



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD KOTA DEPOK  
BULAN NOVEMBER 2021**

 **RSUD KOTA DEPOK**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DEPOK**  
**Jl. Raya Muchtar No. 99 Sawangan**  
**Kota Depok 16411**



## KATA PENGANTAR

---

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga atas rahmat dan ridho-Nya Survey Kepuasan Masyarakat, RSUD Kota Depok Semester II (November 2021) dapat diselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu media informasi terhadap penilaian kualitas pelayanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok sangat dibutuhkan sebagai masukan untuk membenahi sistem pelayanan pada instalasi-instalasi Pelayanan di RSUD Kota Depok. Lokasi pelaksanaan Survei adalah pada instalasi yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien yaitu Pendaftaran, Kamar Bersalin & PONEK, Rawat Jalan, Rawat Inap (HCU, ICU, Peristi, Isolasi, Lt.6, Lt.7, Lt.8, Kenanga), IGD, Laboratorium, Radiologi dan Farmasi (Depo Obat Rawat Jalan).

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu saran, masukan dan kritik dari semua pihak sangatlah diharapkan.

Akhirnya, kami berharap Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Depok ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan sistem Pelayanan di RSUD Kota Depok, sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

Depok, 17 November 2021

DIREKTUR RSUD KOTA DEPOK



Dr. Devi Maryori, MKM  
NIP. 19680322 199903 2 002

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOTA DEPOK PERIODE NOVEMBER 2021**

---

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan penilaian terhadap pelayanan di instalasi-instalasi RSUD Kota Depok. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi pendorong RSUD Kota Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **Maksud :**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan kesehatan di RSUD Kota Depok

### **Tujuan :**

1. Mengukur apakah pelayanan yang di berikan RSUD Kota Depok sesuai dengan harapan masyarakat
2. Mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan RSUD Kota Depok
3. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di RSUD Kota Depok.
4. Memberikan masukan kepada manajemen dalam meningkatkan inovasi pelayanan di RSUD

## **C. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelayanan di RSUD Kota Depok
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing instalasi pelayanan di RSUD Kota Depok 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 di RSUD Kota Depok pada lingkup Pemerintah Kota Depok.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup RSUD Kota Depok dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan RSUD Kota Depok.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah - langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, langkah -langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa hasil survei dan Rencana Tindak Lanjut

Survei dilaksanakan di seluruh instalasi pelayanan yang terdapat di RSUD Kota Depok antara lain Pendaftaran, Kamar Bersalin & PONEK, Rawat Jalan, Rawat Inap (HCU, ICU, Peristi, Isolasi, Lt.6, Lt.7, Lt.8, Kenanga), IGD, Laboratorium, Radiologi dan Farmasi (Depo Obat Rawat Jalan) sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan RSUD Kota Depok.

#### **E. Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Pengumpulan data :

Pengumpulan data dilakukan dilokasi masing-masing instalasi pelayanan RSUD Kota Depok, yaitu :

1. Instalasi Rekam Medis/Pendaftaran
2. Instalasi Pelayanan Rawat Inap (Peristi, Isolasi, Lt.6, Lt.7, Lt.8, Kenanga).
3. Instalasi ICU dan HCU
4. Instalasi Pelayanan Rawat Jalan
5. Instalasi Kamar Bersalin & PONEK
6. Instalasi Gawat Darurat
7. Instalasi Pelayanan Radiologi
8. Instalasi Pelayanan Laboratorium
9. Instalasi Pelayanan Farmasi (Depo Obat Rawat Jalan)

Sedangkan untuk waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan sesuai jam operasional pelayanan RSUD Kota Depok, mulai tanggal 15 November sampai dengan 17 November 2021

2. Penyusunan dan pengolahan hasil

Penyusunan dan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kota Depok dilakukan pada tanggal 17 November 2021

**F. Metode Dan Tehnik Pelaksanaan Kegiatan**

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 melaksanakan 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, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi :

### 1. Persyaratan

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 Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 9. 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Langkah – langkah pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat

### a. Persiapan

#### 1. Penetapan pelaksana

Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok terdiri dari :

- a. Pengarah : Dr. Devi Maryori, MKM
- b. Ketua : Dr. Muhammad Salman
- c. Anggota : Dr. Yuniarsih Handayani  
Sri Sulistyorini  
Ade Nova  
Winda Sari  
Muhammad Fadhlani  
Sri Intan Pamuji  
Tresna Maryani Kemalasari  
Putri Isnawati



Jajang Jaelani

Marliana

Puji Astuti P

Astriana Sucitami N

c. Sekretariat : Dewi Fatimah Wigandini, SKM

b. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I = Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II = Berisikan identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu itu dapat juga ditambahkan kolom waktu / jam responden saat disurvei

Bagian III = Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

c. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/bagus sampai dengan tidak puas / puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1
- Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai persepsi 2
- Untuk kategori **baik** diberi nilai persepsi 3
- Untuk kategori **sangat baik** diberi nilai persepsi 4

d. Penetapan Responden dan jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing instalasi pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, didapat sebanyak 470 responden.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh RSUD Kota Depok dengan cara dilakukan oleh pencacah / pelaksana melalui wawancara dan pendampingan kepada masyarakat saat melakukan pengisian kuesioner.

