

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN DESEMBER 2023



rsud_kota_depok



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 Portal : <https://rsudksa.depok.go.id>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, sehingga atas rahmat dan ridho-Nya Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok pada Semester II Tahun 2023 dapat dilaksanakan pada bulan Desember 2023 telah selesai. Survei Kepuasan Masyarakat 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 dan meningkatkan layanan Rumah Sakit yang bermutu tinggi, holistik dan berkesinambungan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok sangat dibutuhkan sebagai masukan untuk membenahi sistem pelayanan pada instalasi-instalasi Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 Khidmat Sehat Afiat Kota Depok ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan sistem Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.



Depok, 15 Desember 2023

Direktur RSUD Khidmat Sehat Afiat
Kota Depok

Dr. Devi Maryori, M.K.M.
NIP. 19680322 199903 2 002

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK

BULAN DESEMBER 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan penilaian terhadap pelayanan di instalasi-instalasi RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi pendorong RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 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 dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan kesehatan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok

Tujuan :

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

C. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat 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 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 Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

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 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 Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, selama 4 (empat) hari mulai tanggal 04 Desember sampai dengan 07 Desember 2023. 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 Kota Depok dilakukan pada tanggal 12 Desember 2023 menggunakan Goggle Form <https://bit.ly/survey-IKM-RSUDDEPOK> .

3. Evaluasi :

Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dilakukan pada tanggal 18 Desember 2023.

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 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 RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 | : Petugas Admin Seluruh Instalasi |

b. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, didapat sebanyak 631 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 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 dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

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

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

d. Pengolahan data survei

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instalasi pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 Teknik 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

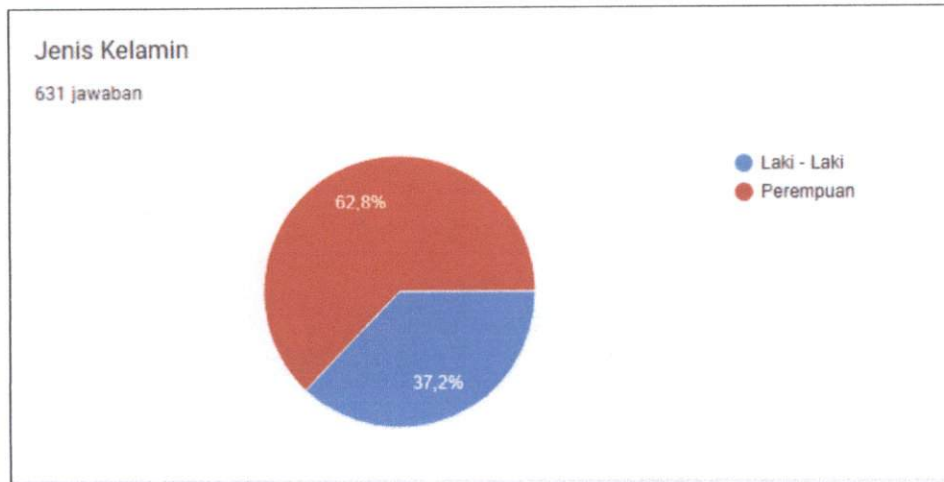
A. Hasil Survei

1. Karakteristik responden

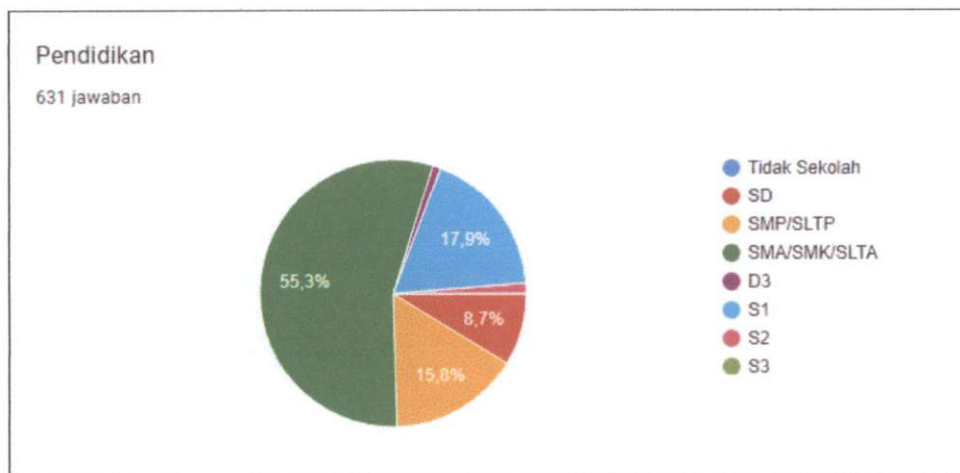
Dari 631 orang responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat periode Desember Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok diperoleh informasi dibawah ini

