

---

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## BULAN NOVEMBER 2022

---



[rsud\\_kota\\_depok](#)



[rsud.depok.go.id](http://rsud.depok.go.id)



0251 8602519

**PEMERINTAH KOTA DEPOK**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**KHIDMAT SEHAT AFIAT**

Jl. Raya Muchtar Nomor 99 Sawangan Kota Depok 16511 Jawa Barat

Telp. (0251)8602514 - 8602134 Fax. (0251) 8602134

Email. [rsudksa@depok.go.id](mailto:rsudksa@depok.go.id) Portal : <https://rsudksa.depok.go.id>

## KATA PENGANTAR

---

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga atas rahmat dan ridho-Nya Survey Kepuasan Masyarakat, RSUD Khidmat Sehat Afiat Semester II Tahun 2022 yang dilaksanakan pada bulan November 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 Khidmat Sehat Afiat sangat dibutuhkan sebagai masukan untuk membenahi sistem pelayanan pada instalasi-instalasi Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat. Lokasi pelaksanaan Survei adalah pada instalasi yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien yaitu Pendaftaran, Kamar Bersalin & PONEK, Rawat Jalan, HCU, ICU, PERISTI, NICU, PICU, 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 Khidmat Sehat Afiat ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan sistem Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat, sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

Depok, 08 November 2022



DIREKTUR

RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT

RSUD  
KHIDMAT SEHAT  
AFIAT

dr. Devi Maryori, M.K.M

NIP. 19680322 199903 2 002

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT PERIODE NOVEMBER 2022

---

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan penilaian terhadap pelayanan di instalasi-instalasi RSUD Khidmat Sehat Afiat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi pendorong RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 aparaturnya 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 Khidmat Sehat Afiat

### **Tujuan :**

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

## **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 Khidmat Sehat Afiat
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing instalasi pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 Khidmat Sehat Afiat pada lingkup Pemerintah Kota Depok.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup RSUD Khidmat Sehat Afiat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat.



6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat.

#### **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 Khidmat Sehat Afiat antara lain Pendaftaran, Kamar Bersalin & PONEK, Rawat Jalan, HCU, ICU, PERISTI, NICU, PICU, 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 Khidmat Sehat Afiat.

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

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Pengumpulan data :

Pengumpulan data dilakukan dilokasi masing-masing instalasi pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat, 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 & PICU

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 Khidmat Sehat Afiat, selama 4 (empat) hari mulai tanggal 01 sampai dengan 04 November 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 Khidmat Sehat Afiat dilakukan pada tanggal 07 November 2022 menggunakan Goggle Form <https://bit.ly/survey-IKM-RSUDDEPOK> .

3. Evaluasi :

Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat dilakukan pada tanggal 09 November 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 Khidmat Sehat Afiat 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

Desi Ariani

Akmaludin

Rizky Zain

#### b. Penyiapan bahan

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 Khidmat Sehat Afiat, didapat sebanyak 510 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 Khidmat Sehat Afiat 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 Khidmat Sehat Afiat 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**