Hasil pengisian kuesioner terlampir.

### c. Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan Pengukuran skala likert yaitu Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Instalasi Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA INSTALASI PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

#### d. Pengolahan data survei

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instalasi pelayanan RSUD Kota Depok melakukan pengolahan secara manual, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

##### **1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

##### **2. Nilai indeks pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei instalasi pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

##### **3. Pengujian kualitas data**

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

#### **G. Sistematika Pelaporan**

Laporan kegiatan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

- I. Pendahuluan terdiri dari :
  - a. Pendahuluan
  - b. Maksud dan tujuan
  - c. Ruang Lingkup
  - d. Waktu Pelaksanaan

- e. Metoda atau tehnik pelaksanaan kegiatan
- f. Sistematika Pelaporan
- II. Hasil Survei dan Pembahasan
  - a. Hasil Survei
  - b. Analisis dan Pemecahan Masalah
- III. Kesimpulan dan Saran
  - i. Kesimpulan
  - ii. Saran
- IV. Daftar Pustaka



**BAB II**  
**HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

a. Hasil Survei

1. Karakteristik responden

Dari 380 orang responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat periode November tahun 2021 yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Depok diperoleh informasi seperti table di bawah ini :

**TABEL DATA RESPONDEN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**RSUD KOTA DEPOK**

KRITERIA RESPONDEN	JUMLAH	
Jenis kelamin	• Laki-laki	182
	• Perempuan	198
Pendidikan terakhir	• SD	44
	• SLTP	47
	• SLTA	161
	• S1	117
	• S-2	11
	• S-3	0
Umur	• 14 – 20 th	14
	• 21 – 40 th	133
	• 41 – 60 th	160
	• ≥ 61 th	73
Pekerjaan Utama	• PNS	73
	• TNI	6
	• POLRI	1
	• Swasta	86
	• Wirausaha	50
	• Lainnya	164

Adapun untuk pekerjaan utama lainnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari RSUD Kota Depok antara lain wiraswasta, PNS, TNI/Polri, pegawai swasta, mahasiswa, asisten rumah tangga, supir, pelajar, ibu rumah tangga, buruh, tukang ojek, pedagang dan lain-lain.

2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Indeks per unsur pelayanan

Dari 380 responden Survei indeks kepuasan masyarakat periode November 2021 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di RSUD Kota Depok , diperoleh data nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

**TABEL**  
**NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING**  
**INSTALASI PELAYANAN RSUD KOTA DEPOK**

<b>NO</b>	<b>UNSUR SKM</b>	<b>NILAI UNSUR SKM</b>
1	Persyaratan	3,12
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,04
3	Waktu penyelesaian	<b>2,99</b>
4	Biaya / tarif	<b>3,48</b>
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,07
6	Kompetensi pelaksana	3,18
7	Perilaku pelaksana	3,15
8	Sarana dan prasarana	3,03
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,34

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, diperoleh hasil **78,06** (terlampir).

b. Analisis dan Pemecahan Masalah

Dari tabel perhitungan rata – rata 9 unsur penilaian di atas , nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas di setiap instalasi RSUD Kota Depok telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik . Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka 78,06. Dengan nilai IKM tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok termasuk dalam katagori baik.

Walaupun kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memperoleh nilai baik, tetapi masih terdapat unsur – unsur pelayanan yang dinilai masih kurang oleh responden terutama pada unsur waktu penyelesaian ( kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan) yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Setelah dilakukan analisa terhadap nilai indeks yang dinilai masih kurang oleh responden, maka kemungkinan penyebab adalah sebagai berikut :

- a. Dilaksanakannya proses skrining gejala covid 19 bagi semua pengunjung Rumah Sakit ( pasien maupun pengantar ),
- b. Pengaturan dan pembatasan pengunjung yang masuk ke area pendaftaran
- c. Kehadiran pasien lebih awal di bandingkan dengan jadwal praktek dokter
- d. Jumlah petugas skrining yang terbatas
- e. Jumlah pasien banyak

Alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah :

- a. Evaluasi Standar Prosedur Operasional skrining pasien dan pengunjung, alur dan mekanisme pelayanan
- b. Koordinasi dengan bidang terkait untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan petugas skrining.
- c. Monitoring dan evaluasi jam pelayanan di poliklinik.
- d. Percepatan sistem komputerisasi dalam fasilitas pelayanan mulai

perbaikan sistem pendaftaran online untuk mengurangi waktu tunggu serta penggunaan Rekam Medik elektronik

- e. Meningkatkan komunikasi dengan pasien serta pengunjung apabila ada perubahan pelayanan
- f. Peningkatan kompetensi pelaksana dengan customer service excellent.
- g. Pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pelayanan
- h. Monitoring dan evaluasi berkesinambungan terhadap pelayanan dilakukan terintegrasi antar bidang

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. KESIMPULAN**

Dari hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) instalasi pelayanan RSUD Kota Depok dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan di RSUD Kota Depok 2 kali dalam satu tahun untuk mengukur indeks kinerja instalasi pelayanan
- b. Hasil Survei IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Depok
- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, diperoleh hasil **78,06** dengan katagori mutu pelayanan B
- d. Kinerja instalasi pelayanan RSUD Kota Depok adalah Baik
- e. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSUD Kota Depok pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu **waktu penyelesaian (kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan)**, dengan nilai **2,99**

#### **B. SARAN**

Upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan adalah :

- a. Evaluasi SPO screening pengunjung pasien, alur dan mekanisme pelayanan di RSUD Kota Depok
- b. Koordinasi dengan bidang terkait untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan petugas skrining.
- c. Monitoring dan evaluasi jam pelayanan di poliklinik.
- d. Percepatan sistem komputerisasi dalam fasilitas pelayanan. Mulai Perbaikan sistem pendaftaran online untuk mengurangi waktu tunggu serta penggunaan Rekam Medik elektronik
- e. Meningkatkan komunikasi dengan pasien serta pengunjung apabila ada perubahan pelayanan



- f. Peningkatan kompetensi pelaksana dengan customer service excellent.
- g. Pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pelayanan
- h. Monitoring dan evaluasi berkesinambungan terhadap pelayanan dilakukan terintegrasi antar bidang

**BAB IV**  
**DAFTAR PUSTAKA**

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**DATA RESPONDEN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**  
**RSUD KOTA DEPOK**



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	2	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2
35	3	3	3	3	4	3	2	2	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	2	2	4	3	2	3	2	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	1
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2
43	3	3	2	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	1
47	3	3	2	2	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	2	3	3	3	2	3
57	3	2	2	4	3	2	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	1
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	2	3	3	2	2	3	3	3
66	3	3	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	3	2	3	2	3	3	3	3	3
70	3	4	3	3	3	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	2	4
72	4	4	3	3	4	4	3	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	2	3	3	3	3	2	3
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	3	3	2	3	3	3	3	2	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3







NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	2	2	2	3	2	2	2	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	1
174	3	3	3	2	3	4	4	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	2	4
177	3	3	3	3	3	3	3	2	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	3	4	3	3	2	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	3	3	2	2	3	3	3	4	3
183	3	3	4	3	3	4	3	4	4
184	3	3	2	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	4	4	3	3	4
187	3	3	3	4	3	4	4	3	4
188	3	3	3	4	3	4	4	3	4
189	4	4	4	3	3	4	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	4	4	3	4	4	4	4
192	3	3	3	3	3	3	3	2	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	1
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	4	4	3	4	3	4	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
225	3	2	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	1
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	3	3	3	3	3	3	4	4	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	4	3	4	3	3	4	4	2
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	4	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	3	4	4	4	4	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	2
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	2	2
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	2	2
244	3	3	3	3	3	3	2	2	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	2
246	3	3	3	3	3	3	3	3	2
247	3	3	2	3	3	3	3	2	2
248	3	3	3	3	3	3	3	2	2
249	3	3	2	3	3	3	2	2	2
250	3	3	2	3	3	3	3	3	3
251	3	3	2	3	3	3	3	2	3
252	3	3	2	3	3	3	3	3	3
253	3	3	2	3	3	3	2	2	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
254	3	3	3	3	3	2	2	3	2
255	3	3	3	3	3	3	2	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	2	3	3	3	2
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	2	2	2
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	2	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	2	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	2	3	2	2	2
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	2	2	3	2
267	3	3	2	3	3	3	3	3	2
268	3	3	2	3	3	3	2	3	3
269	3	2	3	3	3	3	3	2	2
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	1	1	4	2	1	1	2	2
273	2	3	2	3	2	2	2	2	3
274	3	3	3	4	3	3	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3
277	3	3	3	4	3	4	3	3	3
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	4	3	4	3	3	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4
284	3	3	3	4	3	3	3	4	4
285	4	4	4	4	3	4	4	4	4
286	3	4	3	4	3	3	4	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	4	3	3	4	3	4	4	3	4
289	3	3	3	4	3	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	4	3	3	4	3	4
292	3	3	3	4	3	3	4	3	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	3	3	3	4	3	3	4	3	4
295	3	3	3	4	3	3	4	3	4
296	3	3	3	4	3	3	3	3	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	3	3	3	4	3	3	4	4	4
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	3	3	3	4	4	3	4	4	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	4	3	4	3	4
304	3	3	3	4	4	3	4	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	3	4	4	3	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	4	4
308	3	3	4	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
312	3	3	3	4	3	3	4	3	4
313	3	3	3	4	3	3	4	3	4
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	3	3	3	4	3	3	3	3	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4
319	3	3	3	4	3	4	3	3	4
320	3	3	3	4	3	3	4	3	4
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	4	3	4	3	4	4
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	3	3	3	4	3	4	3	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	4	3	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	4	4	4	4	4	3	3	3	3
333	4	3	3	3	3	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	4	4	4	4	3	3	3	3	3
338	4	4	4	3	3	4	3	3	4
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	4	4	3	3	3	3	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
341	4	3	3	3	3	4	3	3	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4
343	3	3	4	4	4	4	3	2	4
344	2	3	2	4	2	3	3	3	3
345	3	4	4	4	3	4	4	3	4
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	4	4	3	4	3	4	3	3	3
348	3	3	3	2	3	3	3	3	3
349	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	3	3	3	3	3	3	4	3	3
351	4	3	4	4	3	3	3	3	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	4	4	3	4	4	3	3	3	4
356	4	3	4	3	3	3	3	3	4
357	3	3	3	4	4	4	4	3	3
358	3	3	3	3	3	3	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	4	3	4	4	3	4
361	3	3	2	4	2	2	2	2	1
362	2	2	1	3	3	3	3	3	4
363	3	2	3	3	3	3	2	3	4
364	3	4	3	3	3	4	3	3	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	3	4	4	4	4
369	3	4	3	4	3	3	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
378	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
380	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	1184	1154	1136	1322	1165	1207	1197	1153	1268	
NRR per unsur	3,12	3,04	2,99	3,48	3,07	3,18	3,15	3,03	3,34	0,0747
NRR tertimbang per unsur	0,34	0,33	0,33	0,38	0,34	0,35	0,35	0,33	0,37	3,122
IKM	78,06									

KETERANGAN

- U1 s.d U9 = Unsur pelayanan  
 NRR = Nilai rata-rata  
 SKM = Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) = Jml NRR IKM tertimbang  
 \*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

Depok, 17 November 2021

Direktur RSUD Kota Depok



**Dr. Devi Maryori, MKM**

NIP. 19680322 199903 2 002

**DATA RESPONDEN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**  
**INSTALASI PELAYANAN**  
**RSUD KOTA DEPOK**

Lampiran

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : IGD - RSUD KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	2	4	2	2	2	2	1	
3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	
4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	
5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
Jumlah	14	14	12	17	14	16	14	14	17	
NRR per unsur	2,8	2,8	2,4	3,4	2,8	3,2	2,8	2,8	3,4	5,2800
NRR tertimbang per unsur	0,31	0,31	0,26	0,37	0,31	0,35	0,31	0,31	0,37	2,904
IKM	72,60									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya / tarif
- U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 Kompetensi pelaksana
- U7 Perilaku pelaksana
- U8 Sarana / prasarana
- U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Lampiran

**PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RAWAT INAP - RSUD KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	4	3	4
30	3	3	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4
34	3	3	4	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4





NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
82	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	270	268	267	320	266	275	280	271	319	
NRR per unsur	3,18	3,15	3,14	3,76	3,13	3,24	3,29	3,19	3,75	0,3510
NRR tertimbang per unsur	0,35	0,35	0,35	0,41	0,34	0,36	0,36	0,35	0,41	3,282
<b>IKM</b>	<b>82,05</b>									

#### KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya / tarif
- U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 Kompetensi pelaksana
- U7 Perilaku pelaksana
- U8 Sarana / prasarana
- U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Lampiran

