI IKM</b>		3,322	83,04	Baik

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu sarana dan prasarana (3,090). 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 13. Penjelasan unsur pelayanan IKM RSJKO Engku Haji Daud**

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,090	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di rawat jalan yaitu kurang tersedianya kursi tunggu/antrian sehingga pasien berdiri dan duduk dilantai, toilet yang kurang memadai serta jalan didepan radiologi yang berlubang. Sedangkan untuk di rawat inap belum maksimal yaitu pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal sehingga ruangan menjadi lebih panas, kamar mandi yang kondisinya kurang baik berupa pintu, lantai dan kran yang harus diperhatikan, atap diruangan isolasi sering bocor jika turun hujan serta tirai dan dinding terdapat sarang laba-laba.
2.	Waktu Pelayanan	3,135	Masih lamanya waktu layanan dan waktu tunggu baik di pendaftaran, poliklinik, laboratorium maupun di farmasi.

## **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 83,04. 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:

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 1 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 (83,04) 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:

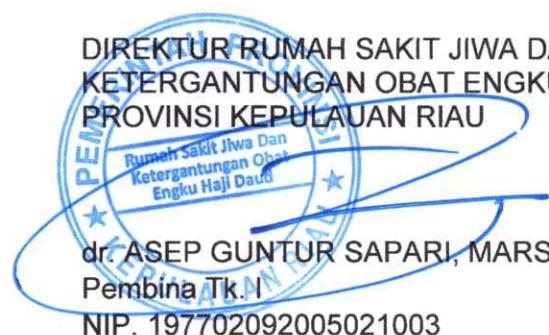
- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSJKO Engku Haji Daud sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 83,04 dengan kategori B (Baik).
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat 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.	Persyaratan Pelayanan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.</li> <li>b) Merevisi standar operasional prosedur sesuai kebutuhan.</li> <li>c) Melakukan monev ketaatan pegawai dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu.</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan.</li> <li>b) Memberikan punishment/sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan mempertimbangkan ekonomi atau daya beli masyarakat.

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat.
6.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif.
7.	Prilaku Pelaksana	a) Slogan PEDULI ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan. b) Komunikasi dan koordinasi lebih di tingkatkan. c) Melakukan monev dan menegakkan reward dan punishment kepada semua pelaksana.
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	a) Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan. b) Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.
9.	Penagananan Pengaduan	a) Merehab ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi. b) Meningkatkan SDM petugas pengaduan.



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

**NILAI IKM :**

**82,69**

**MUTU PELAYANAN : B**

**KINERJA PELAYANAN : BAIK**

**NILAI IKM :**

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT JALAN</b>					
<b>RESPONDEN</b>					
<b>JUMLAH : 322 ORANG</b>					
<b>JENIS KELAMIN : L = 140 ORANG ; P = 182 ORANG</b>					
<b>PENDIDIKAN</b>			<b>PEKERJAAN</b>		
SD	=	41 Orang	PNS	=	27 Orang
SMP	=	63 Orang	TNI	=	6 Orang
SMA	=	158 Orang	POLRI	=	5 Orang
S1	=	60 Orang	SWASTA	=	104 Orang
			WIRASAHA	=	84 Orang
			LAINNYA	=	96 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 I TAHUN 2024

NILAI IKM :

**83,39**

MUTU PELAYANAN : B

KINERJA PELAYANAN : BAIK

NILAI IKM :

JENIS / NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT INAP						
RESPONDEN						
JUMLAH : 154 ORANG						
JENIS KELAMIN : L = 65 ORANG ; P = 89 ORANG						
PENDIDIKAN			PEKERJAAN			
SD	=	20 Orang	PNS	=	9 Orang	
SMP	=	14 Orang	TNI	=	2 Orang	
SMA	=	88 Orang	POLRI	=	-	
S1	=	32 Orang	SWASTA	=	60 Orang	
			WIRASAHA	=	12 Orang	
			LAINNYA	=	71 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 I TAHUN 2024

NILAI IKM :

