



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA DEPOK
BULAN JUNI 2022

 **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 I Tahun 2022 yang dilaksanakan pada bulan Juni 2022 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, HCU, ICU, PERISTI, NICU, Isolasi, Ranap Lt.6, Ranap Lt.7, Ranap 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, 27 Juni 2022

DIREKTUR RSUD KOTA DEPOK



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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOTA DEPOK PERIODE JUNI 2022

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 dan Peraturan Walikota Depok nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Depok.

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, HCU, ICU, PERISTI, NICU, Isolasi, Ranap Lt.6, Ranap Lt.7, Ranap 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 PERISTI & NICU
3. Instalasi Isolasi Lt.5
4. Instalasi Ranap Lt.6
5. Instalasi Ranap Lt.7
6. Instalasi Ranap Lt.8
7. Instalasi Ranap Kenanga
8. Instalasi ICU
9. Instalasi HCU

10. Instalasi Pelayanan Rawat Jalan
11. Instalasi Kamar Bersalin & PONEK
12. Instalasi Gawat Darurat
13. Instalasi Pelayanan Radiologi
14. Instalasi Pelayanan Laboratorium
15. Instalasi Pelayanan Farmasi (Depo Obat Rawat Jalan)

Sedangkan untuk waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan sesuai jam operasional pelayanan RSUD Kota Depok, selama 4 (empat) hari mulai tanggal 20 Juni sampai dengan 23 Juni 2022. Beberapa instalasi ada yang menggunakan Google Form <https://bit.ly/survey-IKM-RSUDDEPOK> dan lembar kuesioner survei.

2. Penyusunan, Pengolahan dan Analisis :

Penyusunan dan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kota Depok dilakukan pada tanggal 27 Juni 2022 menggunakan Goggle Form <https://bit.ly/survey-IKM-RSUDDEPOK> .

3. Evaluasi :

Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kota Depok dilakukan pada tanggal 04 Juli 2022.

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 Akta Kelahiran, 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. 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

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 405 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 :

SKM Instalasi Pelayanan x 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
 - A. Latar Belakang
 - B. Maksud dan tujuan
 - C. Manfaat
 - D. Ruang Lingkup
 - E. Waktu Pelaksanaan
 - F. Metode dan Tehnik Pelaksanaan Kegiatan
 - G. Sistematika Pelaporan
- II. Hasil Survei dan Pembahasan
 - A. Hasil Survei
 - B. Analisis dan Pemecahan Masalah
- III. Kesimpulan dan Saran
 - A. Kesimpulan
 - B. Saran
- IV. Daftar Pustaka