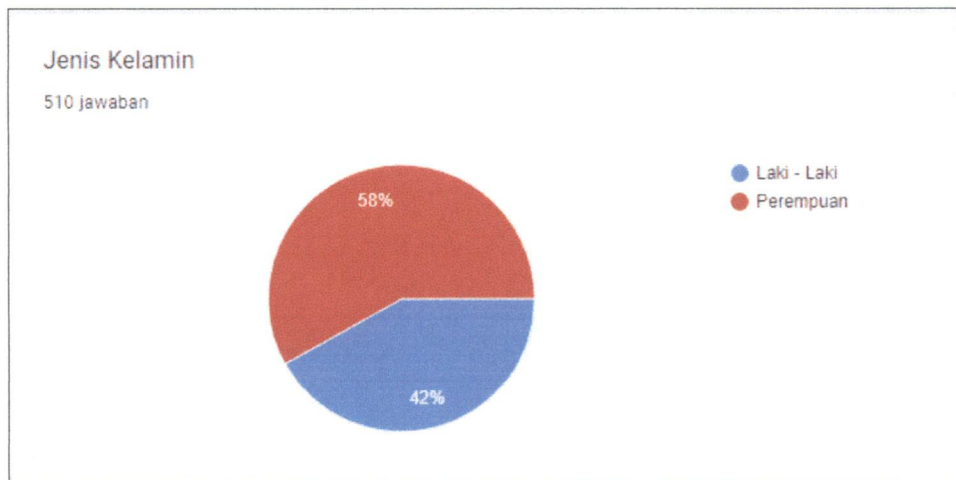
**A. Hasil Survei**

1. Karakteristik responden

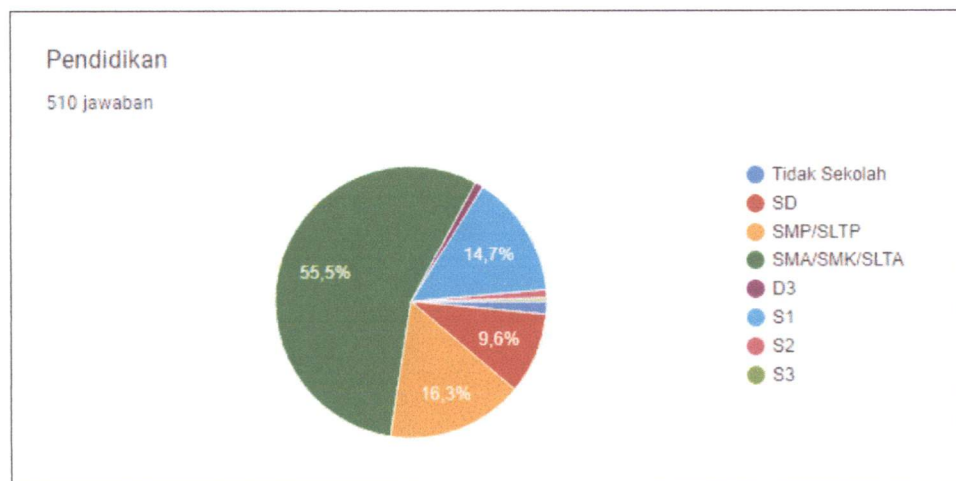
Dari 510 orang responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat periode November Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh RSUD Khidmat Sehat Afiat diperoleh informasi seperti tabel di bawah ini :

**TABEL RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT**

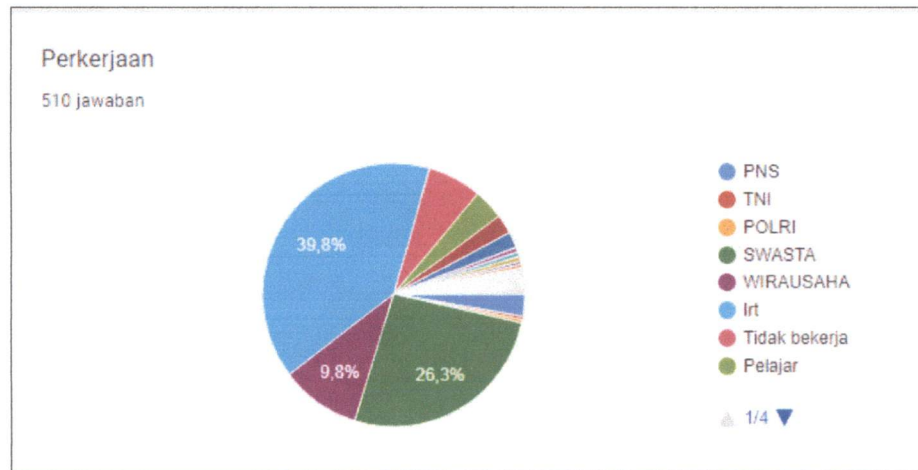
<b>KRITERIA RESPONDEN</b>		<b>JUMLAH</b>
Jenis kelamin	• Laki-laki	213
	• Perempuan	297
Pendidikan terakhir	• SD	57
	• SLTP	80
	• SLTA	287
	• S1	80
	• S-2	4
	• S-3	2
Umur	• 14 – 20 th	26
	• 21 – 40 th	279
	• 41 – 60 th	152
	• ≥ 61 th	53
Pekerjaan Utama	• PNS	14
	• TNI	2
	• POLRI	1
	• Swasta	134
	• Wirausaha	49
	• Lainnya	310



Berdasarkan jenis kelamin dari 510 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat menunjukkan 58% perempuan dan 42% laki-laki.



Berdasarkan pendidikan dari 210 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat menunjukkan 3 besar tingkat pendidikan responden yaitu 55,5% jenjang SMA/SLTA/SMK, 16,3% jenjang SMP/SLTP dan 14,7% jenjang S1.



Berdasarkan pekerjaan dari 510 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat menunjukkan 3 besar jenis pekerjaan responden yaitu 39,8% sebagai ibu rumah tangga, 26,3% sebagai pegawai swasta, 9,8% sebagai wirausaha.

## 2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Indeks per unsur pelayanan

Dari 510 responden Survei indeks kepuasan masyarakat periode November 2022 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat, diperoleh data nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

**TABEL**  
**NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING**  
**INSTALASI PELAYANAN RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT**

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	3,4
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,34
3	Waktu penyelesaian	3,34

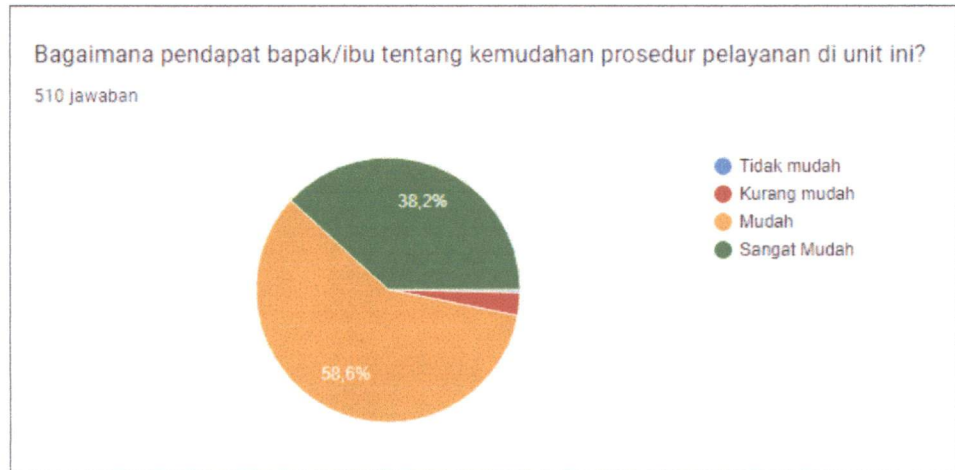
4	Biaya / tarif	3,71
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,31
6	Kompetensi pelaksana	3,39
7	Perilaku pelaksana	3,38
8	Sarana dan prasarana	<b>3,21</b>
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>3,73</b>