**83,04**

MUTU PELAYANAN : B

KINERJA PELAYANAN : BAIK

NILAI IKM :

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

**RESPONDEN**

JUMLAH : 476 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 215 ORANG ; P = 261 ORANG

PENDIDIKAN			PEKERJAAN		
SD	=	61 Orang	PNS	=	36 Orang
SMP	=	77 Orang	TNI	=	8 Orang
SMA	=	246 Orang	POLRI	=	5 Orang
S1	=	92 Orang	SWASTA	=	164 Orang
			WIRASAHA	=	96 Orang
			LAINNYA	=	167 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**

## KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT “ RAWAT JALAN “

### IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNNYA      (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Pengunjung Yang Kami Hormati,

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu bagian dari kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi lembaran Kuesioner tingkat kepuasan yang kami ajukan ini dengan memberi tanda centang (O) pada salah satu pernyataan yang dianggap sesuai. Atas kesediannya kami ucapan terimakasih.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya.	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang anda terima	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Kritik dan Saran :
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	_____ _____ _____

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENGU HAJI DAUD  
Jalan Indra Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152  
Telepon. ( 0771 ) 482655 ; 482796 Faks. ( 0771 ) 482795  
E-mail : info@rsudtanjunguban.com Website : www.rsudtanjunguban.org

PERMENPANRB No.14 Tahun 2017

“ Kami Peduli, Profesional dan Siap Melayani ”

## KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT “ RAWAT INAP “

### IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNNYA      (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Pengunjung Yang Kami Hormati,

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu bagian dari kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi lembaran Kuesioner tingkat kepuasan yang kami ajukan ini dengan memberi tanda centang (O) pada salah satu pernyataan yang dianggap sesuai. Atas kesediannya kami ucapan terimakasih.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya.	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang anda terima	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Kritik dan Saran :
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	_____ _____ _____

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENGU HAJI DAUD  
Jalan Indra Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152  
Telepon. ( 0771 ) 482655 ; 482796 Faks. ( 0771 ) 482795  
E-mail : info@rsudtanjunguban.com Website : www.rsudtanjunguban.org

PERMENPANRB No.14 Tahun 2017

“ Kami Peduli, Profesional dan Siap Melayani ”

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

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	4	2	4
8	3	3	3	2	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4
12	4	4	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	4	4	4	3	4
32	3	3	4	4	3	3	3	4	4
33	3	3	2	4	3	3	3	4	4
34	3	3	2	4	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	2	3	4	4	3	3
41	3	3	4	2	3	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	2	4	3	3	3	3	3
46	3	3	2	4	3	3	3	3	3
47	4	4	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	4	4	3	4	3	3	3	3	3
50	4	3	4	4	4	3	3	3	4

51	4	4	4	3	4	4	3	4	4
52	4	4	4	3	4	4	3	4	4
53	3	3	2	4	3	3	3	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	3	3
56	4	4	3	4	3	4	4	3	4
57	4	4	3	4	3	4	4	3	3
58	4	4	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	2	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	2	4
62	3	3	3	3	4	3	3	2	4
63	3	3	2	4	3	3	3	3	4
64	3	3	2	4	3	3	3	4	4
65	3	2	2	4	3	3	3	2	2
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	4	3	3	3	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	4
72	3	3	2	4	2	3	3	3	4
73	4	4	2	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	2	2	2	4	2	4	3	1	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	2	2	4	2	2	3	2	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	2	2	2	3	2	3
83	2	2	2	3	2	3	3	2	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	3	3	4	4	4	4
92	3	3	4	4	3	3	3	2	4
93	3	3	3	3	3	3	3	2	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	2	3	3	3	3	2	3
97	4	4	3	4	3	4	3	3	3
98	4	4	3	4	3	4	3	3	3
99	3	3	2	3	3	3	3	3	3
100	3	3	2	4	2	3	3	3	3