BAB II
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

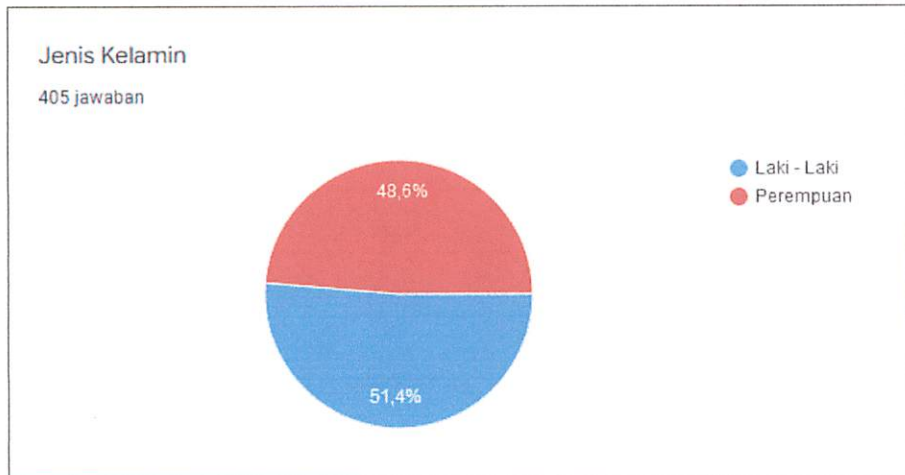
A. Hasil Survei

1. Karakteristik responden

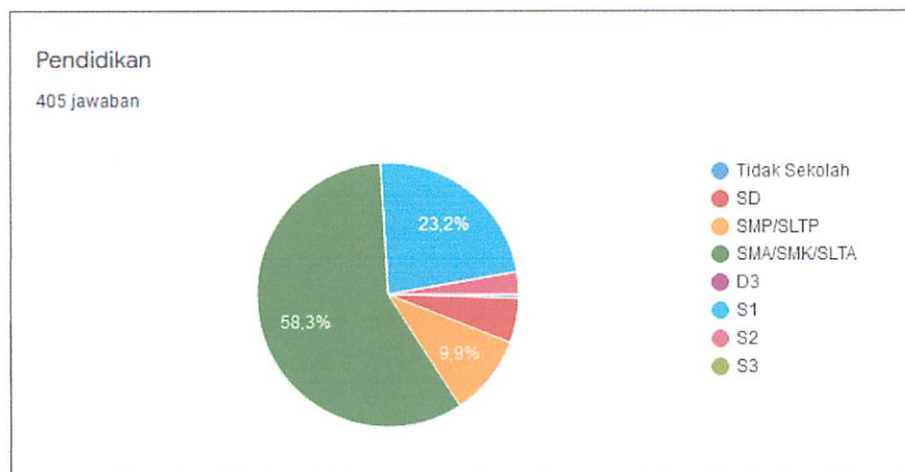
Dari 405 orang responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat periode Juni Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Depok diperoleh informasi seperti tabel di bawah ini :

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

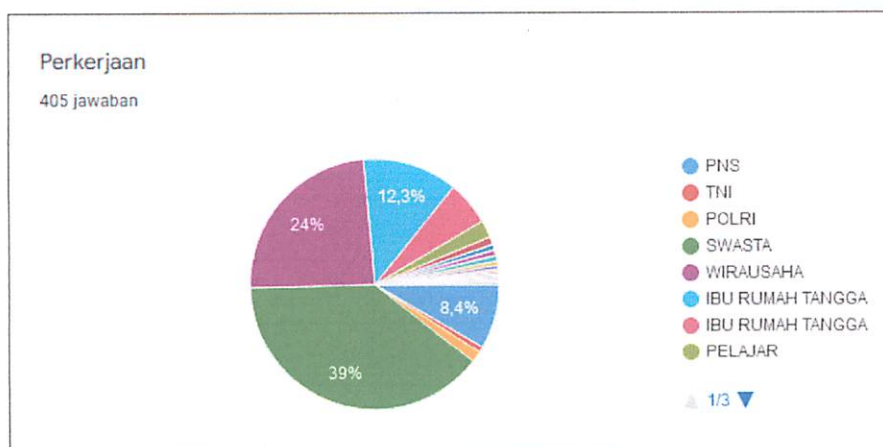
| KRITERIA RESPONDEN | JUMLAH | |
|---------------------------|---------------|-----|
| Jenis kelamin | • Laki-laki | 213 |
| | • Perempuan | 192 |
| Pendidikan terakhir | • SD | 26 |
| | • SLTP | 37 |
| | • SLTA | 227 |
| | • S1 | 102 |
| | • S-2 | 13 |
| | • S-3 | 0 |
| Umur | • 14 – 20 th | 11 |
| | • 21 – 40 th | 219 |
| | • 41 – 60 th | 125 |
| | • ≥ 61 th | 50 |
| Pekerjaan Utama | • PNS | 40 |
| | • TNI | 4 |
| | • POLRI | 8 |
| | • Swasta | 145 |
| | • Wirausaha | 71 |
| | • Lainnya | 137 |



Berdasarkan jenis kelamin dari 405 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok menunjukkan 48,6% perempuan dan 51,4% laki-laki.



Berdasarkan pendidikan dari 405 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok menunjukkan 3 besar tingkat pendidikan responden yaitu 58,3% jenjang SMA/SMK, 23,3% jenjang S1 dan 9,9% jenjang SMP.



Berdasarkan pekerjaan dari 405 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok menunjukkan 4 besar jenis pekerjaan responden yaitu 39% sebagai pegawai swasta, 24% sebagai wirausaha, 12,3% sebagai ibu rumah tangga dan 8,4% PNS.