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

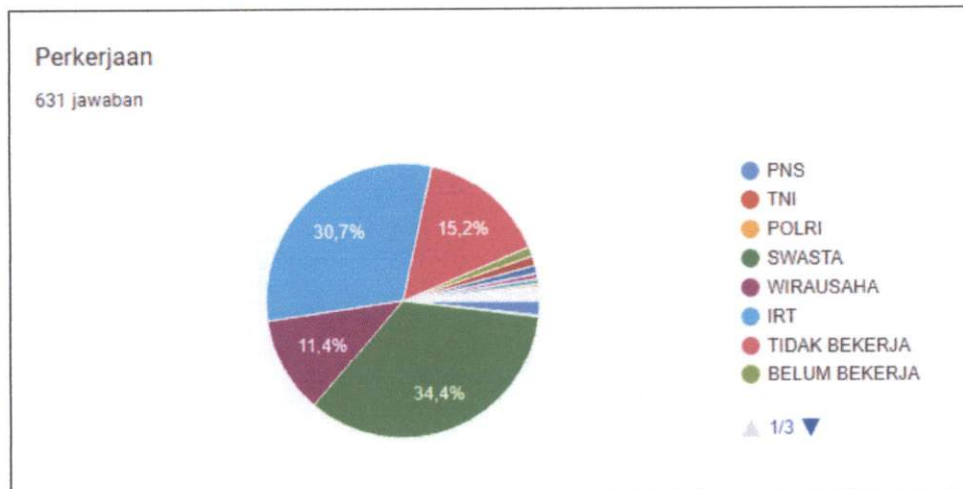
KRITERIA RESPONDEN		JUMLAH
Jenis kelamin	• Laki-laki	240
	• Perempuan	391
Pendidikan terakhir	• SD	55
	• SLTP	98
	• SLTA	355
	• S1	155
	• S-2	8
	• S-3	0
Umur	• 14 – 20 th	26
	• 21 – 40 th	334
	• 41 – 60 th	239
	• ≥ 61 th	32
Pekerjaan Utama	• PNS	12
	• TNI	1
	• POLRI	0
	• Swasta	216
	• Wirausaha	74
	• Lainnya	328



Berdasarkan jenis kelamin dari 631 data responden sebagai penerima jasa pelayanan pada survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menunjukkan 62,8% perempuan dan 37,2% laki-laki.



Berdasarkan pendidikan dari 631 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menunjukkan 3 besar tingkat pendidikan responden yaitu 55,3% jenjang SMA/SMK, 17,9% jenjang S1 dan 15,8% jenjang SMP.



Berdasarkan pekerjaan dari 631 data responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menunjukkan 3 besar jenis pekerjaan responden yaitu 34,4% sebagai pegawai swasta, 30,7% sebagai ibu rumah tangga dan 15,2% tidak bekerja.

2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Indeks per unsur pelayanan

Dari 631 responden Survei indeks kepuasan masyarakat periode Desember 2023 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh data nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

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

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	3,19
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,26
3	Waktu penyelesaian	3,15

4	Biaya / tarif	3,66
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,25
6	Kompetensi pelaksana	3,34
7	Perilaku pelaksana	3,4
8	Sarana dan prasarana	3,25
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,73

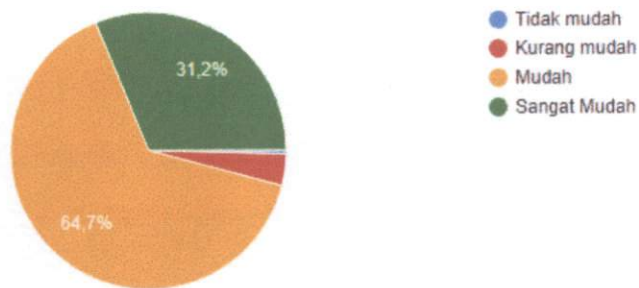
Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh hasil **83,15** (terlampir).



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai 80,3% pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan dan 19,5% pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ditentukan.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

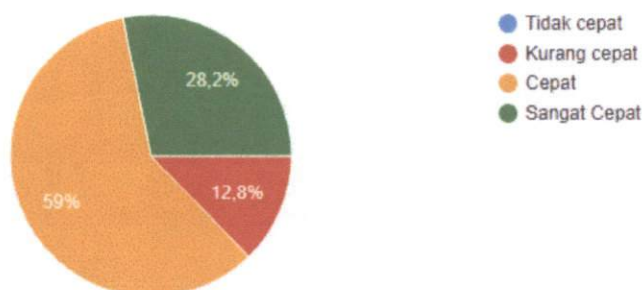
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai 64,7% prosedur pelayanan mudah untuk dipenuhi dan 31,2% prosedur pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi, hanya 3,6 % yang menilai prosedur pelayanan kurang mudah

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan?

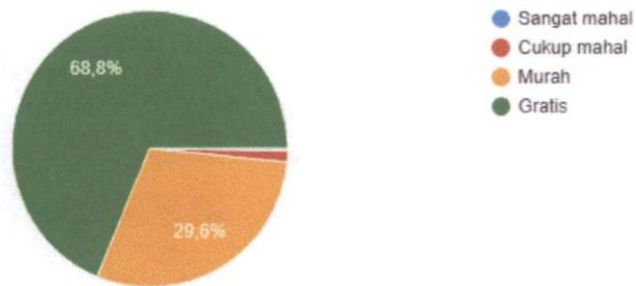
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai pegawai RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dalam memberikan pelayanan 59% cepat, 28,2% cepat dan hanya 12,8% kurang cepat.