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

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

201	4	4	3	3	3	4	4	3	4
202	3	3	3	4	3	4	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	4	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	3	3	2	4
207	3	3	2	3	3	3	3	2	3
208	2	2	1	4	2	2	3	2	4
209	3	2	1	4	3	3	2	3	2
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	4	4	4	3	4	3	4	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	2	4
213	4	4	4	3	3	3	2	3	3
214	4	4	3	3	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	3	3	4	3	4	3	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	4	3	4	4	4	4	4	4	4
221	3	2	2	2	2	3	2	2	3
222	3	2	1	4	1	3	3	1	1
223	3	3	2	4	2	3	4	2	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	2	3	2	4	2	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	2	4	3	3	3	3	3
231	4	4	4	3	3	4	4	4	4
232	4	4	4	3	4	3	3	4	4
233	4	4	3	4	4	3	3	4	3
234	3	3	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	3	4	3	4
236	4	4	4	4	4	3	3	3	4
237	3	3	2	4	3	4	3	3	1
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	4	3	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	4	4	3	4	4	3	3	4	3
243	4	4	3	4	4	3	3	4	3
244	1	2	2	4	2	2	3	2	3
245	2	2	2	3	3	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	3	3	3	3
247	2	3	2	3	3	3	3	3	3
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	3	2	2	4	2	2	2	2	3
252	3	3	3	4	3	3	3	2	2
253	1	1	1	3	1	1	3	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	2	4	3	3	3	3	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	4	3	3	3	3	3	3	4
259	2	2	2	3	2	3	3	3	3
260	3	3	3	4	3	3	4	3	4
261	3	2	2	4	3	3	3	3	3
262	3	3	2	4	3	3	3	3	3
263	3	3	2	4	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4
268	4	4	2	4	3	4	3	2	2
269	3	3	3	4	3	4	4	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3
271	3	3	3	4	2	3	3	2	3
272	3	3	4	4	3	4	3	3	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	2
274	3	3	4	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	4	3	4	3	3	3	3	4
277	3	3	1	4	1	2	3	1	2
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4
279	4	3	3	4	3	3	3	3	2
280	3	2	2	3	3	2	3	3	2
281	4	3	4	4	4	3	3	4	4
282	3	3	2	3	3	3	3	2	2
283	3	3	2	3	3	2	3	2	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	2	4	2	2
286	2	2	2	3	3	3	3	3	3
287	4	3	4	3	3	3	4	3	4
288	3	3	2	4	3	3	3	2	3
289	3	3	3	3	2	3	3	3	3
290	3	3	2	4	4	3	3	3	3
291	4	2	3	3	3	3	4	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	2	2	4	2	4	4	3	3
295	3	3	3	3	4	3	3	3	2
296	3	3	4	4	3	3	4	3	2
297	4	3	3	4	3	3	4	3	4
298	3	3	2	4	3	3	3	3	1
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4

301	3	3	2	4	3	3	3	3	3
302	4	4	4	4	4	4	3	2	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	2	3	3	4	3	3	2
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	2	4	2	4	2	4	2	2	1
307	4	4	3	4	2	3	3	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	4	4	3	3	3	3
310	3	3	2	4	3	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	4	3	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	4	4	3	3	3	4
315	4	4	4	3	3	4	3	4	4
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	4	3	4	4	4	4
318	4	4	3	4	3	4	4	4	4
319	3	3	4	4	4	4	4	3	4
320	3	3	3	4	4	4	4	3	4
321	4	4	3	4	3	4	4	3	4
322	3	3	3	4	3	4	3	3	3

Jumlah	1064	1051	980	1189	1031	1060	1066	1007	1138
NRR per RL	3,304	3,264	3,043	3,693	3,202	3,292	3,311	3,127	3,534
NRR Tertimbang	0,367	0,363	0,338	0,410	0,356	0,366	0,368	0,347	0,393
<b>NRR Tertimbang *)</b>					<b>3,308</b>				
<b>IKM Unit Pelayanan **)</b>					<b>82,69</b>				