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat, diperoleh hasil **84,69** (terlampir).

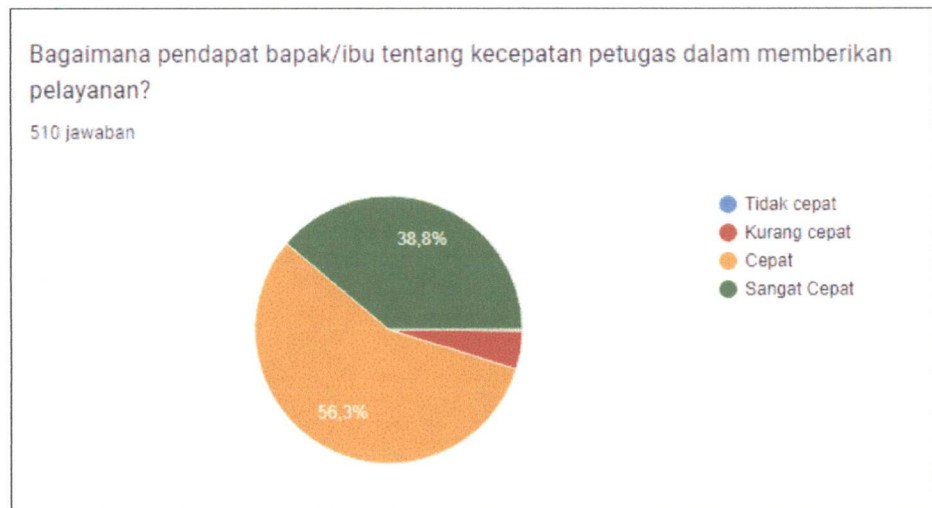


Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat menilai 41,2% pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan dan 58,4% pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan.





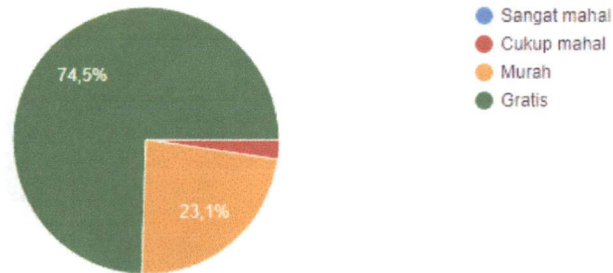
Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat menilai 38,2% prosedur pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi dan 58,6% prosedur pelayanan mudah untuk dipenuhi.



Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai pegawai RSUD Khidmat Sehat Afiat dalam memberikan pelayanan 38,8% sangat cepat, 56,3% cepat dan hanya 4,7% kurang cepat.

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

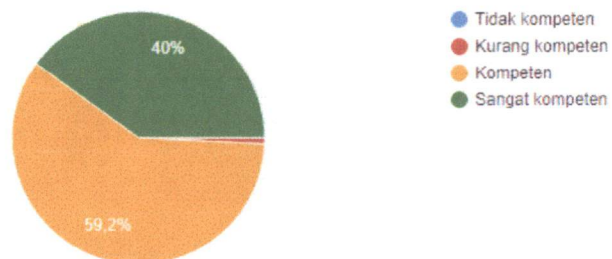
510 jawaban



Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan 74,5% gratis untuk pasien yang menggunakan jaminan/BPJS dan 23,1% menilai murah untuk pasien dengan pembayaran umum.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

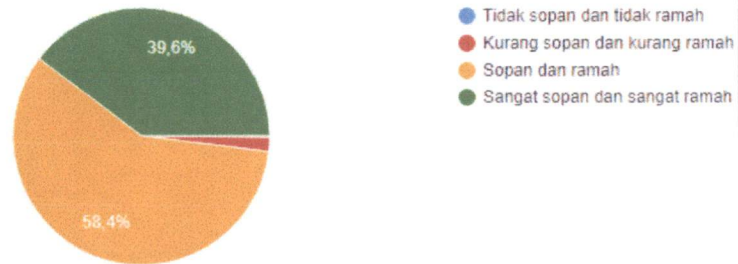
510 jawaban



Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 59,2% menyatakan kompeten dan 40% sangat kompeten.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