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

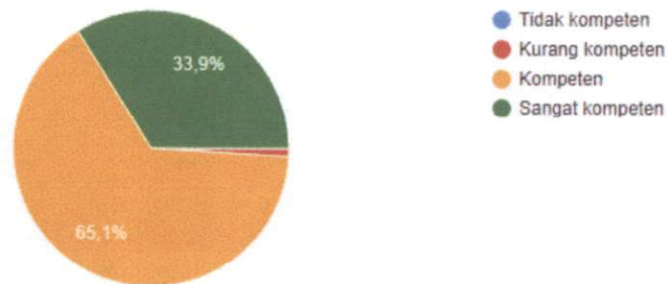
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan 68,8% gratis untuk pasien yang menggunakan jaminan/BPJS 29,6% menilai murah dan 1,3% cukup mahal untuk pasien dengan pembayaran umum.

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

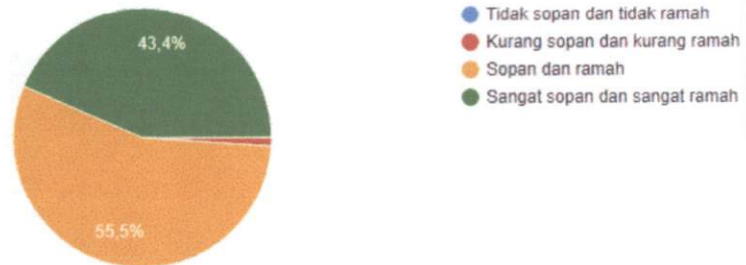
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 65,1% menyatakan kompeten, 33,9% sangat kompeten dan 1% kurang kompeten.

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

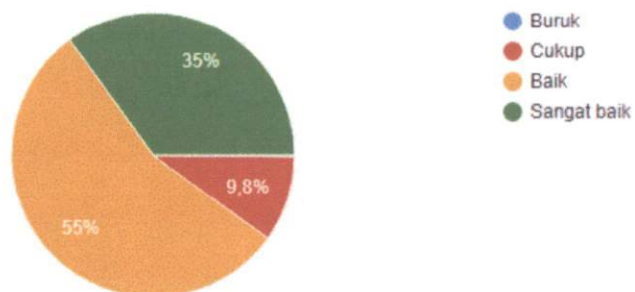
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pegawai RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok kepada pasien 55,5% sopan dan ramah, 43,4% sangat sopan dan sangat ramah dan 1,1% kurang sopan dan kurang ramah.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?

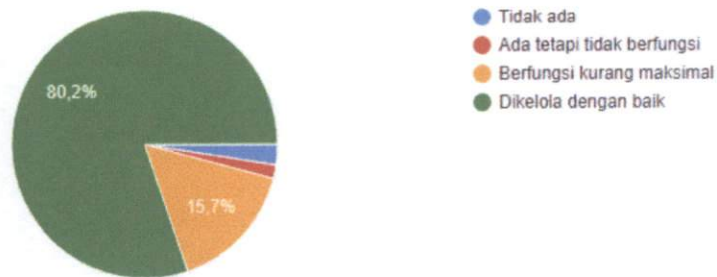
631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai terkait sarana dan prasarana di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menyatakan 55% baik, 35% sangat baik dan 9,8% cukup.

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

631 jawaban



Dari 631 responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menilai terkait penanganan jika ada pengaduan pengguna layanan 80,2% menyatakan dikelola dengan baik dan 15,7% menyatakan berfungsi tetapi kurang maksimal, hanya 2,5% yang menilai tidak ada dan 1,6% ada tetapi tidak berfungsi.

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 diberikan oleh petugas di setiap instalasi RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik . Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka **83,15**. Dengan nilai IKM tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok termasuk dalam katagori **Baik**.

Dalam peningkatan mutu pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah ada yaitu **Waktu Penyelesaian** dengan nilai unsur pelayanan **3,15**. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai unsur pelayanan **3,73**.

Walaupun kinerja pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok memperoleh nilai baik, tetapi masih terdapat unsur – unsur pelayanan yang

dinilai masih kurang oleh responden terutama pada unsur waktu penyelesaian (kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan) yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Setelah dilakukan analisa terhadap nilai indeks yang dinilai masih kurang oleh responden, maka kemungkinan penyebab adalah sebagai berikut :

- a. Kehadiran pasien lebih awal di bandingkan dengan jadwal praktek dokter.
- b. Waktu tunggu yang lama pasien di IGD untuk naik ke ruang rawat inap.
- c. Jumlah pasien banyak
- d. Proses pengambilan obat yang lama di farmasi rawat jalan