<b>Keterangan :</b>			<b>No</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>NRR</b>
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan	1	Persyaratan Pelayanan	3,304
NRR	=	Nilai rata-rata	2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,264
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	3	Waktu Pelayanan	3,043
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	4	Biaya/Tarif	3,693
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,202
NRR Per RL	=	Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi	6	Kompetensi Pelaksana	3,292
NRR Tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x 0,111	7	Perilaku Pelaksana	3,311
			8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,127
			9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,534
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 82,69</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>82,69</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,304	82,60	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,264	81,59	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,043	76,08	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,693	92,31	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,202	80,04	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,292	82,29	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,311	82,76	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,127	78,18	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,534	88,35	Sangat Baik

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UNIT RAWAT INAP RSJKO ENGKU HAJI DAUDSEMESTER I**  
**TAHUN 2024**

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	2	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	4	1	4
5	4	3	4	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	4	4	2	4
10	3	4	4	4	4	4	4	2	4
11	4	4	3	4	3	4	4	2	4
12	3	4	3	4	4	3	4	3	4
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	4	4	3	4	4	4	4	2	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	4	3	3	3	3	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	2	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	4	3	3	3	4	3	4
41	3	3	3	4	3	2	2	3	1
42	3	3	3	3	3	3	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	4	4	4	4	4	1	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	2
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3

51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
61	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
64	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
67	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
79	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	1	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
87	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
91	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
94	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	4	3	4	2	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	4	4	4	4	3	

102	4	4	4	4	4	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	3	3	3	3
104	2	3	3	3	3	4	4	3	4
105	3	3	3	3	2	3	3	3	4
106	2	2	2	3	3	3	3	3	2
107	4	4	4	4	4	4	4	2	4
108	4	4	4	4	4	4	4	2	4
109	3	3	3	3	4	3	3	3	3
110	3	3	0	4	3	3	3	2	0
111	4	4	4	4	3	3	3	2	3
112	3	3	3	4	4	4	3	2	3
113	3	3	3	0	3	3	3	3	4
114	3	4	3	0	3	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	2	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	2	3	1	0
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	4	4
120	4	3	4	4	4	3	4	3	4
121	3	3	4	4	3	4	3	4	4
122	3	3	3	4	3	3	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	2	4
126	3	4	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	2	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	2	3
132	4	4	4	4	4	4	4	2	4
133	4	3	3	4	3	3	3	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	4	4
138	3	3	3	4	3	4	4	2	3
139	3	4	3	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	2	3
142	4	4	3	4	3	4	4	3	4
143	4	3	3	0	3	3	3	3	4
144	2	3	3	0	3	3	3	1	0
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	0	3	4	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	2	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	4	3	3	4	4	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	2	4
152	3	3	3	0	3	3	3	3	4

153	4	3	3	4	3	0	3	3	4
154	3	4	3	4	3	3	3	2	4
Jumlah	508	507	497	552	505	511	525	470	548
NRR per RL	3,299	3,292	3,227	3,584	3,279	3,318	3,409	3,052	3,558
NRR Tertimbang	0,367	0,366	0,359	0,398	0,364	0,369	0,379	0,339	0,395
<b>NRR Tertimbang *)</b>					<b>3,335</b>				
<b>IKM Unit Pelayanan **)</b>					<b>83,39</b>				

<b>Keterangan :</b>			<b>No</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>NRR</b>
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan	1	Persyaratan	3,299
NRR	=	Nilai rata-rata	2	Prosedur	3,292
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	3	Waktu Pelayanan	3,227
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	4	Biaya/Tarif	3,584
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,279
NRR Per RL	=	Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi	6	Kompetensi Pelaksana	3,318
NRR Tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x 0,111	7	Perilaku Pelaksana	3,409
			8	Sarana dan Prasarana	3,052
			9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Sarana dan Prasarana	3,558
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 83,39</b>					

#### **Mutu Pelayanan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	:	<b>83,39</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,299	82,46	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,292	82,30	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,227	80,68	Baik
4	Biaya/Tarif	3,584	89,61	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,279	81,98	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,318	82,95	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,409	85,22	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,052	76,29	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,558	88,96	Sangat Baik