2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Indeks per unsur pelayanan

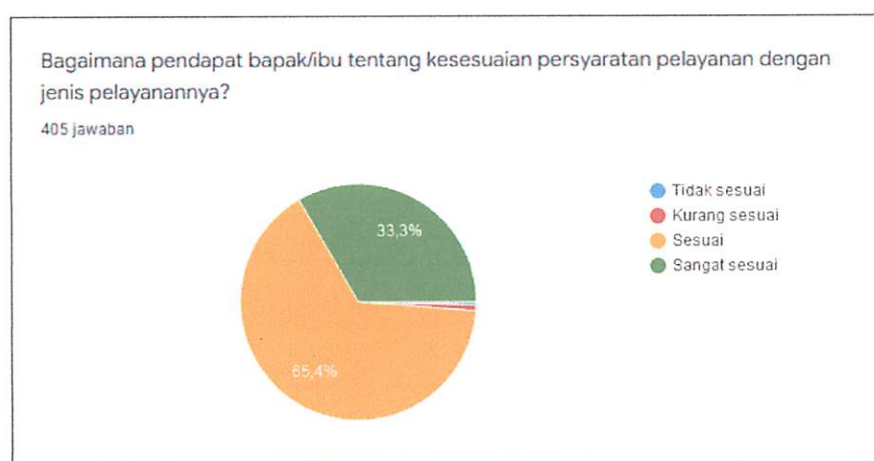
Dari 405 responden Survei indeks kepuasan masyarakat periode Juni 2022 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di RSUD Kota Depok , diperoleh data nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

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

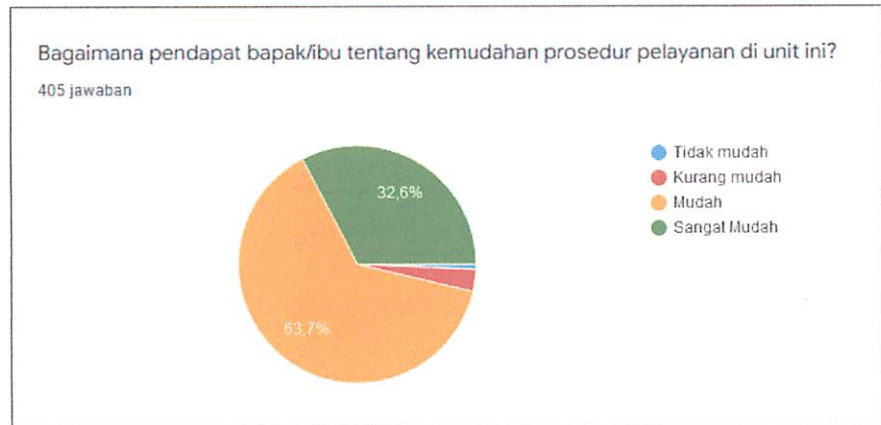
| NO | UNSUR SKM | NILAI UNSUR SKM |
|----|--------------------------------|-----------------|
| 1 | Persyaratan | 3,3 |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 3,28 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 3,26 |
| 4 | Biaya / tarif | 3,59 |

| | | |
|---|--|-------------|
| 5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3,24 |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3,37 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,39 |
| 8 | Sarana dan prasarana | 2,98 |
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukkan | 3,61 |

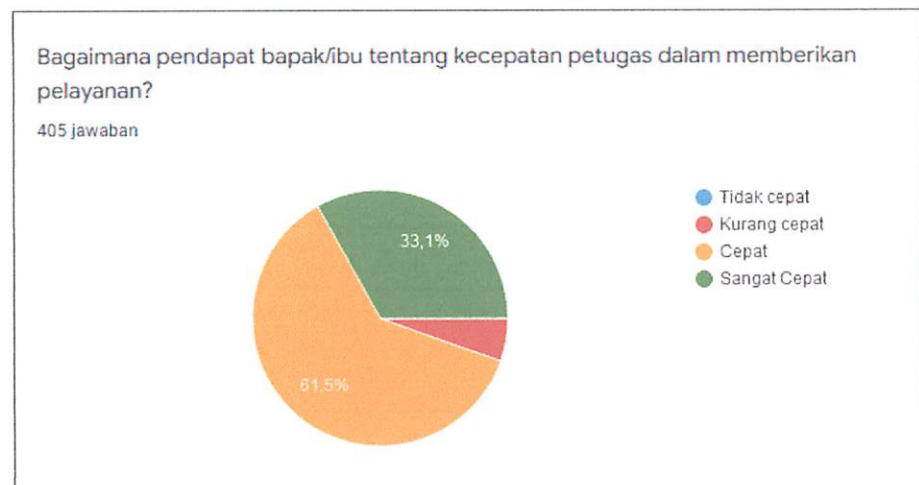
Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, diperoleh hasil **82,53** (terlampir).