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

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

- a. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan di RSUD Khidmat Sehat Afiat 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 Khidmat Sehat Afiat Kota Depok
- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok periode Juni 2023 diperoleh hasil **83,15** dengan katagori mutu pelayanan **B**
- d. Kinerja instalasi pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok adalah **Baik**
- e. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu **waktu penyelesaian** dengan nilai **3,15**

B. SARAN

Upaya tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan adalah :

- a. Monitoring dan evaluasi jam pelayanan di poliklinik.
- b. Percepatan sistem komputerisasi dalam fasilitas pelayanan mulai perbaikan sistem pendaftaran online untuk mengurangi waktu tunggu serta penggunaan Rekam Medik elektronik
- c. Monitoring dan evaluasi terkait alur pelayanan pasien di IGD.
- d. Meningkatkan komunikasi dengan pasien serta pengunjung apabila ada perubahan pelayanan

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

BAB IV
DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
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 KiSA 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	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	2	2	3	2	3	3	3	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4
10	3	3	2	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	2	4	4	3	3	3	4
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	3	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3
20	3	2	2	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	2	4	4	4	4	4	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	3	3	3	3	3	4
31	3	4	4	3	3	3	3	3	4
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	3	3	4	4	3	4
34	3	2	2	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	2	2	3	2	2	3	3	3
37	3	4	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	2	3	2	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	2	2	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
49	3	4	4	3	3	4	4	3	4
50	3	3	2	4	3	3	3	3	4
51	3	4	4	3	3	3	4	4	4
52	3	2	2	3	3	3	4	4	4
53	4	3	2	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	3	3	4	4	4	4
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	4	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	4	3	3	4	3
63	3	2	3	3	3	3	3	1	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	3	2	3	3	3	3
67	4	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	2	4	3	3	4	2	3
69	3	3	3	3	4	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	2	4	3	3	3	2	3
72	3	3	2	4	3	3	3	3	4
73	3	1	3	3	3	3	3	2	2
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	3	4	4
76	3	3	2	4	3	4	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
77	3	4	3	4	3	3	3	4	4
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	3	2	2	4	3	3	3	3	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	2	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	4	3	3	3	1
84	3	3	3	2	3	3	3	2	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	3	4	4	4
87	3	3	2	3	3	4	3	3	4
88	4	4	3	3	4	4	3	3	4
89	3	3	3	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4
91	4	3	3	3	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	1
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4
98	3	3	4	4	4	3	4	4	4
99	3	3	3	4	4	3	3	2	4
100	3	4	3	4	3	3	4	3	4
101	3	3	3	3	4	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	2	3
103	3	3	3	3	3	3	3	2	2
104	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
105	3	1	2	4	3	3	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	4	4	3	4	3	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	4	4	4	4	4	3	4
111	3	2	4	1	3	3	3	4	1
112	4	4	3	4	3	3	3	3	4
113	3	4	4	4	3	3	4	2	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	4	3	4	3	3	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	3	4	3	4	4	4	4	3	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	1	3	4	3	3	4	2	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	2	4
123	3	3	4	4	4	3	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	4	4	4	4
127	3	4	3	3	3	3	3	3	3
128	3	4	4	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	4	4	2	4
130	4	3	3	4	4	3	3	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	3	3	4	4	4	3
163	3	3	3	3	4	4	4	4	4
164	4	3	3	4	3	4	4	3	4
165	3	3	3	4	4	3	3	3	4
166	4	3	3	3	4	4	4	3	4
167	3	4	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	4	3	3	4
170	3	3	2	4	4	3	4	2	4
171	3	4	2	4	3	3	3	2	4
172	3	3	3	4	3	3	4	4	4
173	3	3	2	4	4	3	3	3	4
174	3	3	4	4	4	3	4	2	1
175	3	3	3	4	3	3	3	4	4
176	3	3	3	4	4	3	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	2	3	2	3	3	3	2	3
180	3	3	3	2	3	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	1
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4
188	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
189	3	4	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	3	4	4	3	4	3	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	3	4
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	4	4	3
199	3	3	3	3	3	4	4	3	4
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4
202	3	4	4	4	3	3	3	4	4
203	3	3	3	4	4	3	3	3	4
204	3	3	3	4	4	3	3	2	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	3	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	2	4
211	3	4	3	4	3	4	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	1
213	4	4	4	3	4	3	4	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	2	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	4	3	3	4	4	3	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
217	4	3	3	4	3	3	3	2	4
218	3	3	2	3	3	3	3	2	4
219	3	4	3	4	4	3	3	3	4