510 jawaban



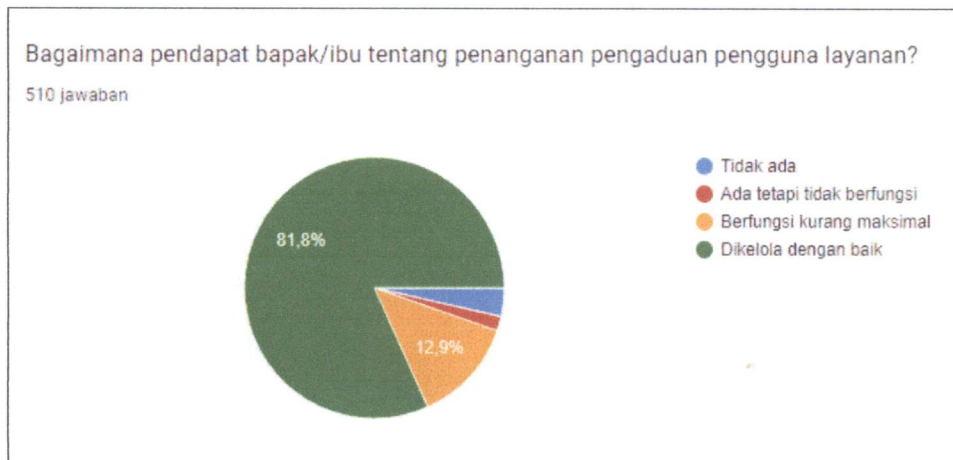
Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pegawai RSUD Khidmat Sehat Afiat kepada pasien 58,4% sopan dan ramah, 39,6% sangat sopan dan sangat ramah.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?

510 jawaban



Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai terkait sarana dan prasarana di RSUD Khidmat Sehat Afiat 58,6% baik, 10,2% cukup dan 30,8% menyatakan sangat baik.



Dari 510 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat, menilai terkait penanganan jika ada pengaduan pengguna layanan 81,8% menyatakan dikelola dengan baik dan 12,9% 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 Khidmat Sehat Afiat telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik . Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka **84,69**. 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 terkait sarana dan prasarana, maka kemungkinan penyebab adalah sebagai berikut :

- a. Kebersihan kamar mandi / toilet pasien yang kurang seperti lantai masih licin
- b. Kerusakan pada beberapa kunci di kamar mandi / toilet pasien.
- c. Kebersihan meja, tempat tidur, lemari dan seluruh fasilitas yang ada didalam kamar perawatan pasien.
- d. Adanya alat tensi rusak / belum dikalibrasi di unit pelayanan
- e. Kurangnya ketersediaan Televisi di area pelayanan sebagai hiburan untuk pasien menunggu antrian mendapatkan pelayanan

Alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah :

- a. Evaluasi penjadwalan pembersihan kamar mandi / toilet pasien dengan menambah jam pembersihan.
- b. Pemeliharaan dan perbaikan seluruh kerusakan pada sarana dan prasana rumah sakit salah satunya kunci-kunci pintu kamar mandi / toilet pasien
- c. Evaluasi penjadwalan pembersihan meja, tempat tidur, lemari serta seluruh fasilitas yang ada dalam kamar perawatan pasien dengan menambah jam pembersihan.
- d. Penjadwalan kalibrasi seluruh alat medis rumah sakit.
- e. Pengadaan penyediaan televise diruang tunggu pasien.

### BAB III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. KESIMPULAN

Dari hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) instalasi pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan di RSUD Khidmat Sehat Afiat 2 kali dalam satu tahun untuk mengukur indeks kinerja instalasi pelayanan
- b. Hasil Survei IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Khidmat Sehat Afiat
- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat, diperoleh hasil **82,53** dengan katagori mutu pelayanan **B**
- d. Kinerja instalasi pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat adalah **Baik**
- e. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3,21**

##### B. SARAN

Upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan adalah :

- a. Evaluasi penjadwalan pembersihan kamar mandi / toilet pasien dengan menambah jam pembersihan.
- b. Pemeliharaan dan perbaikan seluruh kerusakan pada sarana dan prasana rumah sakit salah satunya kunci-kunci pintu kamar mandi / toilet pasien
- c. Evaluasi penjadwalan pembersihan meja, tempat tidur, lemari serta seluruh fasilitas yang ada dalam kamar perawatan pasien dengan menambah jam pembersihan.
- d. Penjadwalan kalibrasi seluruh alat medis rumah sakit.
- e. Pengadaan penyediaan televise diruang tunggu pasien.