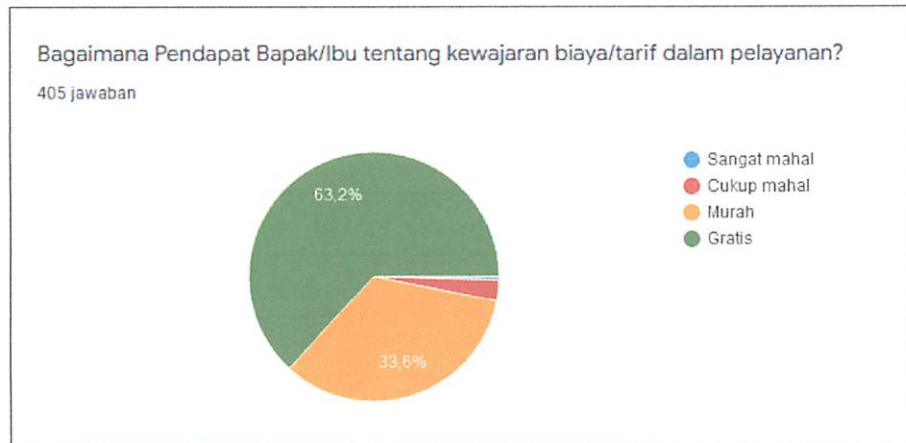
Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok menilai 33,3% pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan dan 65,4% pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan.



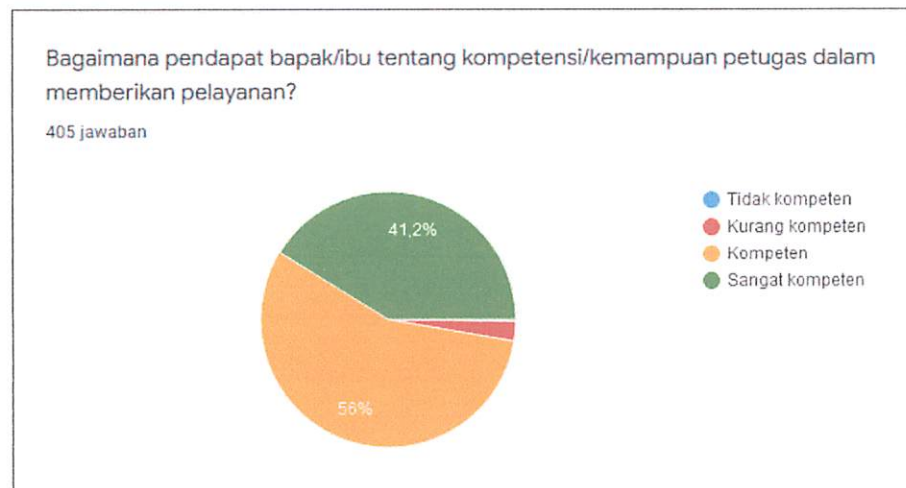
Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok menilai 32,6% prosedur pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi dan 63,7% prosedur pelayanan mudah untuk dipenuhi.



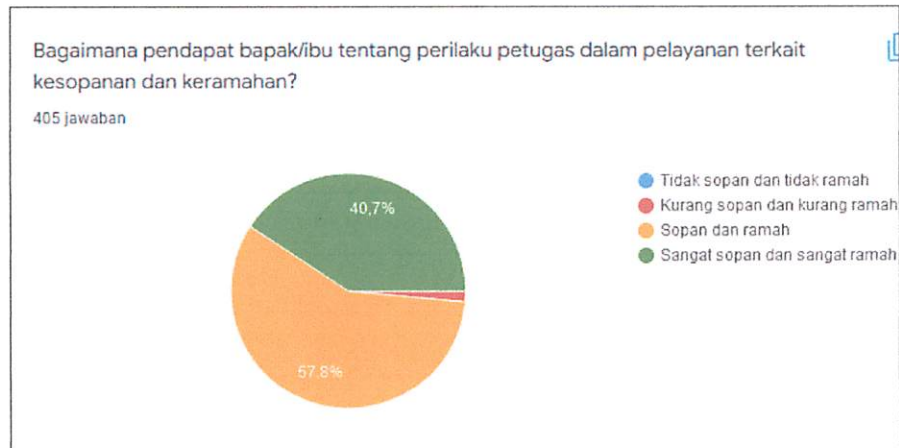
Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai pegawai RSUD Kota Depok dalam memberikan pelayanan 33,1% sangat cepat, 61,5% cepat dan hanya 5,4% kurang cepat.



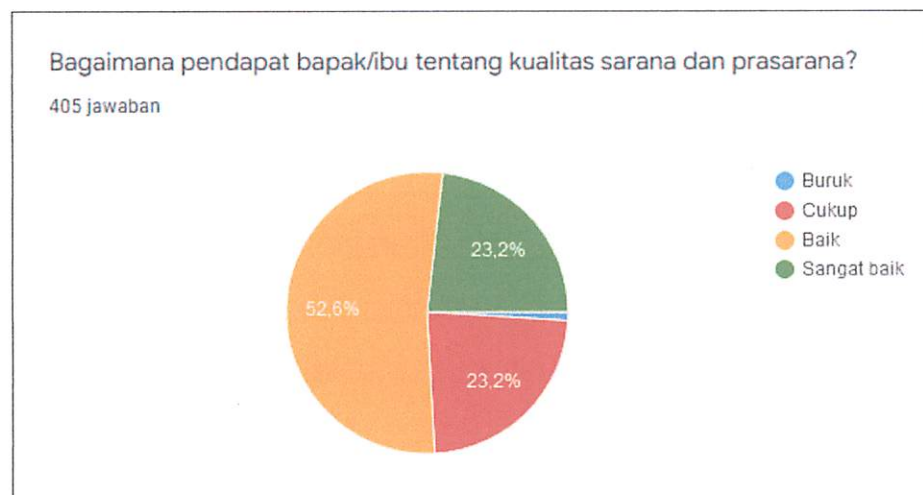
Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan 63,2% gratis untuk pasien yang menggunakan jaminan/BPJS dan 33,6% menilai murah untuk pasien dengan pembayaran umum.



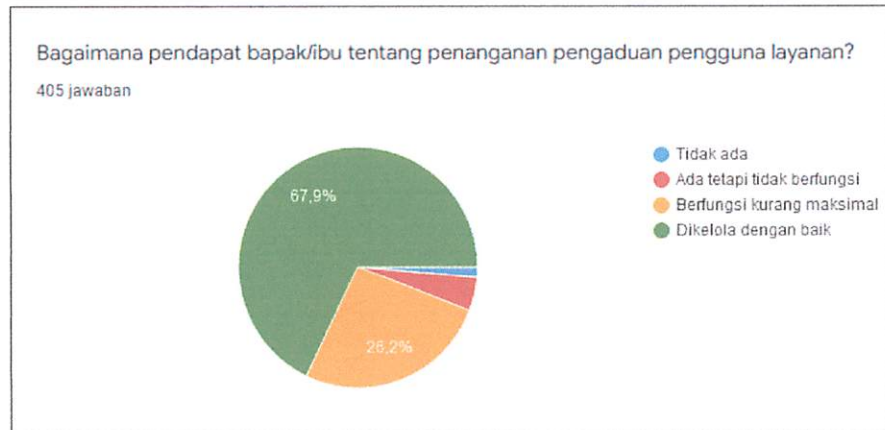
Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 56% menyatakan kompeten dan 41,2% sangat kompeten.



Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pegawai RSUD Kota Depok kepada pasien 40,7% sopan dan ramah, 57,6% sangat sopan dan sangat ramah.



Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai terkait sarana dan prasarana di RSUD Kota Depok 52,6% baik, 23,2% cukup dan 23,2% menyatakan sangat baik.