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KAMAR BERSALIN - RSUD KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	1	1	4	2	1	1	2	2	
2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
Jumlah	8	7	6	11	7	6	7	8	9	
NRR per unsur	2,67	2,33	2	3,67	2,33	2	2,33	2,67	3	7,6667
NRR tertimbang per unsur	0,29	0,26	0,22	0,4	0,26	0,22	0,26	0,29	0,33	2,530
IKM	63,25									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya / tarif
- U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 Kompetensi pelaksana
- U7 Perilaku pelaksana
- U8 Sarana / prasarana
- U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan





NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	2	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	1
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	3	3	4	4	2
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	4	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	2
73	3	3	3	3	3	3	2	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2
76	3	3	2	3	3	3	3	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	2	2
78	3	3	2	3	3	3	2	2	2
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
109	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
115	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
116	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	306	299	292	315	299	310	300	291	306	
NRR per unsur	3,06	2,99	2,92	3,15	2,99	3,1	3	2,91	3,06	0,2718
NRR tertimbang per unsur	0,34	0,33	0,32	0,35	0,33	0,34	0,33	0,32	0,34	2,990
IKM	74,75									

#### KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

U1 Persyaratan

U2 Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 Waktu Penyelesaian

U4 Biaya / tarif

U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 Kompetensi pelaksana

U7 Perilaku pelaksana

U8 Sarana / prasarana

U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan



Lampiran

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : PENDAFTARAN - KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	3	4	1
2	3	1	3	3	1	3	3	3	1
3	3	2	2	4	3	2	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	2	3	4	3	3	3	2	4
8	3	2	2	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3
12	4	4	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	3	2	2	2	2	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	2	2	2	3	3	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	2	3
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2	2	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	2	4	3	3	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	2	3	4	3	3	3	2	4
49	2	2	3	3	3	3	3	2	3
50	3	3	3	4	3	4	3	4	1



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	234	219	226	265	233	240	238	230	255	
NRR per unsur	3,04	2,84	2,94	3,44	3,03	3,12	3,09	2,99	3,31	0,3609
NRR tertimbang per unsur	0,33	0,31	0,32	0,38	0,33	0,34	0,34	0,33	0,36	3,057
IKM	76,43									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya / tarif
- U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 Kompetensi pelaksana
- U7 Perilaku pelaksana
- U8 Sarana / prasarana
- U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Lampiran

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : LABORATORIUM - RSUD KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	3	3	3	3	2	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	3	2	3
7	3	2	2	3	3	3	3	2	2
8	3	3	2	4	3	3	3	2	4
9	2	3	2	3	3	3	3	2	2
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	2	3	3	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	2	4	3	3	3	2	2
16	3	3	2	4	3	3	3	2	2
17	3	2	2	4	3	3	3	3	2
18	3	2	3	4	3	3	3	3	3
19	2	3	2	4	3	3	3	2	2

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	54	54	46	67	57	57	57	43	51	
NRR per unsur	2,84	2,84	2,42	3,53	3	3	3	2,26	2,68	1,3463
NRR tertimbang per unsur	0,31	0,31	0,27	0,39	0,33	0,33	0,33	0,25	0,3	2,814
IKM	70,34									

#### KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

U1 Persyaratan

U2 Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 Waktu Penyelesaian

U4 Biaya / tarif

U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 Kompetensi pelaksana

U7 Perilaku pelaksana

U8 Sarana / prasarana

U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Lampiran

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : FARMASI - RSUD KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	2
6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	4	3	2	2	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	2	2	4	3	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	1
19	3	3	2	2	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	2	3	3	3	2	3
29	3	2	2	4	3	2	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	1
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	4	4	3	3
37	3	2	3	3	2	2	3	3	3
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	2	3	2	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	3	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4
44	4	4	3	3	4	4	3	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	147	141	138	164	145	146	147	143	149



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per unsur	3,13	3	2,94	3,49	3,09	3,11	3,13	3,04	3,17	0,5976
NRR tertimbang per unsur	0,34	0,33	0,32	0,38	0,34	0,34	0,34	0,33	0,35	3,089
IKM	77,23									

#### KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

U1 Persyaratan

U2 Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 Waktu Penyelesaian

U4 Biaya / tarif

U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 Kompetensi pelaksana

U7 Perilaku pelaksana

U8 Sarana / prasarana

U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah	89	89	87	99	87	94	90	90	98	
NRR per unsur	3,18	3,18	3,11	3,54	3,11	3,36	3,21	3,21	3,5	1,0497
NRR tertimbang per unsur	0,35	0,35	0,34	0,39	0,34	0,37	0,35	0,35	0,39	3,233
IKM	80,83									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

U1 Persyaratan

U2 Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 Waktu Penyelesaian

U4 Biaya / tarif

U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 Kompetensi pelaksana

U7 Perilaku pelaksana

U8 Sarana / prasarana

U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan