

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2022**



DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan dan Jenis Layanan)	8
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumen Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM	5
Tabel 2.2 Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan	6
Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM	7
Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan	8
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 IKM per Unsur pada RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2022	9
Grafik 3.2 Jenis Layanan Terendah	10
Grafik 3.3 NRR Laboratorium	10
Grafik 3.4 NRR Farmasi	11
Grafik 3.5 NRR IGD	12
Grafik 4.1 Nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2019 – 2022	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD KiSA Kota Depok sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh RSUD KiSA Kota Depok. 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.

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.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Kota Depok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD KiSA Kota Depok adalah tim yang sesuai DPA pada Sub Kegiatan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tahun 2022 (sebagaimana terlampir). Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD KiSA Kota Depok terdiri dari :

- a. Penanggung jawab : dr. Devi Maryori, M.K.M
- b. Ketua : dr. Muhammad Salman
- c. Wakil Ketua : dr. Mellisa Efiyanti, M.A.R.S, M.H
- d. Sekretaris : Dewi Fatimah Wigandini, S.K.M
- e. Anggota : Astriana Sucitami N
Ade Nova
Winda Sari
Muhammad Fadhlan
Sri Intan Pamuji
Tresna Maryani Kemalasari
Putri Isnawati
Jajang Jaelani
Marliana
Puji Astuti P

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan dengan menyertakan alamat link kuesionernya seperti <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScctsYKM1IzHM1ZqfrwhKn1gKariYOSSXifpJiygdTP8nNTw/viewform> dan <https://esop.depok.go.id/home/survey> . 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 RSUD KiSA Kota Depok yaitu :

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 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data yang dilakukan secara online, pengisian kuesionernya dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret dan Juli 2022	16
2.	Pengumpulan Data	April, Agustus - Oktober 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November dan Desember 2022	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Kota Depok berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada RSUD Kota Depok dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 75.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 382 orang.

Tabel 2.2 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 999 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	458	45,85%
		PEREMPUAN	541	54,15%
			999	
2	PENDIDIKAN	SD	85	8,51%
		SLTP	123	12,31%
		SLTA	529	52,95%
		DIII	15	1,5%
		SI	220	22,02%
		S2	25	2,5%
		S3	2	0,2%
			999	
3	PEKERJAAN	PNS	76	7,61%
		TNI	6	0,6%
		POLRI	9	0,9%
		SWASTA	305	30,53%
		WIRUSAHA	133	13,31%
		LAINNYA	470	47,05%
			999	
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN	64	6,1%
		ICU	37	3,5%
		RANAP	234	22,3%
		ISOLASI	80	7,6%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERISTI NICU	78	7,4%
		KENANGA	27	2,6%
		HCU	40	3,8%
		LABORATORIUM	54	5,1%
		FARMASI	143	13,6%
		RAJAL	123	11,7%
		IGD	35	3,3%
		KAMAR BERSALIN	17	1,6%
		RADIOLOGI	58	5,5%
		MCU	4	0,4%
		REKAM MEDIS	2	0,2%
		VAKSIN	2	0,2%
		BPJS	1	0,1%
			999	

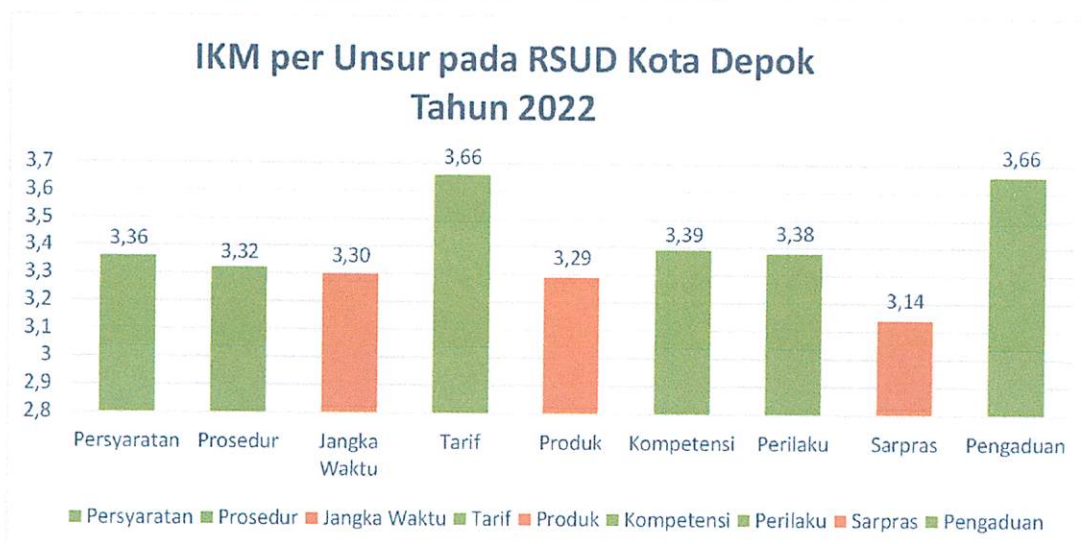
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan dan Jenis Layanan)

3.2.1 Pengolahan data SKM Per Unsur Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,36	3,32	3,30	3,66	3,29	3,39	3,38	3,14	3,66
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,8 (B atau BAIK)								

Grafik 3.1 IKM per Unsur pada RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2022

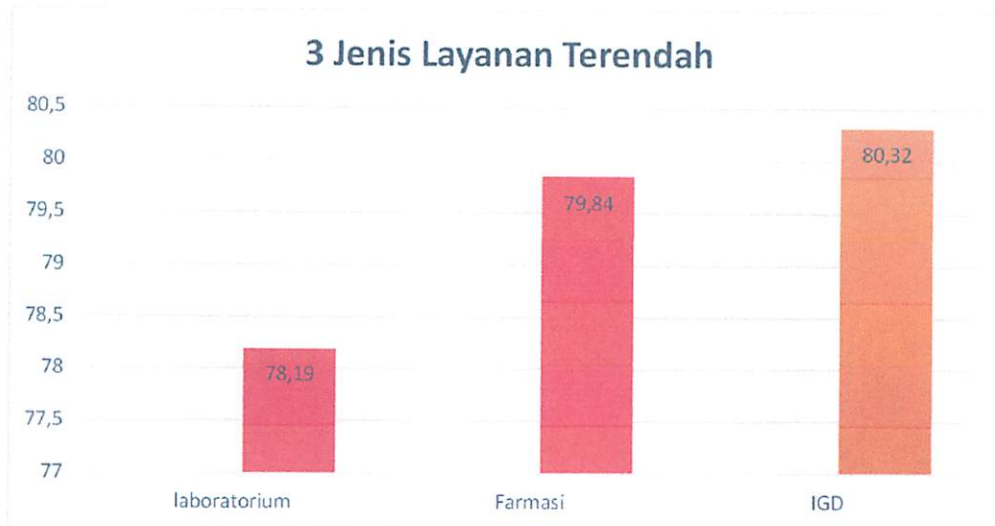


Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa nilai unsur tertinggi terletak pada tarif dan pengaduan yaitu sebesar 3,66 dengan pengertian bahwa biaya/tarif dalam pelayanan RSUD KiSA Kota Depok termasuk kategori yang mudah dijangkau dan tidak ada biaya lain dalam pelayannya serta dalam pelayanan pengaduannya dinilai sudah cukup baik. Lalu tertinggi ketiga yaitu kompetensi sebesar 3,39 dengan pengertian bahwa kemampuan petugas dalam melayani sudah sesuai kompetensi.

Sedangkan untuk nilai unsur paling rendah terletak pada sarana & prasarana yaitu sebesar 3,14 dengan pengertian bahwa kualitas sarana & prasarana di RSUD KiSA Kota Depok sudah baik tetapi mendapatkan nilai terendah dalam survei ini. Lalu diikuti oleh unsur produk sebesar 3,29 dengan pengertian bahwa produk RSUD KiSA Kota Depok sudah sesuai antara produk pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan serta unsur jangka waktu pelayanan sebesar 3,30 dengan pengertian bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dirasa cukup cepat. Berdasarkan nilai unsur paling rendah ini maka dalam usaha perbaikan pelayanan RSUD KiSA, maka harus fokus kepada perbaikan Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan, unsur Produk Layanan dan Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan.

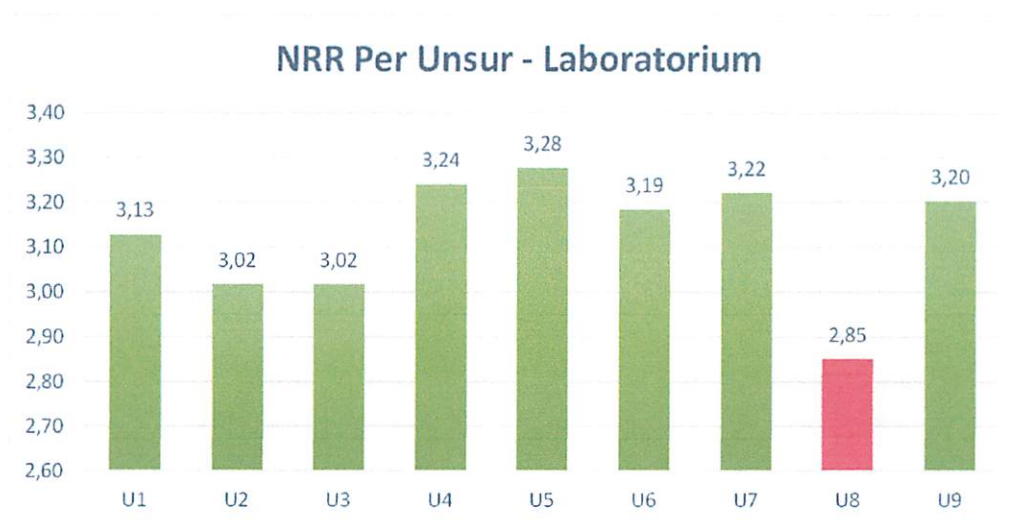
3.2.2 Pengolahan data SKM Per Jenis Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Grafik 3.2 Jenis Layanan Terendah



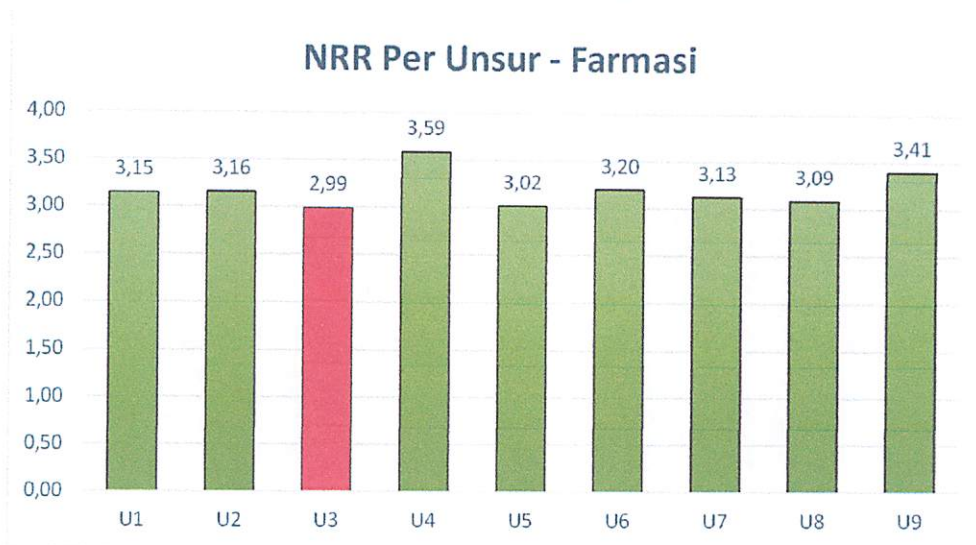
Dari semua jenis layanan, didapatkan 3 jenis layanan dengan nilai terendah yaitu laboratorium, Farmasi, dan IGD. Dengan nilai laboratorium sebesar 78,19, Farmasi sebesar 79,84, dan IGD sebesar 80,32.