Dari 405 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Depok Menilai terkait penanganan jika ada pengaduan pengguna layanan 67,9% menyatakan dikelola dengan baik dan 26,2% menyatakan berfungsi tetapi kurang maksimal.

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 **82,53**. 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 sarana dan prasarana yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dan kurangnya dalam kenyamanan.

Setelah dilakukan analisa terhadap nilai indeks yang dinilai masih kurang oleh responden, maka kemungkinan penyebab adalah sebagai berikut :

- a. Sistem komputerisasi online yang belum optimal, karena saat pasien datang tetap lama menunggu di bagian pendaftaran.
- b. Area parkir yang jaraknya jauh dari gedung pelayanan IGD dan rawat jalan.
- c. Kurangnya ketersediaan kursi di area tunggu pasien baik diluar bagian skrining dan didalam gedung pelayanan.
- d. Lamanya proses pelayanan di IGD dalam proses transfer pasien ke ruang pelayanan rawat inap.

Alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah :

- a. Percepatan sistem komputerisasi dalam fasilitas pelayanan mulai perbaikan sistem pendafran online untuk mengurangi waktu tunggu serta penggunaan Rekam Medik elektronik.
- b. Memaksimalkan pemakaian area parkir.
- c. Pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pelayanan.
- d. Monitoring dan evaluasi terkait alur pelayanan pasien di IGD.
- e. Monitoring dan evaluasi berkesinambungan terhadap pelayanan dilakukan terintegrasi antar bidang

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 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 **82,53** 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 **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **2,96**

B. SARAN

Upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan adalah :

- a. Percepatan penggunaan sistem komputerisasi dalam fasilitas pelayanan, mulai Perbaikan sistem pendaftaran online untuk mengurangi waktu tunggu serta penggunaan rekam medik elektronik.
- b. Optimalisasi pemakaian area parkir kendaraan bermotor.
- c. Perbaikan dan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pelayanan.
- d. Monitoring dan evaluasi terkait alur pelayanan pasien di IGD.
- e. Monitoring dan evaluasi berkesinambungan terhadap pelayanan berkoordinasi dengan bagian dan bidang terkait.

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.
2. Peraturan Walikota Depok nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Depok.

**DATA REKAPITULASI
NILAI RESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA DEPOK**

| 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 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 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 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 105 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 106 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 109 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 113 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 118 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 123 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 126 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 127 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 131 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 132 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 146 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 147 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 151 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 158 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 159 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 160 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 162 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 163 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 164 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 166 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 172 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 173 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 174 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 175 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 176 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 178 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 179 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 180 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 181 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 185 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 186 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 187 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 189 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 190 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 192 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 193 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 194 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 196 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 231 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 232 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 234 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 235 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 236 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 237 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 242 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 243 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 244 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 245 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 246 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 248 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 249 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 250 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 251 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 252 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 254 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 255 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 256 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 258 | 3 | | 4 | 3 | 3 | | 4 | 4 | 4 |
| 259 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 260 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 261 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 263 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 264 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 265 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 266 | 3 | 3 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 267 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 268 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 269 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 270 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 271 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 272 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 275 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 277 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 278 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 279 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 280 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 281 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 282 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 283 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 284 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 285 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 287 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 288 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 289 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 290 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 291 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 292 | 3 | 4 | 2 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 293 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 295 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 296 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 297 | 3 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 298 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 299 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 300 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 301 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 302 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 303 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 304 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 305 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 306 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 307 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 308 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 309 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 310 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 311 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 312 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 313 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 314 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 315 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 316 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 317 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 318 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 319 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 321 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 323 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 327 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 328 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 329 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 330 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 331 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 332 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 333 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 334 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 335 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 336 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 337 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 338 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 339 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 340 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 341 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 342 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 343 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 344 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 345 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 346 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 347 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 348 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 349 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 350 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 351 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 352 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 353 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 354 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 355 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 356 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 357 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 358 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 359 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 360 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 361 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 362 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 363 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 364 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 365 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 366 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 367 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 368 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 369 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 370 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 371 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 372 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 373 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 374 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 375 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 376 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 377 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 378 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 379 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 380 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 381 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 382 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 383 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 384 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 385 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 386 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 387 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 388 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 389 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 390 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 391 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 392 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 393 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 394 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 395 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 396 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 397 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 398 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 399 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 400 | 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 | |
| 401 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 402 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 403 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 404 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 405 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Jumlah | 1337 | 1328 | 1321 | 1452 | 1314 | 1363 | 1371 | 1206 | 1462 | |
| NRR per unsur | 3,3 | 3,28 | 3,26 | 3,59 | 3,24 | 3,37 | 3,39 | 2,98 | 3,61 | 0,0741 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,39 | 0,36 | 0,37 | 0,37 | 0,33 | 0,4 | 3,301 |
| IKM | 82,53 | | | | | | | | | |