220	4	4	3	4	4	3	3	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	3	4	3	3	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	2	3	3	3	4	3	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	2	3
231	3	3	3	4	3	3	3	2	4
232	3	3	3	4	3	3	3	2	4
233	4	4	3	4	3	4	4	4	4
234	3	3	4	4	3	3	3	2	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	2	3	4	3	3	3	3
237	3	3	4	4	4	3	3	3	4
238	3	4	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	2	3
240	3	3	3	4	3	3	3	3	3
241	3	3	4	4	4	4	4	3	4
242	3	3	4	4	3	3	3	3	4
243	3	3	4	4	4	3	3	3	4
244	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
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	3	3	3	3	3	3	4	3	4
247	4	4	4	4	3	3	4	4	4
248	4	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	4	3	4	3	3	3	4	4
250	3	4	4	3	3	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	4	3	3	3	3	4	3	4	4
254	3	3	4	4	3	4	4	4	4
255	3	3	3	4	3	4	3	3	3
256	3	3	3	3	3	4	4	4	4
257	3	4	4	3	3	3	4	4	4
258	3	3	3	4	2	3	3	2	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	3	3	3	4	4	4
261	3	3	3	4	3	3	4	3	4
262	3	3	3	4	3	4	4	4	4
263	3	4	3	3	3	4	3	3	4
264	3	3	3	3	3	3	3	4	4
265	4	4	3	3	4	3	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	4	4	3	4	3	3	4	3	4
268	3	4	4	4	3	4	4	4	4
269	4	4	3	4	3	3	4	4	4
270	3	3	3	3	2	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	4	4	4	4
272	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
273	3	4	3	3	4	3	3	3	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	4
276	4	4	4	3	4	4	4	3	4
277	3	3	4	4	3	3	4	3	4
278	3	3	3	3	4	3	4	2	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	3	4	4
281	3	4	4	3	4	3	4	4	4
282	3	3	4	4	3	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	3	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	2	3	4	3	3	3	2	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	4	4	3	4	4	4	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	3	4	4	4	4	4	3	4	4
291	3	3	3	4	3	4	4	3	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	4	4	4
294	4	4	4	4	3	4	4	4	4
295	3	4	4	4	3	3	4	4	4
296	4	4	3	4	3	3	3	4	4
297	3	3	2	4	3	3	4	3	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	3	3	3	4	3	3	4	2	3
300	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
301	3	3	3	4	4	4	4	3	4
302	3	3	3	4	4	3	3	3	3
303	4	4	3	4	3	3	3	2	3
304	3	4	3	4	3	3	3	2	3
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4
309	4	3	3	4	3	4	4	2	3
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	4	3	3	3	3	3	4	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	2	3
314	3	3	3	3	3	3	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	4	3	3	4	3	3	3	3	4
317	4	4	4	3	3	4	4	3	4
318	3	3	3	4	3	3	4	4	4
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	3	3	3	3	3	3	3	2	4
321	4	4	4	4	4	3	4	4	4
322	4	4	4	3	4	4	4	4	4
323	4	3	4	4	3	4	3	4	4
324	3	3	4	4	3	3	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	3	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
329	3	4	3	4	3	4	3	3	4
330	3	3	4	4	3	4	4	4	4
331	3	4	3	4	3	3	4	3	3
332	3	3	2	4	3	4	3	3	4
333	3	4	3	4	3	4	4	4	3
334	4	4	3	4	4	4	4	4	4
335	3	3	3	3	3	4	3	3	4
336	3	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	4	3	4	3	3	4	3	4
338	3	3	3	4	3	3	3	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	3	3	3	3	3	4	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	4
344	3	3	3	4	3	3	4	4	4
345	4	4	2	3	3	3	4	4	4
346	3	3	2	4	3	4	4	3	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	3	3	3	4	4	3	4	4	4
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4
352	3	4	4	4	3	3	4	3	4
353	3	3	2	4	3	3	3	3	4
354	3	3	4	4	3	3	4	4	4
355	3	3	3	3	3	3	3	4	4
356	3	3	3	4	3	3	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
357	3	4	3	4	4	3	4	4	4
358	3	3	2	3	4	3	3	3	4
359	4	3	2	3	3	3	3	4	4
360	3	3	3	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	4	4	3	4	3	3
362	3	3	2	4	3	3	4	3	4
363	3	4	3	4	4	3	4	4	4
364	4	4	4	4	4	3	3	3	4
365	3	3	2	4	3	3	3	3	4
366	3	3	2	4	4	3	3	3	4
367	3	4	2	4	3	3	3	3	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	4
369	3	3	4	4	4	3	3	4	4
370	3	3	2	4	4	3	3	3	4
371	3	3	2	4	4	4	3	3	4
372	3	3	2	4	3	3	4	4	4
373	3	3	3	4	3	3	3	4	4
374	3	3	2	4	3	3	3	3	4
375	3	3	3	4	3	3	3	3	4
376	3	3	4	4	4	3	4	4	4
377	3	4	4	4	3	3	4	4	4
378	3	4	3	4	4	3	3	3	4
379	3	3	3	4	3	3	3	3	4
380	3	3	2	4	4	4	4	4	4
381	3	4	4	4	3	3	3	3	4
382	3	3	3	4	4	4	4	3	4
383	4	3	2	4	3	3	3	3	4
384	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
385	3	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	4	4	4	4	3	2	3	4
387	3	3	3	4	3	4	3	3	4
388	3	4	3	4	3	4	4	4	4
389	3	3	4	4	4	4	4	4	4
390	3	3	3	3	3	3	3	3	4
391	3	3	4	4	3	3	4	4	4
392	3	3	3	4	3	3	3	3	4
393	3	3	2	4	3	3	3	3	4
394	3	3	3	4	3	3	3	3	4
395	3	3	3	3	3	4	4	3	4
396	3	3	2	4	2	3	3	2	3
397	3	4	2	4	3	3	4	4	4
398	3	3	3	4	4	4	4	4	4
399	4	4	3	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	3	3	3	4	4	4	4	4	4
402	2	2	2	4	2	3	3	3	3
403	3	4	3	3	3	3	3	3	4
404	3	3	2	4	3	3	3	3	3
405	3	3	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	4	3	3	3	3	4
407	3	3	4	4	3	4	4	3	3
408	3	3	2	4	3	2	2	2	2
409	3	3	2	4	3	3	3	3	4
410	4	4	3	4	4	4	4	4	4
411	3	4	4	4	3	4	4	4	4
412	3	3	3	4	4	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
413	3	3	2	4	3	3	4	4	4
414	3	3	3	3	3	4	4	3	4
415	3	3	2	4	3	3	3	3	2
416	3	3	3	3	3	4	4	3	4
417	4	3	3	4	3	3	3	3	4
418	4	4	4	4	4	4	4	3	4
419	3	3	2	3	3	3	3	3	3
420	3	3	3	4	3	3	3	2	4
421	4	3	3	3	3	3	3	3	4
422	4	3	3	3	4	3	4	3	4
423	3	3	4	4	3	4	3	3	4
424	3	2	2	2	3	3	3	2	3
425	3	3	3	4	3	3	3	3	3
426	3	3	3	3	3	3	4	4	3
427	3	2	2	3	3	3	2	2	3
428	3	3	2	4	3	3	3	3	4
429	3	3	3	4	3	3	3	2	4
430	3	3	3	3	3	3	3	3	4
431	3	3	3	3	3	3	4	4	4
432	3	3	3	3	4	4	3	3	3
433	3	3	3	4	3	3	3	3	3
434	3	3	3	4	3	3	3	3	4
435	3	3	3	4	3	4	3	3	3
436	3	3	3	3	3	3	3	3	4
437	3	3	2	3	3	2	3	3	3
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	3	3	3	4	3	4	3	3	4
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4