Grafik 3.3 NRR Laboratorium



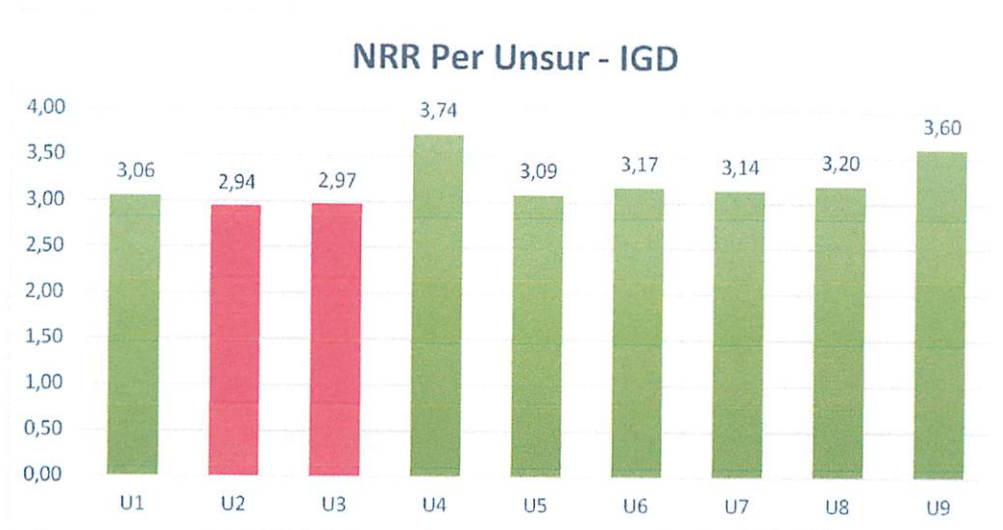
Laboratorium menduduki peringkat paling rendah dengan nilai 78,19 dikarenakan pada U8 atau sarana & prasarana mendapatkan nilai 2,85. Hal ini menunjukkan bahwa sarana & prasarana RSUD KiSA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat. Perlu adanya perbaikan dan pemeliharaan yang rutin dilakukan sebagai evaluasi bersama.

Grafik 3.4 NRR Farmasi



Farmasi menduduki peringkat terendah kedua dengan nilai 79,84 dikarenakan pada U3 atau kecepatan waktu dalam pelayanan mendapatkan nilai 2,99. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam pelayanan kefarmasian RSUD KiSA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat dan perlu adanya percepatan dalam pelayanan.

Grafik 3.5 NRR IGD



Instalasi Gawat Darurat menduduki peringkat terendah ketiga dengan nilai 80,32 dikarenakan pada U2 atau kemudahan dalam prosedur pelayanan mendapatkan nilai 2,94. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan RSUD KiSA Kota Depok masih dirasa kurang mudah oleh masyarakat. Selain itu pada U3 atau kecepatan waktu dalam pelayanan mendapatkan nilai 2,97, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam pelayanan Instalasi Gawat darurat RSUD KiSA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat dan perlu adanya percepatan dalam pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil Survei IKM RSUD KiSA periode Januari sd Desember 2022 adalah 84,8 (B = Baik). Hal ini menunjukkan nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 dengan nilai SKM 79,58 (B = Baik), dapat diartikan bahwa terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD KiSA Kota Depok karena adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi masing-masing sebesar 3,66, dan kompetensi mendapatkan nilai 3,39.
3. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,14. Selanjutnya kesesuaian produk pelayanan dengan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga jangka waktu layanan yang mendapatkan 3,30 termasuk tiga unsur terendah.
4. Dari semua jenis layanan, didapatkan 3 jenis layanan dengan nilai terendah yaitu laboratorium, Farmasi, dan IGD. Dengan nilai laboratorium sebesar 78,19, Farmasi sebesar 79,84, dan IGD sebesar 80,32. Pada Laboratorium nilai terendah adalah sarana & prasarana (2,85), Pelayanan Farmasi nilai terendah adalah kecepatan waktu dalam pelayanan (2,99) dan pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat nilai terendah kemudahan dalam prosedur pelayanan (2,94) dan kecepatan waktu dalam pelayanan (2,97).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. "Pelayanan lama".
- b. "Kebersihan kamar mandi / toilet pasien yang kurang seperti lantai masih licin".
- c. "Kerusakan pada beberapa kunci di kamar mandi / toilet pasien".
- d. "Kurangnya kebersihan meja, tempat tidur, lemari, dan beberapa fasilitas yang ada di dalam kamar perawatan pasien".

- e. "Kedatangan Dokter harus lebih disesuaikan lagi sehingga Pasien tidak terlalu menunggu lama."
- f. "Lamanya proses pelayanan di IGD dalam proses transfer pasien ke ruang pelayanan rawat inap".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- b. Sistem komputerisasi online yang belum optimal, karena saat pasien datang tetap lama menunggu di bagian pendaftaran.
- c. Kurangnya ketersediaan televisi di area pelayanan sebagai bentuk hiburan untuk pasien menunggu antrian mendapatkan pelayanan.
- d. Area parkir yang jaraknya jauh dari gedung pelayanan IGD dan rawat jalan.
- e. Kurangnya kebersihan pada fasilitas pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Manajemen bersama perwakilan dari seluruh Unit Pelayanan pada tanggal 8 Desember 2022 (Uman Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1.

**Tabel 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT RSUD KISA KOTA DEPOK 2022**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
I	Laboratorium						
A	Kualitas sarana prasarana	Renovasi ruang sampling dengan memperbesar ruang sampling serta mengganti barang - barang kebutuhan diruang sampling			v		Bidang Penunjang (Sie Penunjang Non Medis)
B	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Memasang mesin antrian supaya pasien lebih mengetahui waktu penyelesaian pemeriksaan laboratorium		v			Bidang Penunjang dan Bagian TU (Subbag Umum dan Kepegawaian)
II	FARMASI						
A	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Penyediaan sistem antrian pelayanan /mesin antrian khusus depo obat/ Apotek dilengkapi set display layar/TV untuk nomer antrian obat dan suara pemanggil otomatis dari mesin (kerjasama pihak ke-3); sehingga pasien dapat mengestimasi terkait waktu obat yang diterima dengan melihat proses pada display antrian obat			v		Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU (Sub Bag Umum dan Kepegawaian)
		Penambahan Loker penerimaan resep (saat ini baru 1 loket); usulan perubahan dan perpindahan posisi loket penerimaan resep			v		Bidang Penunjang (Seksi Penunjang Non Medis)
		Pengaktifan Loker 2 untuk penyerahan obat (dengan syarat penambahan SDM, saat ini sudah dilakukan namun tidak rutin tergantung pada load resep dan komposisi jumlah petugas/ SDM yang berdinam)	v				Instalasi farmasi & Bagian TU (Sub Bag Umum dan Kepegawaian)

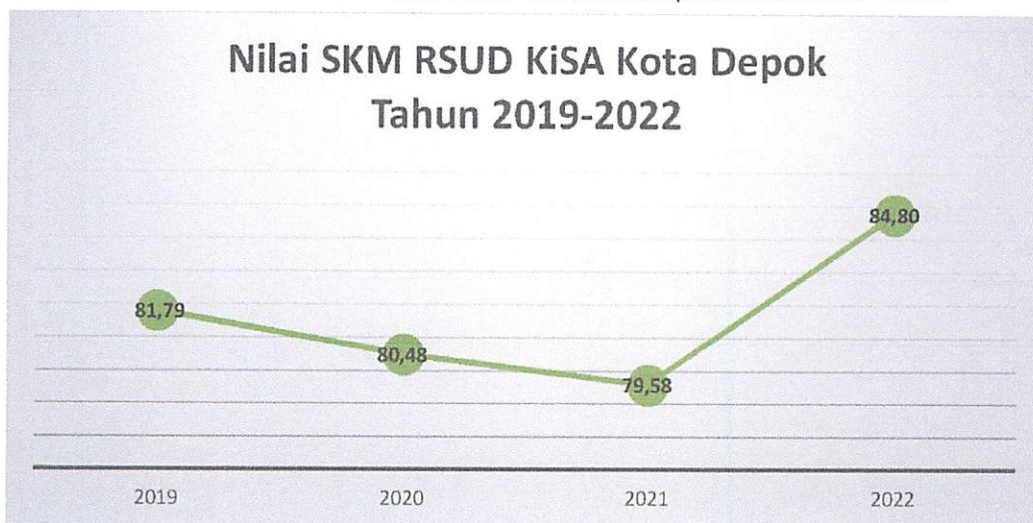
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
B	Kualitas sarana prasarana	Penambahan kursi pasien untuk ruang tunggu di Depo Obat Rawat Jalan dan di Depo Obat Rawat Inap	v				Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU
		Penyediaan TV pada ruang tunggu obat di Depo Farmasi Rawat Jalan, agar pasien tidak jenuh saat menunggu obat			v		Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU
		Penyediaan alat komunikasi 2 arah (intercom) pada loket penerimaan dan penyerahan obat sehingga tidak ada hambatan komunikasi antara petugas dengan pasien			v		Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU
		Penyediaan alat Tablet/HP sebagai media komunikasi baik internal maupun eksternal untuk Depo Farmasi Rawat Inap & Khusus Dan Depo Farmasi Rawat Jalan, sehingga pasien mempunyai media komunikasi langsung ke apotek jika ada yang ingin dikonfirmasi/ditanyakan terkait obat/ resep (mengurangi pasien untuk bicara/ komplain di medsos); selain itu sebagai komunikasi internal/ konfirmasi dari Depo Obat dengan ruang perawatan/ IGD dan Dokter	v				Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU (Sub Bag Umum dan Kepegawaian)
		Penambahan Fasilitas Komputer untuk input resep dengan software yang menunjang e-resep (minimal 3 Unit Set Komputer untuk Depo Farmasi Rawat Jalan dan 2 unit set komputer untuk Depo Farmasi Rawat Inap & Khusus)			v		Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU (Sub Bag Umum dan Kepegawaian)

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Program / Kegiatan
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		penyediaan petugas kebersihan/CS Standby untuk (berkala setiap 3 jam sekali untuk membersihkan area ruang tunggu Depo farmasi rawat jalan dan Depo farmasi rawat inap & Khusus), termasuk kebersihan ruangan Depo agar sampah tidak menumpuk	v				Bidang Penunjang berkoordinasi dengan Bagian TU (Sub Bag Umum dan Kepegawaian)
III	INSTALASI GAWAT DARURAT						
A	Kemudahan prosedur pelayanan	1. Revisi SOP Triase, terkait pelabelan pasien dengan pemberian nomor antrian pada status pasien sesuai warna triase sesuai kriteria kegawat daruratannya.	v				Bidang Keperawatan
B	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1. Menjalankan triase seoptimal mungkin 2. Mengkomunikasikan setiap tindakan asuhan kepada Pasien atau pun Keluarga 3. Memberikan penanganan dengan waktu penganan maksimal 5 menit setelah pasien sampai di ruang IGD	v				Bidang Keperawatan
C	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Kesesuaian kriteria persyaratan pasien masuk IGD adalah Gawat darurat, gawat atau darurat dan bukan non Gawat Darurat, Saran (sebaiknya untuk menampung pasien pasien NON Gawat Darurat IGD ada pelayanan Poli Dalam/ Umum)	v				Bidang Keperawatan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD KiSA Kota Depok dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.1 Nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2019 - 2022



Berdasarkan grafik 4.1, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 meskipun awalnya terjadi penurunan dari tahun 2019 sampai 2021 pada RSUD KiSA Kota Depok.

BAB V KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD KiSA Kota Depok, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,80. Hal ini menunjukkan nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik saat tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, jangka waktu pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi masing-masing sebesar 3,66 dengan pengertian bahwa tarif di RSUD KISA Kota Depok dapat dijangkau dan tidak ada tambahan biaya lainnya diluar ketentuan serta layanan pengaduan yang dirasa sudah bagus bagi masyarakat, yang terakhir kompetensi mendapatkan nilai tertinggi ketiga sebesar 3,39 dengan pengertian bahwa kemampuan pegawai RSUD KiSA telah sesuai dengan kompetensinya.

Kota Depok, Desember 2022

Direktur RSUD KiSA Kota Depok



(Handwritten signature)
Dr. Devi Maryori, MKM
NIP. 196803221999032002

Lampiran I

Kuesioner

KUISIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOTA DEPOK

Kuisisioner Survey IKM ini sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan RSUD Kota Depok agar lebih optimal.

pep.rsudkotadepok@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

* Required

IDENTITAS RESPONDEN

Isi dan pilihlah jawaban sesuai dengan yang di terima dan di rasakan oleh Bapak/Ibu selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Depok.

24 Umur (Tahun) *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
 Perempuan

Pendidikan *

- Tidak Sekolah
 SD
 SMP/SLTP
 SMA/SMK/SLTA

esop.depok.go.id/home/survey



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Mulai Survey

Active Win
Go to Settings

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4
29	3	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	3	3	4	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	2	2	1
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	2	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	2
48	3	2	3	3	3	3	3	2	3
49	3	2	3	3	3	3	3	2	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	1
57	3	2	3	3	3	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	2	3	3	3	3	3	2	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	4	3	4	3	3	4	4
64	3	4	4	3	4	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	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
69	3	4	4	4	4	3	4	2	4
70	3	4	3	4	3	4	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3
74	3	3	2	4	3	3	3	2	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	1
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	3	4	3	4
82	4	4	4	4	3	3	3	2	4
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4
84	4	4	3	4	4	4	3	3	4
85	4	4	3	4	4	4	4	2	4
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4
89	4	4	4	4	3	4	4	3	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	3	2	4
92	4	4	4	4	4	3	4	3	4
93	4	4	4	4	3	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4
95	3	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	3	3	2	4
98	4	4	4	4	4	4	3	2	4
99	4	4	4	4	3	4	3	3	4
100	4	4	4	4	4	3	4	3	4
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	3	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	3	3	3	4	4	3	3	3	4
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	3	3	4	4	3	3
108	4	4	4	3	3	4	3	4	4
109	4	4	3	3	3	4	4	4	4
110	3	3	3	2	3	3	3	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
153	4	4	4	4	4	4	4	2	4
154	4	4	4	4	4	4	4	2	4
155	4	4	4	4	4	4	4	2	4
156	4	4	4	4	4	4	4	2	4
157	4	4	4	4	4	4	4	2	3
158	3	4	4	4	4	4	4	2	4
159	3	3	4	4	4	3	4	3	3
160	4	4	4	4	3	3	4	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	2	3
162	4	3	3	4	3	3	3	2	3
163	3	3	3	4	3	3	4	3	4
164	4	4	3	4	4	4	3	2	3
165	3	3	3	4	3	3	4	2	4
166	3	3	4	4	3	3	4	2	3
167	3	3	3	4	4	4	4	2	3
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	3	3	3	4	4	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4	3	4	2	3
171	3	3	4	4	4	4	4	2	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	1
174	4	4	4	3	3	4	3	4	4
175	3	4	3	3	3	4	3	4	4
176	4	3	4	4	4	4	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	4	3	2	1
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	3	4	3	3	3	4	4
181	4	4	4	4	3	4	4	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	4	4	4	3	3	4	4	4
185	3	3	3	4	3	4	3	3	4
186	3	3	3	3	3	4	3	3	4
187	4	1	2	4	4	3	4	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	3	4	4	4	4	4	4	4
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	4	4	4	4	4	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
195	4	3	3	4	3	3	4	4	4
196	3	4	4	3	3	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	2	3	2	3	3	2	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	4	4	3	4	3	4	4
202	3	3	4	4	3	3	3	3	4
203	4	4	4	4	3	3	3	4	4
204	4	3	3	4	4	4	4	4	4
205	3	2	4	2	3	3	4	3	4
206	3	3	2	4	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	1
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	3	4	4	4	4	2	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	2	2	3	3	3	2	4
215	4	3	3	4	3	3	4	3	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	3	3	4	4	3	3	4	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	1
220	3	3	3	4	3	4	4	4	4
221	4	4	4	4	3	3	4	4	4
222	3	3	3	4	3	3	3	2	4
223	3	3	4	3	3	4	3	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	3	3	4	3	3	3	4	4
226	3	4	3	3	3	3	3	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	4	4	4	4	3	3	3	3	4
229	4	2	4	4	3	4	3	3	4
230	4	3	4	4	3	3	4	4	4
231	3	2	3	4	3	3	3	2	4
232	3	3	4	4	3	4	4	3	4
233	3	2	2	2	3	3	3	3	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	1

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
237	3	3	3	3	3	3	3	4	4
238	3	3	2	3	3	3	3	3	4
239	4	4	3	4	3	3	3	3	3
240	4	4	3	4	4	3	4	3	4
241	4	3	3	4	3	3	4	4	4
242	4	3	3	4	3	4	4	3	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	3	4	3	4	3	4	4	3	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	4	4	3	4	4	4	4	4	4
248	3	4	4	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	4	3	3	3	2	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	4	3	3	4	2	4
253	4	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	4	4	4
255	3	1	3	4	4	3	4	4	4
256	3	3	2	4	3	3	3	3	4
257	4	3	4	3	4	4	4	4	4
258	4	3	4	4	3	4	4	3	4
259	3	3	3	4	3	3	3	2	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	3	3	3	4	3	3	4	3	4
263	4	3	4	3	3	3	4	3	4
264	3	3	3	4	3	3	4	4	4
265	3	2	3	4	3	4	3	3	4
266	2	3	2	4	3	3	3	2	4
267	3	2	3	4	3	3	3	3	4
268	4	3	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	4	4	4	4	3	4	4	3	4
271	4	4	3	4	4	4	3	4	4
272	3	4	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	4	3	3	3	2	4
274	3	3	3	4	3	3	3	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	4	3	4	4	3	4	4	3
277	4	3	4	4	3	4	4	3	4
278	3	3	3	4	3	3	3	2	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
363	4	4	4	4	4	4	4	3	4
364	4	4	4	4	4	4	4	3	4
365	4	4	3	4	4	4	4	3	4
366	4	4	4	4	4	4	4	3	4
367	3	4	4	4	4	4	4	2	4
368	4	3	3	4	3	4	3	3	4
369	4	3	4	4	4	4	3	2	4
370	4	4	4	4	3	3	3	2	4
371	3	3	4	4	4	4	4	2	4
372	3	3	4	4	3	4	4	3	3
373	3	4	3	4	4	4	4	2	3
374	4	4	4	4	4	4	4	3	4
375	3	4	4	4	3	3	3	2	4
376	4	4	4	4	4	4	4	3	3
377	3	3	3	4	3	3	3	2	3
378	4	4	4	4	4	4	4	3	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	3	4	4	4	3	4
382	4	4	4	4	4	4	4	3	4
383	4	4	4	4	4	3	3	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	3	4
389	4	4	4	4	4	3	4	3	4
390	4	4	4	4	4	3	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	3	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	3	3	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	3	4	2	4	3	4	2	4
397	4	4	4	4	3	4	3	3	4
398	4	4	4	4	4	3	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	3	3	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	3	3	4	3	4	4	3	4
404	3	3	4	3	3	3	4	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	3	4	3	4
408	4	4	3	3	4	4	4	4	4
409	4	3	3	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	3	3	4
411	4	4	4	4	4	4	4	3	4
412	4	4	4	4	4	3	4	3	4
413	4	4	4	4	4	3	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	3	4
416	3	3	3	4	4	4	3	4	4
417	3	3	3	4	4	4	3	4	4
418	3	4	4	3	3	3	3	4	4
419	4	3	3	4	3	4	4	3	4
420	3	4	4	3	4	4	3	4	3
421	3	4	3	3	4	4	4	3	4
422	3	3	4	4	3	4	3	4	4
423	3	3	3	4	3	4	4	3	4
424	4	4	3	3	4	4	3	3	4
425	4	3	3	3	4	4	4	4	3
426	4	3	3	3	4	3	3	3	4
427	4	3	4	3	4	3	4	4	4
428	3	4	3	3	4	3	4	4	3
429	3	3	3	4	4	3	4	4	4
430	4	4	4	4	4	3	4	4	4
431	3	4	4	4	4	3	3	4	4
432	3	4	3	4	4	3	3	4	4
433	4	3	3	4	4	3	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	3	4	4	3	4	4	4	4
437	3	3	4	3	3	3	3	3	4
438	3	3	4	3	3	3	3	3	4
439	3	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	3	3	3	4	4	3	4
441	3	3	4	4	3	3	4	3	4
442	4	3	3	4	3	4	4	3	4
443	3	3	4	4	3	3	4	3	4
444	3	4	4	4	3	3	3	3	4
445	3	3	3	4	3	3	3	3	4
446	4	3	3	2	3	3	3	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
447	4	4	4	4	4	4	2	2	4
448	4	4	4	3	4	4	3	2	4
449	4	4	4	3	3	3	3	2	4
450	4	3	3	4	3	4	4	3	4
451	4	4	4	4	4	3	4	2	4
452	4	4	4	4	4	4	3	3	4
453	4	3	3	4	3	4	4	2	4
454	4	4	4	4	3	4	4	3	4
455	4	3	4	4	3	4	3	3	4
456	4	4	3	4	4	3	3	3	4
457	3	3	4	4	3	4	3	3	4
458	4	4	4	4	4	3	3	3	4
459	4	4	4	4	3	4	3	3	4
460	4	4	4	4	4	4	3	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	3	4
462	3	3	4	4	3	4	4	3	4
463	4	4	3	4	4	4	3	3	4
464	4	4	4	4	3	3	4	3	4
465	3	3	3	3	4	4	3	3	4
466	4	4	3	4	4	4	3	3	4
467	4	4	4	4	3	3	4	3	4
468	4	4	4	4	4	4	3	4	4
469	4	4	4	4	3	4	4	3	4
470	4	4	4	4	4	4	3	3	4
471	4	4	4	3	3	3	4	3	4
472	4	4	4	3	3	3	4	3	4
473	4	4	4	4	3	4	4	3	4
474	4	4	3	4	3	4	3	3	4
475	4	4	4	4	3	4	4	3	4
476	4	4	4	4	3	4	3	3	4
477	4	4	3	4	4	4	3	4	4
478	3	3	3	3	3	4	3	3	4
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	4	4	4	3	4	4	3	4	4
481	3	3	3	3	3	3	3	3	3
482	3	4	4	3	4	3	4	4	4
483	3	3	3	4	3	4	3	4	4
484	4	4	4	4	4	3	4	4	4
485	3	3	3	4	3	3	3	3	4
486	3	3	3	4	3	3	3	3	4
487	4	4	3	4	3	4	4	4	4
488	3	3	4	4	3	4	4	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
489	4	3	4	4	3	3	4	3	4
490	3	3	3	4	3	3	3	3	2
491	3	3	3	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	3	4	3	4	3	4	4	4	3
494	3	3	4	2	3	4	4	3	4
495	3	3	4	4	3	3	3	3	4
496	3	3	4	3	3	4	4	4	4
497	4	3	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	3	3	3	4	3	4	3	3	4
501	3	3	3	4	3	4	3	1	2
502	3	3	3	4	3	3	3	3	4
503	3	3	3	4	4	4	3	4	4
504	3	3	3	4	3	3	3	3	4
505	3	3	3	3	3	3	4	3	4
506	3	3	3	4	3	3	3	3	4
507	3	3	3	4	3	3	3	4	4
508	3	3	3	4	3	3	3	3	3
509	3	3	3	4	3	3	3	4	3
510	3	3	3	4	3	3	3	3	4
511	3	3	3	4	3	3	3	3	3
512	3	3	3	4	4	3	4	4	4
513	3	3	3	4	3	3	3	4	4
514	3	3	3	4	4	3	3	3	3
515	3	3	3	4	3	3	3	3	3
516	3	3	3	4	3	3	3	3	3
517	3	3	3	4	3	3	3	3	4
518	3	3	3	4	3	3	3	3	3
519	3	3	3	4	3	3	3	2	1
520	3	3	3	4	3	3	3	3	3
521	4	4	3	4	3	4	3	2	3
522	3	3	4	4	4	4	4	3	4
523	4	4	3	4	4	4	4	3	4
524	4	4	4	4	3	3	4	3	4
525	4	4	3	4	4	3	4	3	4
526	3	4	3	4	3	4	4	2	4
527	4	4	3	4	3	4	4	3	4
528	4	4	4	4	4	4	3	2	4
529	4	3	4	4	3	3	4	2	4
530	4	4	3	4	3	3	4	2	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
531	3	3	4	4	4	4	4	3	4
532	3	4	4	4	3	3	3	3	4
533	4	4	4	4	3	4	4	3	4
534	3	3	4	4	3	4	3	2	4
535	4	4	3	4	4	3	4	3	4
536	4	4	3	4	3	4	4	2	3
537	4	4	4	4	4	3	4	2	3
538	4	4	4	4	4	4	4	2	3
539	3	3	3	4	4	4	3	3	4
540	4	4	4	4	3	3	3	2	4
541	4	4	4	4	4	4	4	2	4
542	4	3	4	4	3	4	3	2	4
543	3	4	4	4	3	4	3	1	4
544	4	4	3	4	3	4	4	2	3
545	4	4	4	4	4	4	4	3	4
546	4	4	4	4	4	4	4	2	4
547	4	3	3	4	4	3	3	2	4
548	4	4	4	4	4	4	4	2	4
549	4	4	4	4	4	3	4	4	3
550	4	3	4	4	4	4	4	2	4
551	4	3	3	4	4	4	4	2	4
552	4	4	3	4	4	4	4	2	4
553	4	4	4	4	4	4	3	2	3
554	4	4	3	4	4	3	3	2	4
555	4	3	4	4	4	4	4	2	3
556	4	3	3	4	3	4	3	2	4
557	4	3	3	4	4	4	4	1	4
558	4	4	4	4	3	4	4	2	3
559	3	3	3	3	3	4	2	3	3
560	3	3	3	4	3	4	3	3	3
561	3	3	3	3	3	3	3	2	3
562	3	3	3	3	3	3	3	2	2
563	3	3	3	3	3	3	3	3	2
564	3	3	3	3	3	3	3	2	2
565	3	3	3	3	3	3	3	3	2
566	3	3	3	3	3	4	4	2	3
567	3	3	3	3	3	3	3	2	2
568	3	3	3	3	3	3	4	4	2
569	3	3	3	3	3	3	3	3	3
570	3	3	3	3	3	4	4	4	3
571	4	3	3	3	3	3	4	3	2
572	3	3	3	3	3	4	3	3	2

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
615	3	3	3	3	3	3	3	3	4
616	3	3	3	3	3	1	3	3	1
617	3	3	3	4	3	3	4	3	3
618	3	3	4	3	3	2	4	4	4
619	3	3	2	3	3	3	3	2	3
620	4	4	4	3	3	4	4	3	3
621	4	3	3	3	4	4	3	3	4
622	3	3	3	3	3	3	3	3	4
623	3	3	3	4	3	3	3	3	3
624	3	3	3	4	3	3	3	3	1
625	4	3	3	4	3	3	3	2	4
626	3	3	4	4	2	4	3	4	4
627	3	3	4	4	3	3	4	3	4
628	3	3	3	4	3	3	3	3	1
629	3	4	3	4	3	4	4	3	3
630	4	3	3	4	3	3	3	4	3
631	3	3	3	4	3	3	4	3	4
632	3	3	3	4	3	3	3	3	4
633	3	3	3	3	3	3	3	3	3
634	3	3	3	3	3	3	3	3	1
635	3	3	3	4	3	3	3	3	4
636	3	3	3	3	3	3	3	3	4
637	3	3	3	4	3	3	3	3	4
638	4	3	3	3	3	4	3	3	4
639	1	2	2	3	2	2	2	3	3
640	4	4	3	4	3	3	4	4	3
641	3	2	2	2	2	2	2	2	3
642	3	3	3	3	3	3	3	3	4
643	3	2	2	3	1	3	3	3	3
644	1	3	3	3	2	4	3	3	2
645	3	3	3	4	3	3	3	3	4
646	4	4	4	3	3	3	3	3	4
647	3	3	3	4	3	4	4	4	4
648	4	3	3	3	3	3	3	3	4
649	3	4	3	4	3	2	2	3	3
650	3	3	2	3	3	3	3	2	4
651	3	3	2	2	3	3	3	3	4
652	3	4	2	4	3	4	4	3	4
653	3	3	3	3	3	3	3	3	4
654	3	3	3	4	3	3	4	4	4
655	3	3	3	3	2	3	3	2	3
656	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
657	3	3	3	4	3	3	3	4	4
658	3	2	2	4	3	3	3	2	3
659	3	3	3	4	3	3	3	3	3
660	3	3	3	4	3	3	3	3	3
661	3	3	3	4	3	3	3	3	2
662	3	4	3	4	4	4	4	3	4
663	4	4	3	4	3	4	4	4	4
664	3	3	3	4	3	3	3	3	4
665	3	3	3	4	3	4	3	3	4
666	3	3	4	4	3	3	4	3	4
667	3	3	3	3	3	3	3	1	2
668	3	3	3	3	4	3	3	3	2
669	4	3	1	4	3	4	2	4	4
670	3	3	3	4	3	4	3	4	4
671	3	4	3	3	3	3	3	3	4
672	4	3	3	3	3	3	3	3	4
673	4	3	3	4	4	4	4	4	4
674	3	3	2	4	3	3	3	2	1
675	3	3	3	4	3	4	3	4	3
676	3	3	3	4	3	3	3	4	4
677	3	3	3	3	2	4	2	4	4
678	3	4	4	4	4	4	4	4	4
679	3	3	2	4	4	4	3	3	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	4	4	3	4	3	3	4	4	4
682	3	3	4	3	3	4	4	2	4
683	3	3	3	3	3	4	3	4	4
684	3	3	3	4	3	3	3	3	3
685	3	3	4	3	4	3	4	3	4
686	3	3	2	4	3	3	2	3	3
687	3	3	2	4	2	4	3	3	3
688	4	4	3	3	3	3	3	3	4
689	3	3	3	3	3	3	3	3	4
690	3	3	3	4	3	3	4	3	4
691	4	4	3	4	2	4	4	4	4
692	3	3	3	4	3	3	3	3	4
693	2	3	3	3	3	3	3	3	4
694	3	3	3	4	3	3	3	3	4
695	3	3	3	4	3	3	3	2	3
696	4	4	3	4	4	4	4	4	4
697	3	3	3	3	3	3	3	3	3
698	3	3	3	3	2	3	3	2	3

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
699	3	4	3	3	3	3	3	3	4
700	3	4	3	2	3	4	3	3	1
701	3	3	3	3	3	3	2	2	2
702	3	3	3	3	3	3	4	4	3
703	3	3	3	4	3	3	3	3	4
704	4	4	4	3	4	4	4	3	4
705	3	3	3	4	3	3	3	3	4
706	3	2	3	3	3	2	2	3	2
707	3	4	3	4	4	4	4	4	4
708	3	3	3	4	3	3	3	2	2
709	3	3	3	3	3	3	3	3	3
710	4	3	3	4	3	3	3	3	4
711	4	4	3	4	3	3	3	3	3
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	3	3	3	4	3	3	3	3	4
714	3	3	3	3	3	3	3	4	4
715	3	3	3	4	3	3	3	3	4
716	3	3	3	4	3	3	3	3	4
717	3	3	3	4	3	3	3	3	4
718	3	3	3	4	3	3	3	3	3
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	3	4	4
721	3	3	3	4	3	3	3	3	4
722	3	3	3	3	3	3	3	3	4
723	3	3	3	4	3	3	3	3	2
724	3	3	3	4	3	3	3	3	2
725	3	3	3	3	3	3	3	3	4
726	3	3	3	3	3	3	3	2	4
727	3	3	3	3	3	3	3	3	1
728	3	3	3	4	3	3	3	3	1
729	3	3	3	4	3	4	3	4	3
730	3	4	4	4	3	4	1	4	4
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	3	3	3	4	3	3	3	3	4
733	3	3	3	4	1	3	3	3	3
734	3	3	3	3	3	3	3	3	3
735	3	3	3	4	3	3	3	3	1
736	3	3	3	3	3	3	3	3	3
737	3	3	3	4	3	4	3	3	4
738	3	3	3	3	3	3	3	3	3
739	3	4	3	4	3	3	3	4	4
740	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
783	3	3	3	3	3	3	3	3	4
784	3	3	3	3	3	2	3	2	4
785	4	4	4	4	4	4	4	4	4
786	3	4	4	3	3	3	3	3	4
787	3	3	3	3	3	3	3	2	4
788	3	3	2	3	2	2	3	3	1
789	3	3	3	4	3	3	3	3	4
790	3	3	3	3	3	3	3	3	3
791	3	3	3	4	3	3	3	3	3
792	3	3	3	3	3	3	3	3	3
793	3	3	3	2	3	3	3	3	3
794	3	3	3	4	3	3	3	3	4
795	3	3	3	3	3	3	3	3	3
796	3	3	3	3	3	3	3	3	4
797	4	3	3	3	3	3	3	3	4
798	4	4	4	4	4	4	4	4	4
799	4	4	3	4	3	4	4	3	4
800	3	3	3	3	3	3	3	3	4
801	4	4	3	4	3	3	3	4	3
802	4	4	4	4	4	4	4	4	4
803	3	3	2	4	1	3	3	3	3
804	3	3	3	3	3	3	3	3	3
805	3	3	3	3	3	3	3	3	4
806	3	3	3	4	3	4	4	2	4
807	3	3	3	4	3	3	4	3	4
808	3	3	3	4	1	4	4	3	4
809	3	3	3	3	3	4	3	3	4
810	4	4	4	3	4	4	4	4	4
811	3	3	3	4	3	4	3	4	4
812	3	3	3	2	3	3	3	3	4
813	3	3	2	4	4	4	3	2	4
814	3	3	3	3	3	3	3	3	4
815	3	3	3	4	3	3	3	3	1
816	3	3	3	3	4	4	4	3	4
817	3	3	4	3	3	3	3	3	4
818	3	3	3	4	3	3	3	3	3
819	3	3	4	4	4	4	4	4	4
820	4	4	4	4	4	4	4	4	4
821	3	3	3	3	3	3	3	3	3
822	3	3	3	4	3	3	3	3	4
823	3	3	3	3	3	3	4	4	4
824	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
825	3	3	3	3	3	4	4	3	4
826	3	3	3	3	3	3	3	3	4
827	3	3	3	3	3	3	3	3	4
828	3	3	3	4	3	3	3	3	4
829	4	4	4	4	4	4	4	4	4
830	3	3	3	4	3	3	3	3	3
831	4	4	4	4	4	4	4	4	4
832	3	3	2	4	3	3	2	3	3
833	4	4	4	4	4	4	3	2	4
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	3	3	3	4	3	4	3	3	4
836	4	4	4	4	4	4	4	4	4
837	3	3	3	3	3	3	3	3	3
838	3	3	3	4	3	4	3	3	4
839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
840	3	3	3	3	3	3	3	3	3
841	4	4	4	4	4	4	4	4	4
842	3	3	3	3	3	3	4	4	4
843	4	4	3	4	4	3	4	4	3
844	3	3	3	4	4	4	4	3	2
845	4	4	4	4	4	4	4	4	4
846	4	4	4	4	4	4	4	4	4
847	4	4	4	4	4	4	4	4	4
848	3	3	3	4	3	3	3	4	4
849	3	3	3	4	4	4	3	4	3
850	3	3	2	3	2	3	2	3	2
851	3	3	3	4	3	3	3	3	3
852	4	4	4	4	4	4	4	4	4
853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
854	4	4	3	4	3	3	3	4	4
855	2	2	2	3	3	3	2	3	2
856	3	2	2	3	3	3	3	3	3
857	4	3	3	4	3	3	4	3	4
858	3	4	3	4	3	4	3	4	3
859	4	4	3	4	3	4	4	2	3
860	3	4	3	4	4	3	3	3	4
861	3	3	3	3	3	3	3	3	3
862	2	3	2	3	2	3	2	3	3
863	3	3	3	4	4	4	4	3	4
864	3	3	3	4	3	3	3	3	3
865	4	4	4	4	4	4	4	4	4
866	4	4	4	4	4	3	3	3	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
867	3	3	3	3	3	3	3	3	4
868	4	3	3	4	4	3	4	3	4
869	3	3	4	4	3	3	4	3	4
870	4	4	4	4	3	3	3	4	4
871	3	3	3	3	3	3	3	4	3
872	3	3	3	3	3	3	3	3	4
873	3	3	3	3	3	3	3	3	3
874	3	3	3	4	3	3	3	3	4
875	3	3	3	3	3	3	3	3	3
876	4	3	2	3	3	3	2	2	3
877	3	3	3	3	3	3	3	4	3
878	3	3	3	3	4	4	4	3	3
879	4	4	4	4	4	3	4	4	4
880	4	4	4	3	4	4	4	4	4
881	3	3	3	3	3	3	3	3	4
882	3	3	3	4	3	3	3	3	4
883	3	3	3	3	3	3	3	3	2
884	3	3	3	4	3	3	3	2	4
885	3	2	3	4	3	3	2	3	3
886	3	3	3	4	3	3	3	3	4
887	3	3	3	4	3	4	4	4	4
888	3	2	3	2	3	3	3	3	3
889	3	3	3	4	3	3	3	3	4
890	3	3	3	4	2	3	4	2	3
891	3	3	3	4	4	3	4	4	4
892	3	3	3	3	3	3	3	3	4
893	3	3	4	3	3	3	3	3	4
894	3	3	3	4	3	3	4	4	4
895	3	2	2	4	3	3	3	4	4
896	3	3	4	4	3	4	3	4	4
897	3	3	2	4	3	2	3	3	1
898	3	3	3	4	3	3	3	3	3
899	3	3	3	4	3	4	3	3	4
900	3	2	2	3	3	3	3	2	4
901	3	2	2	3	3	3	3	2	4
902	3	3	3	3	3	3	3	4	4
903	3	3	3	4	3	3	3	3	3
904	3	4	4	4	3	3	3	2	4
905	3	3	3	4	3	3	3	3	4
906	3	3	3	4	3	3	3	3	4
907	3	3	3	4	3	3	3	3	4
908	3	3	3	4	3	3	3	3	1

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
951	3	4	3	3	3	4	3	3	4
952	3	3	3	4	3	4	4	2	3
953	3	2	3	3	3	3	3	3	3
954	4	3	3	4	3	4	3	2	3
955	3	3	3	4	3	4	3	2	4
956	3	4	4	3	4	4	4	4	4
957	4	4	4	3	3	4	4	4	4
958	3	3	3	4	3	3	4	4	4
959	3	3	3	4	3	3	3	3	4
960	3	3	3	3	3	3	3	3	4
961	3	4	3	3	3	3	3	3	3
962	4	3	4	3	3	4	4	4	4
963	3	3	3	4	3	3	3	3	3
964	3	3	4	3	4	3	4	4	4
965	4	4	4	3	3	3	4	4	4
966	3	3	3	3	3	3	4	3	4
967	3	3	3	3	4	3	3	2	4
968	3	4	3	4	3	3	3	4	4
969	4	4	4	3	3	4	4	3	4
970	3	2	3	2	3	2	3	3	2
971	4	3	3	3	3	3	3	3	3
972	4	3	4	4	4	4	4	4	4
973	3	3	3	3	3	3	3	3	3
974	3	3	3	4	4	3	3	3	3
975	3	3	3	4	3	3	3	3	4
976	4	4	4	4	4	4	4	4	4
977	3	3	2	4	3	3	3	3	4
978	3	3	3	4	3	3	3	2	4
979	3	4	4	4	3	3	4	3	4
980	4	4	4	3	4	4	4	4	4
981	3	3	3	4	3	3	3	3	4
982	4	3	4	3	3	3	3	3	4
983	3	3	3	4	3	3	3	2	4
984	3	3	3	4	3	4	4	4	4
985	3	3	3	2	3	3	3	3	4
986	3	3	4	3	3	3	4	3	4
987	3	3	2	3	3	3	3	3	4
988	4	4	4	4	4	4	4	4	4
989	3	3	3	4	3	4	3	3	3
990	4	4	4	4	4	4	4	4	4
991	4	4	4	4	4	4	4	4	4
992	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nilai Per Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
993	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
994	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
995	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
996	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
997	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
998	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
999	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH	3359	3318	3299	3659	3289	3389	3377	3134	3661	
NRR Per Unsur	3,36	3,32	3,30	3,66	3,29	3,39	3,38	3,14	3,66	
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,41	0,37	0,38	0,38	0,35	0,41	3,39
IKM	84,8									

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	84,06	B
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	83,03	B
U3	Waktu penyelesaian	82,56	B
U4	Biaya/tarif	91,57	A
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,31	B
U6	Kompetensi pelaksana	84,81	B
U7	Perilaku pelaksana	84,51	B
U8	Sarana dan prasarana	78,43	B
U9	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	91,62	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	sangat baik

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan: Pendaftaran
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251-8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	4	3	3	4
20	4	4	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	4	3	4	4	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4
29	3	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	3	3	4	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan: ICU
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251-8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	3	4	2	4
6	3	4	3	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	3	3	3	2	4
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	2	4
22	4	4	4	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	2	4
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3	2	4
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	3	3	2	4
34	4	4	4	4	4	4	3	2	4
35	4	4	4	4	3	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
37	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
JUMLAH	132	134	134	144	128	126	129	103	140	
NRR Per Unsur	3,57	3,62	3,62	3,89	3,46	3,41	3,49	2,78	3,78	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,43	0,38	0,38	0,39	0,31	0,42	3,51
IKM	87,84									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Rawat Inap
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	3	3	4	3	4	4
8	4	4	3	3	3	4	4	4	4
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4
15	4	3	4	4	3	3	4	3	4
16	3	3	2	2	3	3	3	3	4
17	3	3	2	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	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
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	3	4	2	3
70	3	3	4	4	4	4	4	2	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	1
73	4	4	4	3	3	4	3	4	4
74	3	4	3	3	3	4	3	4	4
75	4	3	4	4	4	4	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	2	1
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	3	4	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	4	4	3	3	4	4	4
84	3	3	3	4	3	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3	4	3	3	4
86	4	1	2	4	4	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	4	4	4	4	4	3	4
94	4	3	3	4	3	3	4	4	4
95	3	4	4	3	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	2	3	2	3	3	2	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	3	4	3	4	4
101	3	3	4	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	3	3	3	4	4
103	4	3	3	4	4	4	4	4	4
104	3	2	4	2	3	3	4	3	4
105	3	3	2	4	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	1
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	2	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	2	2	3	3	3	2	4
114	4	3	3	4	3	3	4	3	4
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	3	3	4	4	3	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	1
119	3	3	3	4	3	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	3	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	2	4
122	3	3	4	3	3	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	3	3	3	4	4
125	3	4	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	3	3	3	3	4
128	4	2	4	4	3	4	3	3	4
129	4	3	4	4	3	3	4	4	4
130	3	2	3	4	3	3	3	2	4
131	3	3	4	4	3	4	4	3	4
132	3	2	2	2	3	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	1
136	3	3	3	3	3	3	3	4	4
137	3	3	2	3	3	3	3	3	4
138	4	4	3	4	3	3	3	3	3
139	4	4	3	4	4	3	4	3	4
140	4	3	3	4	3	3	4	4	4
141	4	3	3	4	3	4	4	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	4	3	4	3	4	4	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	2	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	4	2	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
194	3	3	3	4	4	4	3	3	3
195	4	4	4	4	3	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	3	3	4	4
197	3	3	3	4	3	4	4	4	4
198	3	4	4	3	3	3	3	3	4
199	4	3	3	4	3	4	4	4	4
200	3	3	3	4	3	3	4	4	4
201	3	4	4	4	3	3	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	4	3	3	4	4	3	4	4	4
207	4	3	3	4	4	3	4	4	4
208	4	4	3	3	3	4	4	3	3
209	4	4	3	3	3	4	4	3	4
210	4	4	4	4	3	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	4	3	4
222	4	3	4	4	4	3	3	3	3
223	4	4	3	4	3	3	4	3	4
224	3	3	2	2	3	3	3	3	1
225	3	3	2	2	3	3	3	3	3
226	3	4	4	4	4	3	4	4	4
227	3	3	3	3	3	4	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	4	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	4	3	3	4	3	3	3	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	4	3	3	4	4	3	4
JUMLAH	800	776	787	886	770	801	818	761	891

NRR Per Unsur	3,42	3,32	3,36	3,79	3,29	3,42	3,50	3,25	3,81	
NRR Tertimbang	0,38	0,37	0,37	0,42	0,37	0,38	0,39	0,36	0,42	3,46
IKM	86,54									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan: Peristi NICU
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
5	3	4	4	3	4	4	3	4	3
6	3	4	3	3	4	4	4	3	4
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4
10	4	3	3	3	4	4	4	4	3
11	4	3	3	3	4	3	3	3	4
12	4	3	4	3	4	3	4	4	4
13	3	4	3	3	4	3	4	4	3
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	4	3	4	4	3	3	4	4
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4
23	3	3	4	3	3	3	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	3	4	4	3	4
26	3	3	4	4	3	3	4	3	4
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	4	4	3	3	4	3	4
29	3	4	4	4	3	3	3	3	4
30	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
31	4	3	3	2	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	2	2	4
33	4	4	4	3	4	4	3	2	4
34	4	4	4	3	3	3	3	2	4
35	4	3	3	4	3	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	2	4
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4
38	4	3	3	4	3	4	4	2	4
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	4	3	4	4	3	4	3	3	4
41	4	4	3	4	4	3	3	3	4
42	3	3	4	4	3	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	3	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	3	4	4	4	3	3	4
49	4	4	4	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	4	4	3	3	4
51	4	4	3	4	4	4	3	3	4
52	4	4	4	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4
56	4	4	4	3	3	3	4	3	4
57	4	4	4	3	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	3	4	4	3	4
59	4	4	3	4	3	4	3	3	4
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4
61	4	4	4	4	3	4	3	3	4
62	4	4	3	4	4	4	3	4	4
63	3	3	3	3	3	4	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	3	4	3	4	4	4
68	3	3	3	4	3	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	4	4	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
73	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
74	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
JUMLAH	280	278	278	290	270	280	271	257	305	
NRR Per Unsur	3,59	3,56	3,56	3,72	3,46	3,59	3,47	3,29	3,91	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,41	0,38	0,40	0,39	0,37	0,43	3,57
IKM	89,35									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan: Kenanga
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	2	3	4	4	3	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	1	2
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH	84	83	87	104	87	89	88	87	95	
NRR Per Unsur	3,11	3,07	3,22	3,85	3,22	3,30	3,26	3,22	3,52	
NRR Tertimbang	0,35	0,34	0,36	0,43	0,36	0,37	0,36	0,36	0,39	3,31
IKM	82,72									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : HCU
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	3	2	3
2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
6	3	4	3	4	3	4	4	2	4
7	4	4	3	4	3	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	2	4
9	4	3	4	4	3	3	4	2	4
10	4	4	3	4	3	3	4	2	4
11	3	3	4	4	4	4	4	3	4
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	4	3	2	4
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4
16	4	4	3	4	3	4	4	2	3
17	4	4	4	4	4	3	4	2	3
18	4	4	4	4	4	4	4	2	3
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
20	4	4	4	4	3	3	3	2	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
22	4	3	4	4	3	4	3	2	4	
23	3	4	4	4	3	4	3	1	4	
24	4	4	3	4	3	4	4	2	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
27	4	3	3	4	4	3	3	2	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
30	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
31	4	3	3	4	4	4	4	2	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
33	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
34	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
35	4	3	4	4	4	4	4	2	3	
36	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
37	4	3	3	4	4	4	4	1	4	
38	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
39	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
JUMLAH	151	146	142	159	142	149	145	93	149	
NRR Per Unsur	3,78	3,65	3,55	3,98	3,55	3,73	3,63	2,33	3,73	
NRR Tertimbang	0,42	0,31	0,39	0,44	0,39	0,41	0,40	0,26	0,41	3,54
IKM	88,61									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KISA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Laboratorium
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	3	4	4	2	3

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
7	3	3	3	3	3	3	3	2	2
8	3	3	3	3	3	3	4	4	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	4	3	2
12	3	3	3	3	3	4	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	4	4	4	3	3
15	3	3	3	4	3	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2
25	3	1	3	3	3	3	3	2	3
26	3	1	2	3	3	2	3	2	3
27	3	3	2	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	4	3	2	4
31	3	3	4	3	4	3	3	4	4
32	3	3	4	3	4	3	4	3	4
33	4	4	3	3	3	3	4	4	4
34	4	4	3	3	4	4	3	4	4
35	4	3	4	3	3	3	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	4	3	3	2	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	4	3	3	3	3	2
48	3	3	3	4	4	3	3	3	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH	169	163	163	175	177	172	174	154	173	
NRR Per Unsur	3,13	3,02	3,02	3,24	3,28	3,19	3,22	2,85	3,20	
NRR Tertimbang	0,35	0,34	0,34	0,36	0,36	0,35	0,36	0,32	0,36	3,13
IKM	78,19									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Farmasi
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	1	3	3	1
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	2	4	4	4
5	3	3	2	3	3	3	3	2	3
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3
7	4	3	3	3	4	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	1
11	4	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	4	4	2	4	3	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3
16	4	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	1
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	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	3	3	3	3	4	3	3	4
25	1	2	2	3	2	2	2	3	3
26	4	4	3	4	3	3	4	4	3
27	3	2	2	2	2	2	2	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	2	2	3	1	3	3	3	3
30	1	3	3	3	2	4	3	3	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	4	3	4	3	2	2	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3	2	4
37	3	3	2	2	3	3	3	3	4
38	3	4	2	4	3	4	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	3	3	3	2	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	2	2	4	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	2
48	3	4	3	4	4	4	4	3	4
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	1	2
54	3	3	3	3	4	3	3	3	2
55	4	3	1	4	3	4	2	4	4
56	3	3	3	4	3	4	3	4	4
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	4	3	3	3	2	1
61	3	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	2	4	2	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	2	4	4	4	3	3	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	3	3	4	3	3	4	4	2	4
69	3	3	3	3	3	4	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	4	3	4	3	4
72	3	3	2	4	3	3	2	3	3
73	3	3	2	4	2	4	3	3	3
74	4	4	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	4	4	3	4	2	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	2	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	2	3
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	2	3	3	2	3
85	3	4	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	3	2	3	4	3	3	1
87	3	3	3	3	3	3	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	3	4	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	2	3	3	3	2	2	3	2
93	3	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	2	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	3	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	2