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

**DATA REKAPITULASI
NILAI RESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
INSTALASI RSUD KOTA DEPOK**

| 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 | |
| Jumlah | 119 | 119 | 118 | 124 | 117 | 127 | 119 | 122 | 138 | |
| NRR per unsur | 3,31 | 3,31 | 3,28 | 3,44 | 3,25 | 3,53 | 3,31 | 3,39 | 3,83 | 0,8511 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,38 | 0,36 | 0,39 | 0,36 | 0,37 | 0,42 | 3,370 |
| IKM | 84,26 | | | | | | | | | |

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 | |
| 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 | |
| Jumlah | 145 | 140 | 136 | 152 | 136 | 141 | 140 | 87 | 143 | |
| NRR per unsur | 3,82 | 3,68 | 3,58 | 4 | 3,58 | 3,71 | 3,68 | 2,29 | 3,76 | 0,8449 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,42 | 0,41 | 0,39 | 0,44 | 0,39 | 0,41 | 0,41 | 0,25 | 0,41 | 3,532 |
| IKM | 88,29 | | | | | | | | | |

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 : ICU - 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 | 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 | |
| Jumlah | 36 | 38 | 37 | 46 | 37 | 38 | 38 | 34 | 45 | |
| NRR per unsur | 3 | 3,17 | 3,08 | 3,83 | 3,08 | 3,17 | 3,17 | 2,83 | 3,75 | 2,4236 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,33 | 0,35 | 0,34 | 0,42 | 0,34 | 0,35 | 0,35 | 0,31 | 0,41 | 3,199 |
| IKM | 79,98 | | | | | | | | | |

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

***) = IKM Unit pelayanan x 25

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |

- 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 : ISOLASI LT.5 - 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 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Jumlah | 156 | 159 | 160 | 172 | 154 | 156 | 156 | 111 | 165 | |
| NRR per unsur | 3,63 | 3,7 | 3,72 | 4 | 3,58 | 3,63 | 3,63 | 2,58 | 3,84 | 0,7512 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,4 | 0,41 | 0,41 | 0,44 | 0,39 | 0,4 | 0,4 | 0,28 | 0,42 | 3,553 |
| IKM | 88,83 | | | | | | | | | |

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

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |

- 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 | |
| Jumlah | 71 | 68 | 71 | 70 | 64 | 73 | 74 | 72 | 78 | |
| NRR per unsur | 3,55 | 3,4 | 3,55 | 3,5 | 3,2 | 3,65 | 3,7 | 3,6 | 3,9 | 1,6025 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,39 | 0,37 | 0,39 | 0,39 | 0,35 | 0,4 | 0,41 | 0,4 | 0,43 | 3,526 |
| IKM | 88,14 | | | | | | | | | |

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 : RAWAT INAP (LT.7) - 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 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| Jumlah | 90 | 92 | 91 | 115 | 91 | 94 | 94 | 95 | 120 | |
| NRR per unsur | 3 | 3,07 | 3,03 | 3,83 | 3,03 | 3,13 | 3,13 | 3,17 | 4 | 0,9800 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,42 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,44 | 3,234 |
| IKM | 80,85 | | | | | | | | | |

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 (LT.8) - 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| Jumlah | 101 | 100 | 102 | 112 | 102 | 100 | 106 | 67 | 102 | |
| NRR per unsur | 3,61 | 3,57 | 3,64 | 4 | 3,64 | 3,57 | 3,79 | 2,39 | 3,64 | 1,1378 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,4 | 0,39 | 0,4 | 0,44 | 0,4 | 0,39 | 0,42 | 0,26 | 0,4 | 3,504 |
| IKM | 87,61 | | | | | | | | | |