[illegible]

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
497	3	4	3	3	4	4	4	2	3
498	3	3	3	4	3	3	3	3	4
499	3	3	3	3	3	3	3	2	4
500	4	3	4	4	4	3	3	3	4
501	4	4	3	3	3	4	4	3	4
502	3	3	3	4	3	3	3	2	2
503	3	3	3	4	3	3	3	4	3
504	3	3	3	4	3	4	3	3	4
505	3	3	3	4	3	3	3	3	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	3	4	3	4	4	3	3	4	4
508	3	3	3	3	3	3	3	3	3
509	3	3	3	3	3	3	3	3	3
510	3	3	3	3	3	3	3	3	3
511	3	3	3	3	3	3	3	3	3
512	3	3	4	4	3	4	4	4	4
513	4	4	3	2	3	3	3	4	4
514	3	3	3	4	3	3	3	3	4
515	4	3	3	4	3	3	3	3	3
516	3	2	3	3	3	3	4	3	3
517	4	3	3	4	3	3	3	3	4
518	3	2	2	4	3	3	3	2	2
519	3	4	3	3	3	3	3	4	4
520	3	3	3	4	3	3	3	3	4
521	3	3	3	3	3	3	3	2	4
522	3	3	3	3	3	3	3	3	4
523	4	3	4	4	3	4	4	3	4
524	3	3	3	4	3	3	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
525	3	3	3	4	3	3	3	3	4
526	3	3	3	4	3	4	3	2	3
527	3	3	3	4	3	3	3	3	3
528	3	3	4	3	4	3	3	4	4
529	4	3	4	4	4	4	4	4	4
530	3	3	3	2	3	4	4	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4
532	4	4	4	4	3	4	4	4	4
533	3	3	3	4	3	3	3	3	1
534	3	4	4	4	4	4	4	4	4
535	3	3	3	4	3	3	3	2	4
536	3	3	3	4	3	3	3	3	4
537	3	3	3	3	3	3	3	3	4
538	3	3	3	3	3	3	3	3	4
539	4	4	4	3	4	4	4	4	4
540	3	3	3	4	3	3	3	3	4
541	3	3	3	2	3	3	3	3	4
542	3	3	3	3	3	3	3	3	3
543	3	3	3	4	3	3	3	3	4
544	3	3	3	4	3	3	3	3	4
545	3	3	3	4	3	3	3	3	4
546	3	4	3	3	4	4	4	4	4
547	3	4	4	3	4	3	3	4	4
548	3	3	3	3	3	3	3	3	3
549	4	3	3	4	3	3	3	3	3
550	3	3	4	3	4	3	4	3	4
551	3	4	3	3	4	4	3	3	4
552	3	3	3	4	3	3	3	2	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
553	3	3	3	3	3	3	3	3	4
554	3	3	3	3	3	3	3	3	3
555	3	3	3	4	3	3	3	3	3
556	3	3	3	4	3	3	3	3	3
557	3	3	4	3	3	4	4	3	3
558	3	3	3	4	3	3	3	3	4
559	3	4	3	3	4	4	3	3	4
560	3	3	4	3	3	4	3	3	1
561	3	4	4	4	4	3	3	4	4
562	4	4	4	4	3	4	4	4	3
563	4	4	4	4	4	3	4	4	4
564	3	3	3	3	3	3	3	3	1
565	4	4	4	3	3	4	4	4	4
566	3	3	2	4	3	3	2	3	3
567	3	4	4	4	3	4	3	3	4
568	3	3	3	4	3	4	4	3	4
569	3	3	2	4	3	3	3	3	4
570	3	3	3	3	3	3	3	3	1
571	3	4	3	4	3	3	3	3	4
572	3	3	3	3	3	3	3	3	3
573	3	2	3	4	3	3	3	3	1
574	3	4	4	4	3	4	4	4	4
575	3	4	3	4	4	4	4	3	4
576	3	4	4	3	3	4	4	4	4
577	3	4	4	4	3	4	3	3	4
578	3	4	3	4	4	4	3	4	4
579	3	4	4	4	3	3	4	3	4
580	4	4	4	4	3	3	4	4	1