**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  
INSTALASI RSUD KOTA DEPOK**



Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

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

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	3
23	4	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	2	3	3	3	3	3	2	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	4	3	4	3	3	4	4
28	3	4	4	3	4	3	3	4	4
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	1
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	3	3	3	2	4
35	4	4	4	4	4	3	4	3	4
36	4	4	3	4	4	4	3	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	2	4
38	4	4	4	4	3	3	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	2	4
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	3	2	4
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4
47	3	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	3	3	2	4
50	4	4	4	4	4	4	3	2	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
80	3	3	2	3	2	3	3	2	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	3	4	3	4	4
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	3	3	3	4	4
86	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	3	2	4	2	3	3	4	3	4
88	3	3	2	4	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	1
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	2	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	2	2	3	3	3	2	4
97	4	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	1
102	3	3	3	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	3	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	2	4
105	3	3	4	3	3	4	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	3	3	4	4
108	3	4	3	3	3	3	3	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	4	4	3	3	3	3	4
111	4	2	4	4	3	4	3	3	4
112	4	3	4	4	3	3	4	4	4
113	3	2	3	4	3	3	3	2	4
114	3	3	4	4	3	4	4	3	4
115	3	2	2	2	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	1
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4
120	3	3	2	3	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	3	3	3	3	3
122	4	4	3	4	4	3	4	3	4
123	4	3	3	4	3	3	4	4	4
124	4	3	3	4	3	4	4	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	4	3	4	3	4	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	2	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	4	2	4
135	4	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	4	4	4
137	3	1	3	4	4	3	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
138	3	3	2	4	3	3	3	3	4
139	4	3	4	3	4	4	4	4	4
140	4	3	4	4	3	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	2	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	4	3	4
145	4	3	4	3	3	3	4	3	4
146	3	3	3	4	3	3	4	4	4
147	3	2	3	4	3	4	3	3	4
148	2	3	2	4	3	3	3	2	4
149	3	2	3	4	3	3	3	3	4
150	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	3	4	4	3	4
153	4	4	3	4	4	4	3	4	4
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	2	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	4	3	4	4	3	4	4	3
159	4	3	4	4	3	4	4	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	2	4
161	3	4	4	4	3	3	3	3	4
162	4	3	4	4	3	4	4	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	4	4	3	3	4	3	4
165	3	3	3	2	3	4	3	3	4
166	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
196	4	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	4	3	4
205	4	3	4	4	4	3	3	3	3
206	4	4	3	4	3	3	4	3	4
207	3	3	2	2	3	3	3	3	1
208	3	3	2	2	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	4	3	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	3	4	4	4	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	3	4
214	4	4	4	4	4	3	3	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	3	4
220	4	4	4	4	4	3	4	3	4
221	4	4	4	4	4	3	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	3	3	4