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 : KENANGA - 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 | 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 | |
| Jumlah | 27 | 26 | 30 | 29 | 27 | 31 | 29 | 26 | 30 | |
| NRR per unsur | 3,38 | 3,25 | 3,75 | 3,63 | 3,38 | 3,88 | 3,63 | 3,25 | 3,75 | 3,9844 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,37 | 0,36 | 0,41 | 0,4 | 0,37 | 0,43 | 0,4 | 0,36 | 0,41 | 3,506 |
| IKM | 87,66 | | | | | | | | | |

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 : PERISTI & NICU - 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 | 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 | |
| Jumlah | 61 | 62 | 60 | 64 | 68 | 63 | 63 | 67 | 69 | |
| NRR per unsur | 3,39 | 3,44 | 3,33 | 3,56 | 3,78 | 3,5 | 3,5 | 3,72 | 3,83 | 1,7809 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,37 | 0,38 | 0,37 | 0,39 | 0,42 | 0,39 | 0,39 | 0,41 | 0,42 | 3,526 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM | 88,15 | | | | | | | | |

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 | |
| 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 | |
| 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 | |
| Jumlah | 152 | 153 | 150 | 158 | 149 | 150 | 153 | 148 | 173 | |
| NRR per unsur | 3,17 | 3,19 | 3,13 | 3,29 | 3,1 | 3,13 | 3,19 | 3,08 | 3,6 | 0,6016 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,35 | 0,35 | 0,34 | 0,36 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,4 | 3,176 |
| IKM | 79,41 | | | | | | | | | |

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

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |

- 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 : 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 | 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 | |
| Jumlah | 57 | 54 | 57 | 70 | 57 | 59 | 60 | 60 | 67 | |
| NRR per unsur | 3 | 2,84 | 3 | 3,68 | 3 | 3,11 | 3,16 | 3,16 | 3,53 | 1,4986 |

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 | 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 | |
| Jumlah | 15 | 15 | 15 | 20 | 16 | 15 | 15 | 18 | 19 | |
| NRR per unsur | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,2 | 3 | 3 | 3,6 | 3,8 | 5,9200 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,44 | 0,35 | 0,33 | 0,33 | 0,4 | 0,42 | 3,256 |
| IKM | 81,40 | | | | | | | | | |

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 : RADIOLOGI - 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 | 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 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 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 | |
| Jumlah | 94 | 97 | 96 | 96 | 94 | 106 | 104 | 101 | 102 | |
| NRR per unsur | 3,13 | 3,23 | 3,2 | 3,2 | 3,13 | 3,53 | 3,47 | 3,37 | 3,4 | 0,9889 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,34 | 0,36 | 0,35 | 0,35 | 0,34 | 0,39 | 0,38 | 0,37 | 0,37 | 3,263 |
| IKM | 81,58 | | | | | | | | | |

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 | 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 |
| 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 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 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 | |
| Jumlah | 88 | 83 | 84 | 89 | 89 | 92 | 93 | 75 | 77 | |
| NRR per unsur | 3,03 | 2,86 | 2,9 | 3,07 | 3,07 | 3,17 | 3,21 | 2,59 | 2,66 | 0,9156 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,33 | 0,31 | 0,32 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,35 | 0,28 | 0,29 | 2,921 |
| IKM | 73,02 | | | | | | | | | |

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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | | 4 | 3 | 3 | | 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 | | 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 |
| 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 |

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 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 | | 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 | | 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 | |
| Jumlah | 152 | 148 | 144 | 164 | 140 | 149 | 156 | 149 | 164 | |
| NRR per unsur | 3,1 | 3,02 | 2,94 | 3,35 | 2,86 | 3,04 | 3,18 | 3,04 | 3,35 | 0,5689 |
| NRR tertimbang per unsur | 0,34 | 0,33 | 0,32 | 0,37 | 0,31 | 0,33 | 0,35 | 0,33 | 0,37 | 3,067 |
| IKM | 76,66 | | | | | | | | | |

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

| NO URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |

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