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
610	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
613	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
614	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
615	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
616	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
617	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
618	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
619	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
620	3	2	2	1	3	4	4	3	2	
621	3	2	2	4	3	2	3	2	4	
622	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
625	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
627	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
628	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
630	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
631	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	2016	2060	1987	2310	2049	2105	2146	2051	2354	
NRR per unsur	3.19	3.26	3.15	3.66	3.25	3.34	3.4	3.25	3.73	0.0479

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.36	0.35	0.4	0.36	0.37	0.37	0.36	0.41	3.326
IKM	83.15									

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

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : PENDAFTARAN - RSUD KISA 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	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	2	2	3	2	3	3	3	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4
10	3	3	2	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	2	4	4	3	3	3	4
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	3	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3
20	3	2	2	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	2	4	4	4	4	4	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	3	3	3	3	3	4
31	3	4	4	3	3	3	3	3	4
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	3	3	4	4	3	4
34	3	2	2	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	2	2	3	2	2	3	3	3
37	3	4	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	2	3	2	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	2	2	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
50	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
51	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
52	3	2	2	3	3	3	4	4	4	
53	4	3	2	4	3	4	4	4	4	
54	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	168	178	167	198	174	187	190	187	211	
NRR per unsur	3.05	3.24	3.04	3.6	3.16	3.4	3.45	3.4	3.84	0.5488
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.36	0.33	0.4	0.35	0.37	0.38	0.37	0.42	3.320
IKM	83.00									

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 KISA 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	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	4	4	2	3	3	3	4	4	4
6	3	3	2	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Jumlah	50	51	47	58	49	49	55	54	62

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR per unsur	3.13	3.19	2.94	3.63	3.06	3.06	3.44	3.38	3.88	1.8555
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.35	0.32	0.4	0.34	0.34	0.38	0.37	0.43	3.266
IKM	81.64									

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

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
22	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
23	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	3	3	4	4	1	
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
27	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	3	4	3	1	
30	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
31	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
32	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
33	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
35	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
36	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
37	3	4	3	4	2	4	2	3	1	
38	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
Jumlah	128	143	139	146	130	140	136	133	133	
NRR per unsur	3.2	3.58	3.48	3.65	3.25	3.5	3.4	3.33	3.33	0.7675
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.39	0.38	0.4	0.36	0.39	0.37	0.37	0.37	3.377

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	84.43								

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : FARMASI - RSUD KISA 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	4	3	4	4	4
2	3	3	2	3	4	3	3	3	4
3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	3	4	3	3
6	3	3	2	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	4
10	3	3	2	4	4	3	3	3	4
11	3	4	2	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	4	4	4	3	3	4	4
14	3	3	2	4	4	3	3	3	4
15	3	3	2	4	4	4	3	3	4
16	3	3	2	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	2	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	3	4	4	4	3	3	4	4	4
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	2	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	4	4	3	4
27	4	3	2	4	3	3	3	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	3	2	3	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	4	3	4	3	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	4	4	3	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	2	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4
40	3	3	2	4	2	3	3	2	3
41	3	4	2	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	2	2	2	4	2	3	3	3	3
47	3	4	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	2	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	4	4	3	3
52	3	3	2	4	3	2	2	2	2
53	3	3	2	4	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	4	3	4
59	3	3	2	4	3	3	3	3	2
60	3	3	3	3	3	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	2	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	2	4
65	4	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	3	3	3	4	3	4	3	4
67	3	3	4	4	3	4	3	3	4
68	3	2	2	2	3	3	3	2	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	4	4	3
71	3	2	2	3	3	3	2	2	3
72	3	3	2	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	2	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	4	4	4
76	3	3	3	3	4	4	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
Jumlah	278	282	255	335	292	291	297	287	336	
NRR per unsur	3.12	3.17	2.87	3.76	3.28	3.27	3.34	3.22	3.78	0.3349
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.35	0.32	0.41	0.36	0.36	0.37	0.35	0.42	3.279
IKM	81.97									