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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
254	3	3	4	4	3	3	4	3	4
255	4	3	3	4	3	4	4	3	4
256	3	3	4	4	3	3	4	3	4
257	3	4	4	4	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	4	3	3	2	3	3	3	3	4
260	4	4	4	4	4	4	2	2	4
261	4	4	4	3	4	4	3	2	4
262	4	4	4	3	3	3	3	2	4
263	4	3	3	4	3	4	4	3	4
264	4	4	4	4	4	3	4	2	4
265	4	4	4	4	4	4	3	3	4
266	4	3	3	4	3	4	4	2	4
267	4	4	4	4	3	4	4	3	4
268	4	3	4	4	3	4	3	3	4
269	4	4	3	4	4	3	3	3	4
270	3	3	4	4	3	4	3	3	4
271	4	4	4	4	4	3	3	3	4
272	4	4	4	4	3	4	3	3	4
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	3	4
275	3	3	4	4	3	4	4	3	4
276	4	4	3	4	4	4	3	3	4
277	4	4	4	4	3	3	4	3	4
278	3	3	3	3	4	4	3	3	4
279	4	4	3	4	4	4	3	3	4
280	4	4	4	4	3	3	4	3	4
281	4	4	4	4	4	4	3	4	4
282	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
283	4	4	4	4	4	4	3	3	4
284	4	4	4	3	3	3	4	3	4
285	4	4	4	3	3	3	4	3	4
286	4	4	4	4	3	4	4	3	4
287	4	4	3	4	3	4	3	3	4
288	4	4	4	4	3	4	4	3	4
289	4	4	4	4	3	4	3	3	4
290	4	4	3	4	4	4	3	4	4
291	3	3	3	3	3	4	3	3	4
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	4	4	4	3	4	4	3	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	4	4	3	4	3	4	4	4
296	3	3	3	4	3	4	3	4	4
297	4	4	4	4	4	3	4	4	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4
300	4	4	3	4	3	4	4	4	4
301	3	3	4	4	3	4	4	3	4
302	4	3	4	4	3	3	4	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	4	4	3	4	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	3	3	3	3	3	3	4	3	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	4	3	3	3	4	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	3	4	3
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
312	3	3	3	4	3	3	3	3	3
313	3	3	3	4	4	3	4	4	4
314	3	3	3	4	3	3	3	4	4
315	3	3	3	4	4	3	3	3	3
316	3	3	3	4	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	3	3	3	3	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	3	3	3	4	3	3	3	2	1
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	3	3	4	3	2	4
323	3	3	4	3	4	3	3	4	4
324	3	3	4	3	4	3	4	3	4
325	4	4	3	3	3	3	4	4	4
326	4	4	3	3	4	4	3	4	4
327	4	3	4	3	3	3	4	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	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	3	4	3	4	4	4	4	4	4
337	4	3	3	4	4	3	3	2	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	3	2	4	3	3	3	3	2
340	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
341	3	3	3	4	4	3	3	3	4
342	3	3	3	4	4	3	3	3	4
343	3	3	3	4	4	3	3	3	4
344	3	3	3	4	4	3	3	3	4
345	3	3	3	4	4	3	3	3	4
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	3	3	3	4	3	4	3	3	4
348	3	3	4	4	3	3	4	3	4
349	3	3	3	3	3	3	3	1	2
350	3	3	3	3	4	3	3	3	2
351	4	3	1	4	3	4	2	4	4
352	3	3	3	4	3	4	3	4	4
353	3	4	3	3	3	3	3	3	4
354	4	3	3	3	3	3	3	3	4
355	4	3	3	4	4	4	4	4	4
356	3	3	2	4	3	3	3	2	1
357	3	3	3	4	3	4	3	4	3
358	3	3	3	4	3	3	3	4	4
359	3	3	3	3	2	4	2	4	4
360	3	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	2	4	4	4	3	3	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	3	4	3	3	4	4	4
364	3	3	4	3	3	4	4	2	4
365	3	3	3	3	3	4	3	4	4
366	3	3	3	4	3	3	3	3	3
367	3	3	4	3	4	3	4	3	4
368	3	3	2	4	3	3	2	3	3
369	3	3	2	4	2	4	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
370	4	4	3	3	3	3	3	3	4
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4
372	3	3	3	4	3	3	4	3	4
373	4	4	3	4	2	4	4	4	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4
375	2	3	3	3	3	3	3	3	4
376	3	3	3	4	3	3	3	3	4
377	3	3	3	4	3	3	3	2	3
378	4	4	3	4	4	4	4	4	4
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3
380	3	3	3	3	2	3	3	2	3
381	3	4	3	3	3	3	3	3	4
382	3	4	3	2	3	4	3	3	1
383	3	3	3	3	3	3	2	2	2
384	3	3	3	3	3	3	4	4	3
385	3	3	3	4	3	3	3	3	4
386	4	4	4	3	4	4	4	3	4
387	3	3	3	4	3	3	3	3	4
388	3	2	3	3	3	2	2	3	2
389	3	4	3	4	4	4	4	4	4
390	3	3	3	4	3	3	3	2	2
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	4	3	3	4	3	3	3	3	4
393	4	4	3	4	3	3	3	3	3
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	3	3	4	3	3	3	3	4
396	3	3	3	3	3	3	3	4	4
397	3	3	3	4	3	3	3	3	4
398	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
399	3	3	3	4	3	3	3	3	4
400	3	3	3	4	3	3	3	3	3
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	3	4	4
403	3	3	3	4	3	3	3	3	4
404	3	3	3	3	3	3	3	3	4
405	3	3	3	4	3	3	3	3	2
406	3	3	3	4	3	3	3	3	2
407	3	3	3	3	3	3	3	3	4
408	3	3	3	3	3	3	3	2	4
409	3	3	3	3	3	3	3	3	1
410	3	3	3	4	3	3	3	3	1
411	3	3	3	4	3	4	3	4	3
412	3	4	4	4	3	4	1	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4
415	3	3	3	4	1	3	3	3	3
416	3	3	3	3	3	3	3	3	3
417	3	3	3	4	3	3	3	3	1
418	3	3	3	3	3	3	3	3	3
419	3	3	3	4	3	4	3	3	4
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3
421	3	4	3	4	3	3	3	4	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	3	4	3	4	3	3	3	3	4
424	3	3	3	4	3	3	3	3	4
425	3	2	2	3	3	2	3	3	3
426	4	4	3	4	3	3	3	3	4
427	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
428	3	3	3	3	3	3	3	3	3
429	3	3	3	4	3	4	3	3	4
430	3	3	3	4	3	3	3	3	3
431	3	3	3	4	3	3	3	2	3
432	3	3	2	4	3	2	3	2	4
433	3	3	3	3	3	3	3	3	4
434	4	4	3	4	4	4	3	3	4
435	3	3	3	4	3	3	3	3	1
436	3	3	2	3	3	4	4	4	4
437	3	3	2	4	3	3	2	2	3
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	3	3	4	3	3	3	3	3	4
440	3	3	3	4	3	4	4	2	4
441	3	3	3	4	3	3	4	3	4
442	3	3	3	4	1	4	4	3	4
443	3	3	3	3	3	4	3	3	4
444	4	4	4	3	4	4	4	4	4
445	3	3	3	4	3	4	3	4	4
446	3	3	3	2	3	3	3	3	4
447	3	3	2	4	4	4	3	2	4
448	3	3	3	3	3	3	3	3	4
449	3	3	3	4	3	3	3	3	1
450	3	3	3	3	4	4	4	3	4
451	3	3	4	3	3	3	3	3	4
452	3	3	3	4	3	3	3	3	3
453	3	3	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3
456	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
457	3	3	3	3	3	3	4	4	4
458	3	3	4	4	4	4	4	4	4
459	3	3	3	3	3	4	4	3	4
460	3	3	3	3	3	3	3	3	4
461	3	3	3	3	3	3	3	3	4
462	3	3	3	4	3	3	3	3	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	3	3	3	4	3	3	3	3	3
465	3	2	2	3	3	3	3	2	4
466	3	2	2	3	3	3	3	2	4
467	3	3	3	3	3	3	3	4	4
468	3	3	3	4	3	3	3	3	3
469	3	4	4	4	3	3	3	2	4
470	3	3	3	4	3	3	3	3	4
471	3	3	3	4	3	3	3	3	4
472	3	3	3	4	3	3	3	3	4
473	3	3	3	4	3	3	3	3	1
474	4	3	3	4	3	3	3	3	4
475	3	3	3	4	3	3	3	3	4
476	4	4	4	4	3	3	4	3	4
477	4	3	3	4	3	3	3	4	4
478	3	3	3	3	3	3	3	2	4
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	3	3	3	3	3	3	3	3	4
481	3	3	3	3	3	3	3	3	3
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3
484	3	3	3	4	3	3	3	3	4
485	3	3	4	4	3	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
486	3	3	3	4	3	3	3	3	3
487	3	3	4	3	4	3	4	4	4
488	4	4	4	3	3	3	4	4	4
489	3	3	3	3	3	3	4	3	4
490	3	3	3	3	4	3	3	2	4
491	3	4	3	4	3	3	3	4	4
492	4	4	4	3	3	4	4	3	4
493	3	2	3	2	3	2	3	3	2
494	4	3	3	3	3	3	3	3	3
495	4	3	4	4	4	4	4	4	4
496	3	3	3	3	3	3	3	3	3
497	3	3	3	4	4	3	3	3	3
498	3	3	3	4	3	3	3	3	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	3	3	2	4	3	3	3	3	4
501	3	3	3	4	3	3	3	2	4
502	3	4	4	4	3	3	4	3	4
503	4	4	4	3	4	4	4	4	4
504	3	3	3	4	3	3	3	3	4
505	4	3	4	3	3	3	3	3	4
506	3	3	3	4	3	3	3	2	4
507	3	3	3	4	3	4	4	4	4
508	3	3	3	2	3	3	3	3	4
509	3	3	4	3	3	3	4	3	4
510	3	3	2	3	3	3	3	3	4
Jumlah	1736	1704	1703	1890	1687	1727	1724	1635	1900