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
115	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
116	3	4	4	4	3	4	1	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	4	1	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
127	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
130	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
131	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
136	3	3	2	4	3	2	3	2	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
138	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
140	3	3	2	3	3	4	4	4	4	
141	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
JUMLAH	450	452	428	510	432	458	447	442	487	
NRR Per Unsur	3,15	3,16	2,99	3,57	3,02	3,20	3,13	3,09	3,41	
NRR Tertimbang	0,35	0,35	0,33	0,40	0,34	0,36	0,35	0,34	0,38	3,19
IKM	79,76									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Rawat Jalan
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	2	4	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	2	3	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	2	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	2	1	2	1	2	2	2	2	3
13	3	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	2	3	2	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4
31	3	3	2	3	2	2	3	3	1
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	2	4	1	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	4	4	2	4
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	1	4	4	3	4
52	3	3	3	3	3	4	3	3	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	3	3	3	2	3	3	3	3	4
56	3	3	2	4	4	4	3	2	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	1
59	3	3	3	3	4	4	4	3	4
60	3	3	4	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	2	4	3	3	2	3	3
76	4	4	4	4	4	4	3	2	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	4	3	3	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
121	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
JUMLAH	400	400	391	429	399	408	406	397	443	
NRR Per Unsur	3,25	3,25	3,18	3,49	3,24	3,32	3,30	3,23	3,60	
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,39	0,36	0,37	0,37	0,36	0,40	3,32
IKM	82,95									

**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok**

Jenis Pelayanan : IGD
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	2	3	4	3	3	2	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	2	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	2	3	4	2	3
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	2	2	4	3	3	3	4	4
16	3	3	4	4	3	4	3	4	4
17	3	3	2	4	3	2	3	3	1
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	3	2	2	3	3	3	3	2	4
21	3	2	2	3	3	3	3	2	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	3	3	3	2	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	3	3	3	4	4	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	2	4	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	3	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	2	4	3	3	3	4	4
JUMLAH	107	103	104	131	108	111	110	112	126
NRR Per Unsur	3,06	2,94	2,97	3,74	3,09	3,17	3,14	3,20	3,60
NRR Tertimbang	0,34	0,33	0,33	0,42	0,34	0,35	0,35	0,36	0,40
IKM	80,32								

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Kamar Bersalin
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	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	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
JUMLAH	54	52	53	63	52	52	53	55	64	
NRR Per Unsur	3,18	3,06	3,12	3,71	3,06	3,06	3,12	3,24	3,76	
NRR Tertimbang	0,35	0,34	0,35	0,41	0,34	0,34	0,35	0,36	0,42	3,25
IKM	81,37									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KISA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Radiologi
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	2	3	4	4	4	3
5	3	3	3	2	3	3	4	4	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3
8	3	3	3	2	3	4	4	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10	3	4	3	3	3	4	3	4	3
11	3	2	3	4	3	3	4	4	3
12	3	4	3	3	3	4	3	4	4
13	4	4	3	3	4	3	3	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	2	3
16	3	3	4	3	3	4	3	3	3
17	3	4	3	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	4	3	3	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	2	3
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	4	3	2	3
23	3	3	3	4	3	4	3	2	4
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	4	3	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	3	3	3	3	4	3	3	2	4
36	3	4	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	3	3	4	4	3	4
38	3	2	3	2	3	2	3	3	2
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	2	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	3	4	4	4	3	3	4	3	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	4	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	2	4
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
53	3	3	3	2	3	3	3	3	4
54	3	3	4	3	3	3	4	3	4
55	3	3	2	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	187	188	189	193	186	197	200	191	207
NRR Per Unsur	3,22	3,24	3,26	3,33	3,21	3,40	3,45	3,29	3,57
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,37	0,36	0,38	0,38	0,37	0,40
IKM	83,24								

3,33

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : MCU
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
JUMLAH	15	15	15	14	15	15	14	15	14	
NRR Per Unsur	3,75	3,75	3,75	3,50	3,75	3,75	3,50	3,75	3,50	
NRR Tertimbang	0,42	0,42	0,42	0,39	0,42	0,42	0,39	0,42	0,39	3,67
IKM	91,67									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Rekam Medis
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
JUMLAH	7	6	6	8	6	6	6	6	8	
NRR Per Unsur	3,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
NRR Tertimbang	0,39	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,44	3,28
IKM	81,94									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : Vaksin
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
JUMLAH	8	8	7	8	8	8	7	7	8	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	
NRR Tertimbang	0,44	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,39	0,39	0,44	3,83
IKM	95,83									

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KiSA Kota Depok

Jenis Pelayanan : BPJS
 Alamat : Jl. Raya Mochtar No. 99 Sawangan, Depok
 Telp/Fax 0251 - 8602134

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
NRR Tertimbang	0,44	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	3,33
IKM	83,33									

Lampiran III

**Dokumen Pertemuan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**



PEMERINTAH KOTA DEPOK
RUMAH SAKIT KHIDMAT SEHAT AFIAT

Jl. Raya Muchtar No. 99 Sawangan – Kota Depok 16435
Telp. : (0251) 8602 514, 8602 134, Fax. (0251) 8602 134

Depok, 05 Desember 2022

Nomor : 445/2723 - PEP
Lampiran : 1 (satu) lembar
Prihal : Pertemuan RTL Survey IKM
dan Penanganan Pengaduan

Kepada
Yth. Terlampir
di
Tempat

Dalam rangka pembahasan *Rencana Tindak Lanjut Survey IKM dan Penanganan Pengaduan* di lingkungan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada pertemuan yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Desember 2022
Pukul : 13.00 s.d. selesai
Tempat : Aula Lt. 1 Gd. BD RSUD KiSA Kota Depok

Demikian disampaikan, untuk kelancaran kegiatan tersebut mohon hadir tepat waktu.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Direktur RSUD KiSA Kota Depok



dr. Devi Maryori, MKM
NIP. 196803221999032002




PEMERINTAH KOTA DEPOK RUMAH SAKIT KHIDMAT SEHAT AFIAT

Jl. Raya Muchtar No. 99 Sawangan – Kota Depok 16435
Telp. : (0251) 8602 514, 8602 134, Fax. (0251) 8602 134

Lampiran Surat RSUD Kota Depok
Nomor : 445/ - PEP
Perihal : Penyusunan Standar Pelayanan

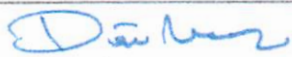
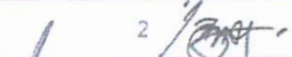



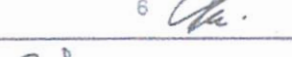


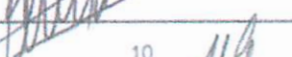
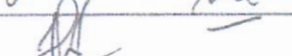
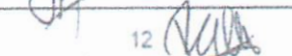



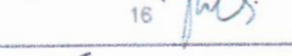

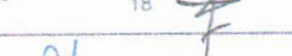

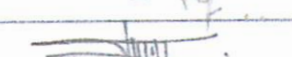
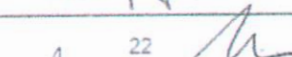





DAFTAR UNDANGAN

1. Kepala Bidang/Bagian
2. Kepala Seksi/Subbag
3. Kepala Instalasi Rekam Medis
4. Kepala Instalasi Pendaftaran
5. Kepala Instalasi Kenanga
6. Kepala Instalasi IT
7. Kepala Instalasi Gawat Darurat
8. Kepala Instalasi Rawat Jalan
9. Kepala Instalasi PERISTI/NICU
10. Kepala Instalasi Kamar Bersalin
11. Kepala Instalasi Intensive Care
12. Kepala Instalasi Rawat Inap
13. Kepala Instalasi Laboratorium
14. Kepala Instalasi Radiologi
15. Kepala Instalasi Farmasi
16. PIC BPJS
17. Koordinator Satgas Keamanan
18. Koordinator Satgas Kebersihan

	FORMULIR DAFTAR HADIR	RSUD KOTA DEPOK	
		No.Dok : B/SMI-MR/128	
		Halaman 1 Dari 1	
		15/11/2018	Rev.02

Topik : Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Survei IKM & Penanganan Pengaduan

Tanggal : 8 Desember 2022

No	Nama	Jabatan	L/P	Unit	Tanda tangan
1	dr. DEVI MARYORI	DIREKTUR	P	RSUD KISA	1 
2	Bambang	keakar cs	L	kebersihan	2 
3	Muhasan	KORUP	L	SECURITY	3 
4	SUGAN DI	DARU	L	- , -	4 
5	Ippah Karimah	pelaksana	P	PEP	5 
6	Milham Abizar	Pelaksana	L	PEP	6 
7	Muti. Anif Mulyan	kecabeg	L	Umum	7 
8	Heru Nugra	ms	L	Rep	8 
9	Aris Dwi Hedi	Koris Jember	L	Pemungut Metri	9 
10	sr. Elin H	Kebid	P	Bidag	10 
11	dr. Yuniaroh H	keate yun	P	Bidyan	11 
12	M. Razi - Y	pelaksana	L	PEP	12 
13	Made Mawatu	keanu	P	ICM	13 
14	MARS	kapu	P	NIA	14 
15	Ahli Mirdati	karu	P	Radiologi	15 
16	Ines B	keu	P	Fameri	16 
17	Nur Fitriyani	karu	P	Lab	17 
18	WISHU	ka	L	UBD	18 
19	Eti Kristuti	Ka Ins	P	Kan	19 
20	Desy Anyani	karu	P	ms	20 
21	Lusi	ADMISSION	P	KU	21 
22	dr Sulman.	kebid	L	Mad yan.	22 
23	Maida Nurriana	ka-Ru	P	Ruzal	23 
24	dr Ima	GP	P	Ranap	24 
25	Roni A	Pelaksana	L	PEP	25 



FORMULIR
DAFTAR HADIR

RSUD KOTA DEPOK

No.Dok : B/SMI-MR/128

Halaman 1 Dari 1

15/11/2018

Rev.02

Topik :

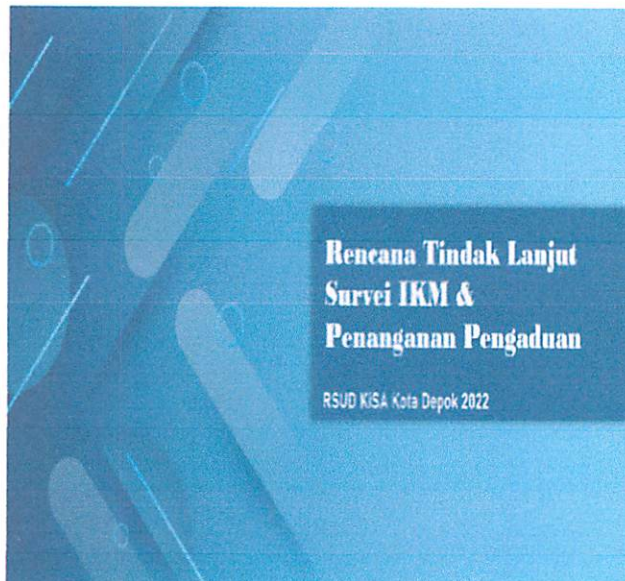
Tanggal :

No	Nama	Jabatan	L/P	Unit	Tanda tangan
26	dr Mellisa E.	Kare YM	P	Pelayanan	26
27	Rika F. Baha	Ka B N	P	Ka. B N	27
28	Rahmawati	Karibag PEP	P	PEP	28
29	Bai wibow	mur	L	PEP	29
30	Amis	mur	L	PEP	30
31	AUD. R	Anggota	L	Security	31
32	HEKENDI.	Anggota	L	Securiti	32
33	M. AKH P S	CS	L	CS	33
34	Murni	Skriming	L	Angg = ?	34
35	Fitri F	Rekar.	L.	Alu	35

PELAKSANA

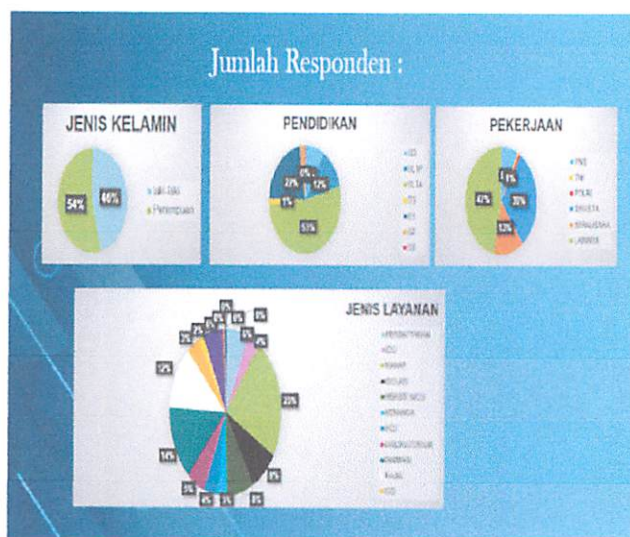
Iffah Karimah

MATERI PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY IKM & PENANGANAN PENGADUAN



Penilaian ini menggunakan 9 unsur yang terdiri dari :

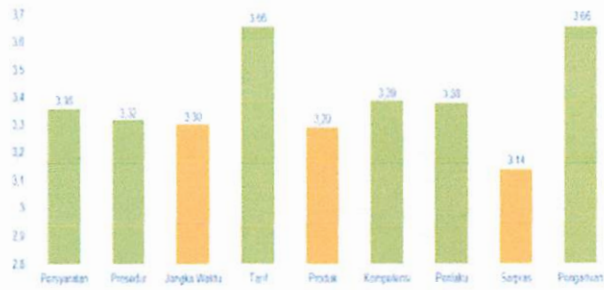
- U1 : Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- U2 : Kemudahan prosedur pelayanan
- U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- U5 : Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- U6 : Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- U7 : Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahan
- U8 : Kualitas sarana prasarana
- U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan



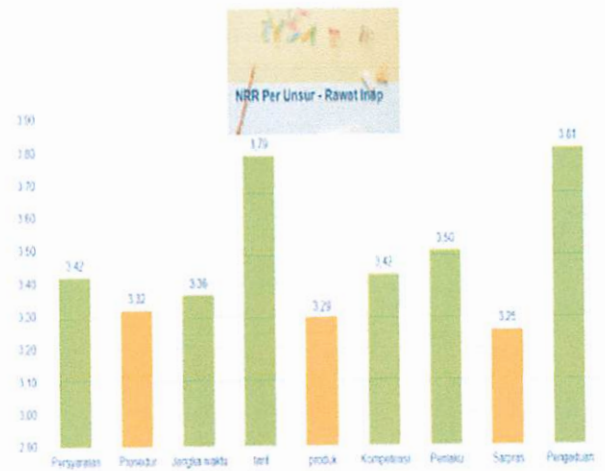
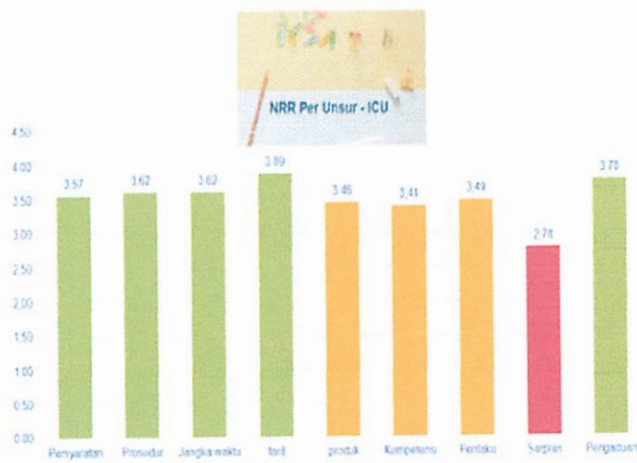
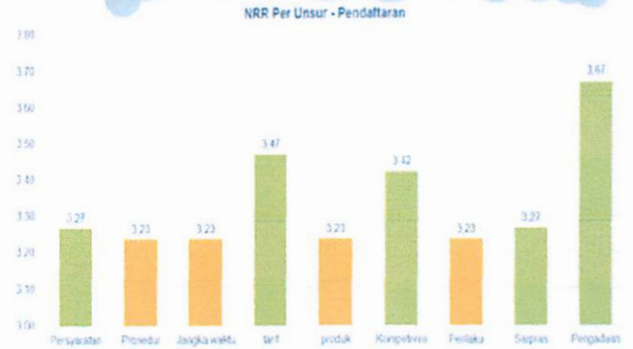
Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan dan Jenis Layanan)

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarana	Pengaduan
IKM Per Unsur	3,36	3,42	3,30	3,66	3,29	3,39	3,38	3,14	3,06
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unsur Layanan	84,8 (B atau baik)								

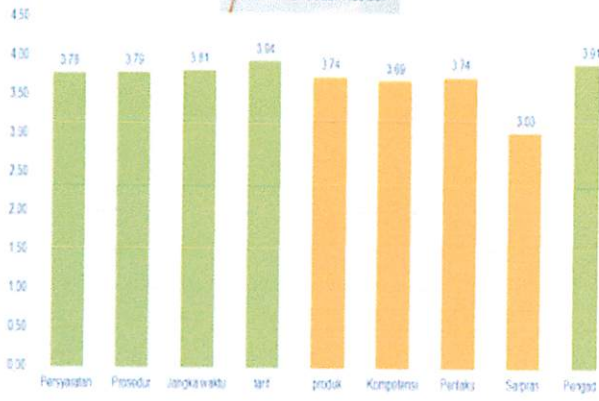
Nilai IKM Per Unsur pada keseluruhan Jenis Layanan



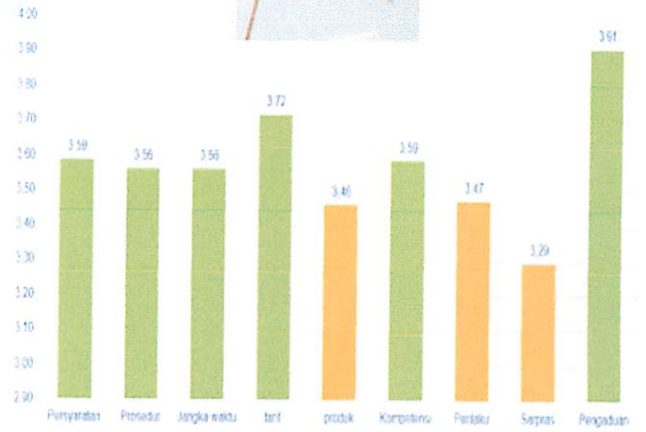
Penilaian Per Jenis Layanan



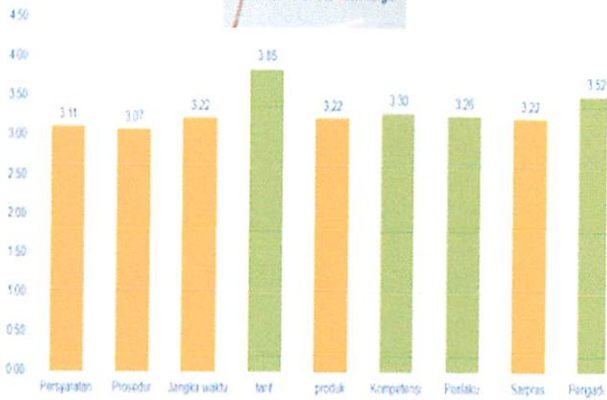
NRR Per Unsur - Isolasi



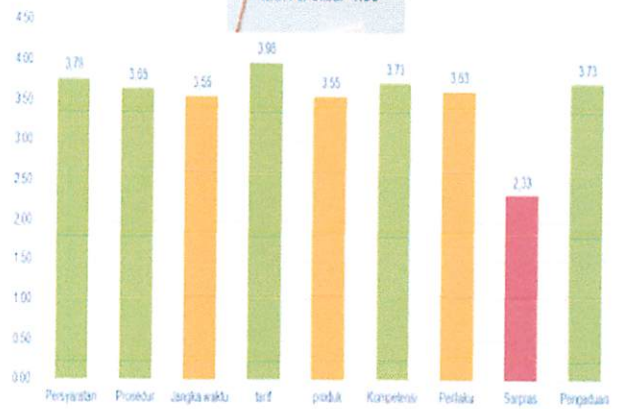
NRR Per Unsur - Peristiwa ICU

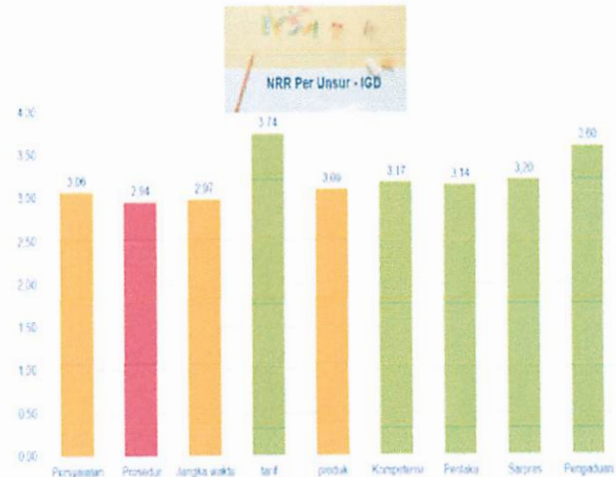
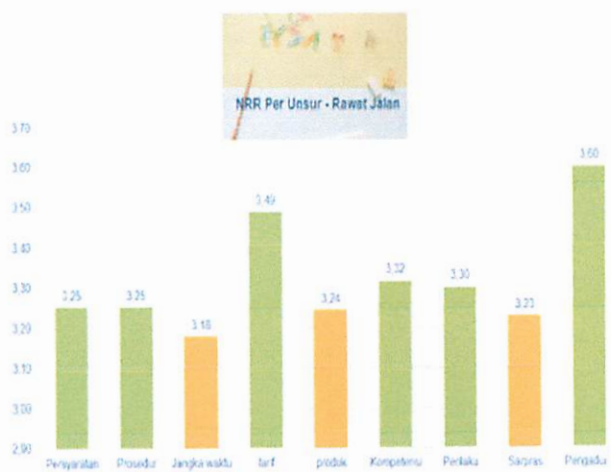
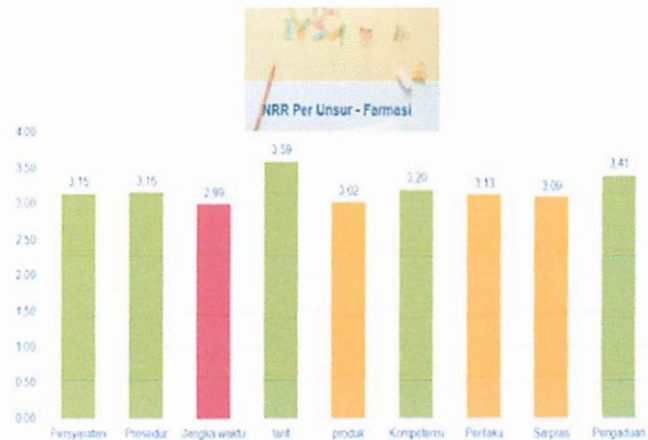
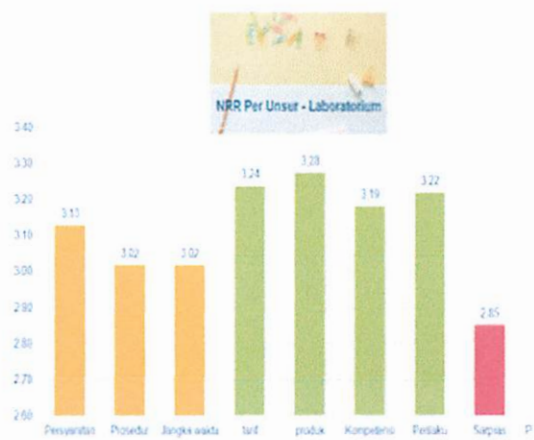


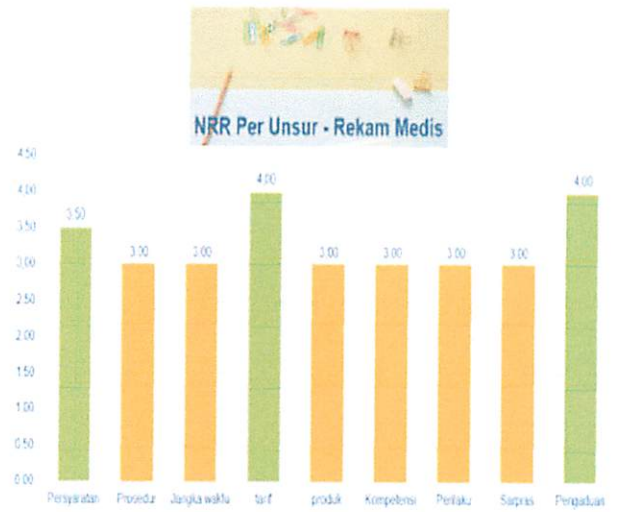
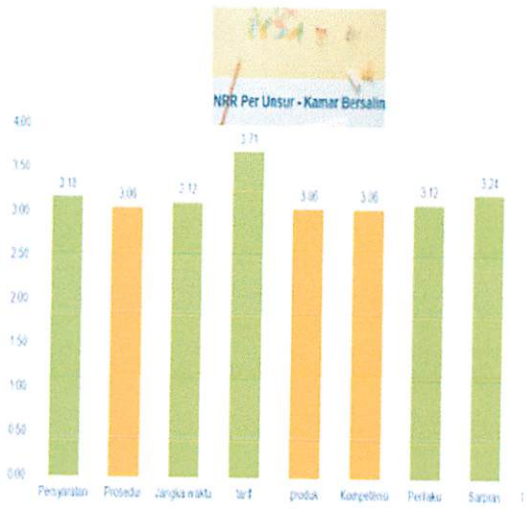
NRR Per Unsur - Kenanga

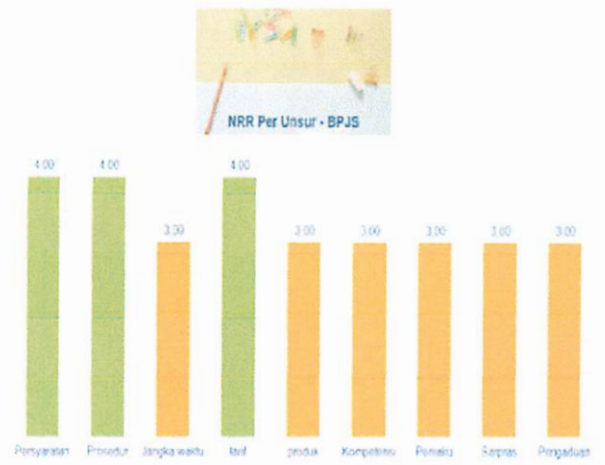
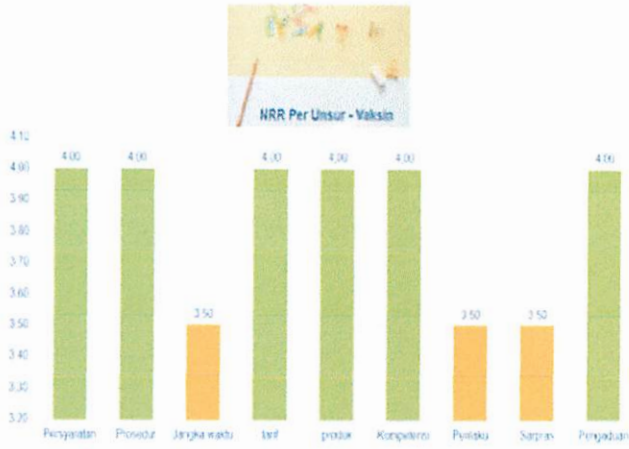


NRR Per Unsur - HCU

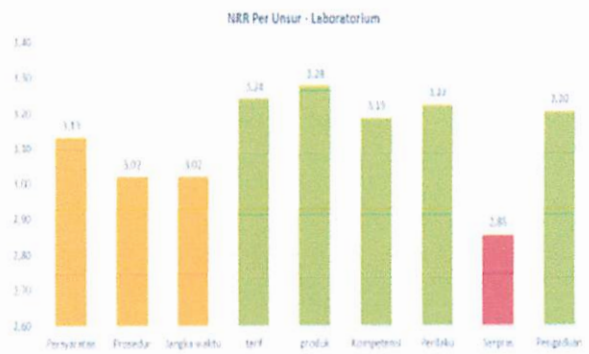
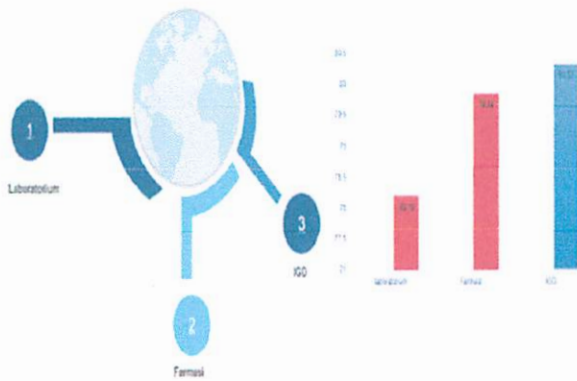




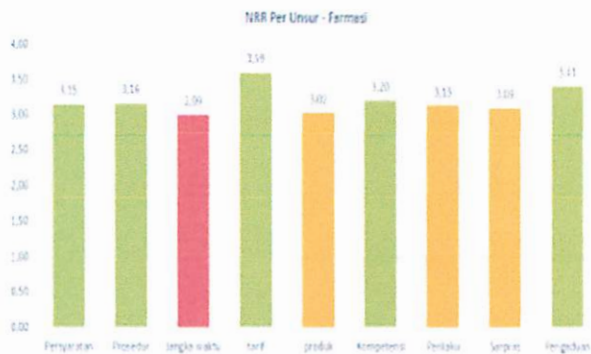




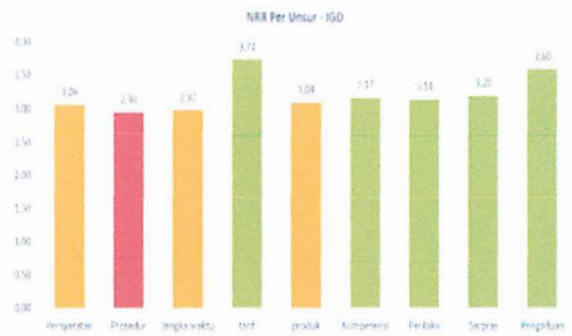
3 Jenis Layanan Terendah



Laboratorium menduduki peringkat paling rendah dengan nilai 78,19 dikarenakan pada US atau sarana & prasarana mendapatkan nilai 2,85. Hal ini menunjukkan bahwa sarana & prasarana RSUD KISA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat. Perlu adanya perbaikan dan pemeliharaan yang rutin dilakukan sebagai evaluasi bersama.



Farmasi menduduki peringkat terendah kedua dengan nilai 79,84 dikarenakan pada U3 kecepatan waktu dalam pelayanan mendapatkan nilai 2,99. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam pelayanan kefarmasian RSUD KISA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat perlu adanya percepatan dalam pelayanan.

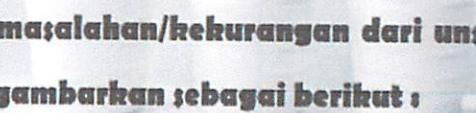


Instalasi Gawat Darurat menduduki peringkat terendah ketiga dengan nilai 80,32 dikarenakan pada U2 atau kemudahan dalam prosedur pelayanan mendapatkan nilai 2,94. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan RSUD KISA Kota Depok masih dirasa kurang mudah oleh masyarakat. Selain itu pada U3 atau kecepatan waktu dalam pelayanan mendapatkan nilai 2,97, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD KISA Kota Depok masih dirasa kurang oleh masyarakat dan perlu adanya percepatan dalam pelayanan.



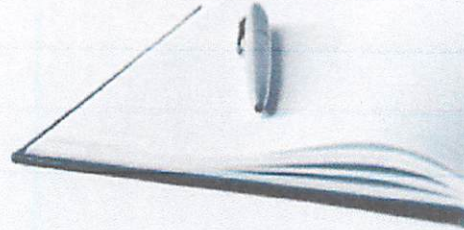
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan ★, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- ☹️ "Pelayanan lama".
- 🏠 "Kebersihan kamar mandi / toilet pasien yang kurang seperti lantai masih licin".
- 🔧 "Kerusakan pada beberapa kunci di kamar mandi / toilet pasien".
- 🏠 "Kurangnya kebersihan meja, tempat tidur, lemari, dan beberapa fasilitas yang ada di dalam kamar perawatan pasien".
- 👨 "Kedatangan Dokter harus lebih disesuaikan lagi sehingga Pasien tidak terlalu menunggu lama."
- 🔄 "Lamanya proses pelayanan di IGD dalam proses transfer pasien ke ruang pelayanan rawat inap".



Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- b. Sistem komputerisasi online yang belum optimal, karena saat pasien datang tetap lama menunggu di bagian pendaftaran.
- c. Kurangnya ketersediaan televisi di area pelayanan sebagai bentuk hiburan untuk pasien menunggu antrian mendapatkan pelayanan.
- d. Area parkir yang jaraknya jauh dari gedung pelayanan IGD dan rawat jalan.
- e. Kurangnya kebersihan pada fasilitas pelayanan.



Rencana Tindak Lanjut

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam excel berikut :



NOTULENSI
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI IKM & PENANGANAN PENGADUAN

Hari/Tanggal : Kamis tanggal 8 bulan Desember tahun 2022
Acara : Rencana Tindak Lanjut Survei IKM & Penanganan
Pengaduan RSUD KiSA Kota Depok
Waktu : 13.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula Gedung BD RSUD KiSA
Peserta : Daftar Hadir (Terlampir)

Hasil Acara :

1. Kepala Bagian Tata Usaha membuka rapat dengan menyampaikan sekilas tentang hasil Survei IKM dan rekapitulasi Saran/Pengaduan bulan November melalui kotak saran.
2. Kasubag PEP menyampaikan hasil Evaluasi Penilaian Survei IKM dan rekapitulasi hasil saran/pegaduan bulan November.
3. Diskusi, Tanya Jawab :
 - Tanggapan dari Kepala Ruangan Laboratorium (Ibu Fitri) :

Pelayanan Laboratorium dianggap sudah sesuai dengan standar. Kebersihan ruangan sudah baik dan kecepatan waktu pelayanan juga sudah sesuai dengan standar waktu pelayanan 140 menit, mungkin pada saat alat sedang error atau alat *pneumatic tube system* sedang bermasalah.

Usaha Perbaikan :

1. Kualitas Saranan Prasarana : Dicoba dicari tempat yang lebih nyaman, kursi pasien saat pengambilan darah akan dibuat kursi yang nyaman pula, diusahakan sarpras lebih ditingkatkan, atau pindah ke laboratorium yang lama.
2. Memasang Prosedur pelayanan disemua unit pelayanan, sebagai acuan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Kecepatan waktu : Sudah sesuai dengan standar waktu pelayanan 140 menit, tetapi pelayanan akan lebih ditingkatkan.

- Tanggapan dari Kepala Instalasi Farmasi (Ibu Indah Bestari) :

Waktu tunggu pelayanan Farmasi sudah sesuai dengan standar, mungkin yang lama ini adalah resep yang butuh konfirmasi dokter. Sering resep datang berbarengan, sehingga terlihat menumpuk. Pasien tidak terinformasi terkait waktu lama pelayanan obat.

Usaha Perbaikan :

Penyerahan obat jika SDM mencukupi akan dilayani oleh 2 orang

1. Tidak memiliki alat komunikasi untuk pelayanan menghubungi pasien terkait pelayanan obat. Sehingga mengusulkan Alat komunikasi dengan pasien.
2. Antrian yang bisa dilihat melalui TV
3. Akan coba dibuatkan estimasi ketersediaan obat. Antrian yang memberikan kepastian pasien waktu mendapatkan pelayanan (obat).

- Tanggapan dari Kepala Ruangan IGD (Bapak Wisnu) :

Respon time kurang dari 5 Menit, perbaikan ditriase sedang dilakukan mengembalikan triase sesuai dg fungsinya, karena antrian lama ditriase. Saat mendaftar IGD pasien hanya membawa form kecil, standar IGD hanya 8 jam sementara pasien masih ada yg 3 hari menunggu.

Usaha Perbaikan :

1. Perbaikan pada Triase sedang dilakukan, mengembalikan triase sesuai dg fungsinya, karena antrian lama ditriase.
2. Perbaikan waktu pelayanan IGD terkait dg pelayanan lain, sehingga perlu dukungan perbaikan dengan bidang lain dan unit lain. Saat ini sudah berkolaborasi dengan HCU dan ICU untuk percepatan pasien mendapatkan pelayanan.

- Penjelasan tambahan dari Dr Yuniar :

Pada Bulan Oktober Bidang Pelayanan bekerjasama dengan Unit Diklat RSUD telah melaksanakan Pelatihan pelayanan prima, sebagai indikator keberhasilan pelatihan dengan membandingkan hasil penilaian Evaluasi IKM sebelum dan sesudah pelatihan, pada survei IKM ini apakah sampel sudah sesuai dan mewakili populasi untuk survei atau tidak.

- Tanggapan Kasubag PEP :

Populasi perhitungan Survei IKM adalah 82.906 pasien , yang dilayani selama tahun 2021 dan disesuaikan dengan Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan diambil 75.000. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 382 orang, diambil sampel penelitian sebanyak 999 orang, sehingga sampel sudah sesuai dengan kaidah penelitian. Terjadi peningkatan IKM yaitu 79,58 pada tahun 2021 menjadi 84,70 pada tahun 2022.

- Kesepakatan

Untuk tindaklanjut Survei IKM dan pengaduan Kotak Saran akan disampaikan rekapan kepada kepala Bagian dan Kepala Bidang untuk dilakukan rapat koordinasi tindak lanjut. Rencana Tindak Lanjut yang sudah ditandatangani kepala Bagian atau Bidang disampaikan kepada sub Bagian PEP paling lambat hari Senin tanggal 12 Desember 2022.

Notulen



Rahmawati, SKM. MKM

NIP. 197303181995032002

DOKUMENTASI ACARA