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per unsur	3.4	3.34	3.34	3.71	3.31	3.39	3.38	3.21	3.73	0.0604
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.37	0.37	0.41	0.36	0.37	0.37	0.35	0.41	3.388
IKM	84.69									

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



Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : RADIOLOGI

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
24	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	82	80	82	85	81	79	85	79	94	
NRR per unsur	3.28	3.2	3.28	3.4	3.24	3.16	3.4	3.16	3.76	1.1952
NRR tertimbang per unsur	0.36	0.35	0.36	0.37	0.36	0.35	0.37	0.35	0.41	3.287
IKM	82.17									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

U1 Persyaratan

U2 Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 Waktu Penyelesaian

U4 Biaya / tarif

U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 Kompetensi pelaksana

U7 Perilaku pelaksana

U8 Sarana / prasarana

U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : KAMAR BERSALIN

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	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	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	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	39	37	38	43	36	37	38	37	45	
NRR per unsur	3.25	3.08	3.17	3.58	3	3.08	3.17	3.08	3.75	2.4306
NRR tertimbang per unsur	0.36	0.34	0.35	0.39	0.33	0.34	0.35	0.34	0.41	3.208

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	80.21								

**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 : IGD

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	2	2	3	3	3	3	2	4	
2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	4	3	3	3	2	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	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
Jumlah	27	26	26	33	27	27	27	25	32	
NRR per unsur	3	2.89	2.89	3.67	3	3	3	2.78	3.56	3.0864
NRR tertimbang per unsur	0.33	0.32	0.32	0.4	0.33	0.33	0.33	0.31	0.39	3.056
IKM	76.39									

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



RESPONDEN	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jumlah	78	78	80	88	80	87	86	80	94	
NRR per unsur	3.12	3.12	3.2	3.52	3.2	3.48	3.44	3.2	3.76	1.2016
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.34	0.35	0.39	0.35	0.38	0.38	0.35	0.41	3.304
IKM	82.61									

#### 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 : FARMASI

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	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	1	2
5	3	3	3	3	4	3	3	3	2
6	4	3	1	4	3	4	2	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	4	3	3	3	2	1
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	2	4	2	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	2	4	4	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	4	3	3	4	4	2	4
20	3	3	3	3	3	4	3	4	4
21	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
22	3	3	4	3	4	3	4	3	4
23	3	3	2	4	3	3	2	3	3
24	3	3	2	4	2	4	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	4	4	3	4	2	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	2	3	3	2	3
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4
37	3	4	3	2	3	4	3	3	1
38	3	3	3	3	3	3	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	3	4	4	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	2	3	3	3	2	2	3	2
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4

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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
80	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
87	3	3	2	4	3	2	3	2	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
91	3	3	2	3	3	4	4	4	4	
92	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	298	301	284	342	290	307	291	293	323	
NRR per unsur	3.17	3.2	3.02	3.64	3.09	3.27	3.1	3.12	3.44	0.3089
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.35	0.33	0.4	0.34	0.36	0.34	0.34	0.38	3.194
IKM	79.84									

**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 : LABORATORIUM

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	4	3	2	4
2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	3	4	4
6	4	3	4	3	3	3	4	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	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	3	3	2	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	4	3	3	3	3	2
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	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	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
Jumlah	77	76	75	82	84	76	77	75	92	
NRR per unsur	3.21	3.17	3.13	3.42	3.5	3.17	3.21	3.13	3.83	1.2396
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.35	0.34	0.38	0.39	0.35	0.35	0.34	0.42	3.273
IKM	81.81									

**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

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	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	2	1
19	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	
Jumlah	57	57	57	75	60	58	59	61	65	
NRR per unsur	3	3	3	3.95	3.16	3.05	3.11	3.21	3.42	1.5208
NRR tertimbang per unsur	0.33	0.33	0.33	0.43	0.35	0.34	0.34	0.35	0.38	3.178
IKM	79.46									

**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

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	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	3	4	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	4	3	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4
11	3	4	4	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	2	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	2	2	4
15	4	4	4	3	4	4	3	2	4
16	4	4	4	3	3	3	3	2	4
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	2	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	2	4
21	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
22	4	3	4	4	3	4	3	3	4
23	4	4	3	4	4	3	3	3	4
24	3	3	4	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4
26	4	4	4	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	4	4	3	3	4
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	3	3	3	4	3	4
39	4	4	4	3	3	3	4	3	4
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	4	4	3	4	3	4	3	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4
45	3	3	3	3	3	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	3	4	4	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	4	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	4	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
Jumlah	206	202	205	210	188	202	193	175	223	
NRR per unsur	3.68	3.61	3.66	3.75	3.36	3.61	3.45	3.13	3.98	0.5753
NRR tertimbang per unsur	0.4	0.4	0.4	0.41	0.37	0.4	0.38	0.34	0.44	3.544
IKM	88.59									

**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 : ISOLASI LT.5

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	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	2	4	3	4	2	4
19	4	4	4	4	3	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Jumlah	146	144	145	143	145	139	143	131	148	
NRR per unsur	3.95	3.89	3.92	3.86	3.92	3.76	3.86	3.54	4	0.9379
NRR tertimbang per unsur	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.41	0.43	0.39	0.44	3.817
IKM	95.43									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

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

\*) = 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)

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	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	4	3	4	4	3
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	4	4	4	3	3	3	3	4
12	4	3	4	4	3	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	2	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4
21	4	3	4	3	3	4	3	3	4





NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
55	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
56	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
57	3	3	2	2	3	3	3	3	1	
58	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
59	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
Jumlah	209	207	204	225	198	204	209	204	225	
NRR per unsur	3.54	3.51	3.46	3.81	3.36	3.46	3.54	3.46	3.81	0.5415
NRR tertimbang per unsur	0.39	0.39	0.38	0.42	0.37	0.38	0.39	0.38	0.42	3.514
<b>IKM</b>	<b>87.86</b>									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : RAWAT INAP (LT.7)

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	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	4	3	3	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4
12	4	2	4	4	3	4	3	3	4
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4
14	3	2	3	4	3	3	3	2	4
15	3	3	4	4	3	4	4	3	4
16	3	2	2	2	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	2	3	3	3	3	3	4

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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	173	160	166	195	164	170	177	165	194	
NRR per unsur	3.39	3.14	3.25	3.82	3.22	3.33	3.47	3.24	3.8	0.6013
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.35	0.36	0.42	0.35	0.37	0.38	0.36	0.42	3.373
IKM	84.33									

**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.6)

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	1
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	3	2	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	4	4	3	3	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4
16	4	1	2	4	4	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	3	4
24	4	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	4	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	2	3	2	3	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	4	3	4	4
31	3	3	4	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	3	2	4	2	3	3	4	3	4
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	1
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	2	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	2	2	3	3	3	2	4
44	4	3	3	4	3	3	4	3	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	3	3	4	3	4
Jumlah	158	152	155	173	153	161	160	154	173

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per unsur	3.43	3.3	3.37	3.76	3.33	3.5	3.48	3.35	3.76	0.6801
NRR tertimbang per unsur	0.38	0.36	0.37	0.41	0.37	0.39	0.38	0.37	0.41	3.441
IKM	86.03									

**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

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	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	4	4	4	3	3	3	2	4
7	4	4	4	4	4	3	4	3	4
8	4	4	3	4	4	4	3	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	2	4
10	4	4	4	4	3	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	2	4
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	3	2	4
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	3	3	2	4
22	4	4	4	4	4	4	3	2	4
23	4	4	4	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	4	3	4	4	4	4	4	3	4



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	96	96	97	98	91	88	91	69	95	
NRR per unsur	3.84	3.84	3.88	3.92	3.64	3.52	3.64	2.76	3.8	1.3136
NRR tertimbang per unsur	0.42	0.42	0.43	0.43	0.4	0.39	0.4	0.3	0.42	3.612
IKM	90.31									

**KETERANGAN**

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : PENDAFTARAN

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	2	2	1
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	3	2	3	3	3	3	3	2	3
13	3	2	3	3	3	3	3	2	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	3	2	3	3	3	3	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	2	3	3	3	3	3	2	3
26	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	
27	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
28	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
Jumlah	90	88	89	98	90	92	88	87	97	
NRR per unsur	3.21	3.14	3.18	3.5	3.21	3.29	3.14	3.11	3.46	1.0446
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.35	0.35	0.39	0.35	0.36	0.35	0.34	0.38	3.218
IKM	80.44									

**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