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

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

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

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	263	259	254	294	266	268	271	262	307	
NRR per unsur	3.13	3.08	3.02	3.5	3.17	3.19	3.23	3.12	3.65	0.3464
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.34	0.33	0.39	0.35	0.35	0.35	0.34	0.4	3.200
IKM	80.01									

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : KAMAR BERSALIN - RSUD KiSA KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jumlah	68	70	69	75	71	69	69	67	81	
NRR per unsur	3.09	3.18	3.14	3.41	3.23	3.14	3.14	3.05	3.68	1.3202

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.35	0.35	0.38	0.36	0.35	0.35	0.34	0.41	3.195
IKM	79.88									

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) - RSUD KiSA KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	4	4	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	2	3	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4
31	3	3	3	4	3	3	3	2	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	3	3	4	4	3	3	3	2	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	2	3	4	3	3	3	3
36	3	3	4	4	4	3	3	3	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	4	4	4	3	4
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	4	3	4	3	3	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
49	3	4	4	3	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	3	3	4	3	4	4
53	3	3	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	4	4
56	3	4	4	3	3	3	4	4	4
57	3	3	3	4	2	3	3	2	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	4	3	3	3	4	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	4	4	3	3	4	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	3	4	3	3	4	3	4
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	3	2	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	3	4	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	4	4	4	3	4	4	4	3	4
76	3	3	4	4	3	3	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
77	3	3	3	3	4	3	4	2	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81	3	3	4	4	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	3	4	3	3	3	2	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	4	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	4	4	4	4	4	3	4	4
90	3	3	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	4	4	4
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	4	4	4	3	3	4	4	4
95	4	4	3	4	3	3	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	308	318	311	347	307	314	324	307	367	
NRR per unsur	3.24	3.35	3.27	3.65	3.23	3.31	3.41	3.23	3.86	0.3217
NRR tertimbang per unsur	0.36	0.37	0.36	0.4	0.36	0.36	0.38	0.36	0.42	3.361
IKM	84.03									

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 : RAWAT INAP (LT.7) - RSUD KISA 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	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	2	4
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	2	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	2	3	2	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	2	2	3	3	3	2	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	3	3	4	4	4	4
28	3	3	2	4	2	4	3	2	3
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	4	4	3	4	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	4	4	4	3
40	3	3	3	3	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	4	3	4
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4
43	4	3	3	3	4	4	4	3	4
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	4	3	3	4
47	3	3	2	4	4	3	4	2	4
48	3	4	2	4	3	3	3	2	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
50	3	3	2	4	4	3	3	3	4	
51	3	3	4	4	4	3	4	2	1	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	178	178	169	203	179	185	191	175	207	
NRR per unsur	3.24	3.24	3.07	3.69	3.25	3.36	3.47	3.18	3.76	0.5504
NRR tertimbang per unsur	0.36	0.36	0.34	0.41	0.36	0.37	0.38	0.35	0.41	3.330
IKM	83.25									

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : RAWAT INAP (LT.8) - RSUD KISA 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	2	3	3	3	3	3	1	3
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	2	4	3	3	4	2	3
7	3	3	3	3	4	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	2	4	3	3	3	2	3
10	3	3	2	4	3	3	3	3	4
11	3	1	3	3	3	3	3	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14	3	3	2	4	3	4	3	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	2	2	4	3	3	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	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
21	3	4	3	4	4	3	3	3	1
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	3	3	2	3	3	4	3	3	4
26	4	4	3	3	4	4	3	3	4
27	3	3	3	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	1
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	3	4	4	3	3	2	4
38	3	4	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	2	2
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	1	2	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	3	4	3	4	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	4	4	4	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49	3	2	4	1	3	3	3	4	1	
50	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	4	4	4	3	3	4	2	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
55	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	1	3	4	3	3	4	2	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
61	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
Jumlah	195	191	188	222	201	201	207	189	221	
NRR per unsur	3.2	3.13	3.08	3.64	3.3	3.3	3.39	3.1	3.62	0.4878
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.34	0.34	0.4	0.36	0.36	0.37	0.34	0.4	3.273
IKM	81.82									

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 : KENANGA - RSUD KISA KOTA DEPOK

ALAMAT : Jl. Raya Mochtar No.99 Sawangan Depok

: Tlp/Fax 0251 - 8602134

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
8	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
Jumlah	25	26	23	32	26	25	27	21	28	
NRR per unsur	3.13	3.25	2.88	4	3.25	3.13	3.38	2.63	3.5	3.6406
NRR tertimbang per unsur	0.34	0.36	0.32	0.44	0.36	0.34	0.37	0.29	0.39	3.204
IKM	80.09									

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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : ISOLASI LT.5 - RSUD KISA 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	2	3	2	3	3	3	2	3
2	3	3	3	2	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	1
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah	58	58	60	63	58	62	60	58	64

NO URUT RESPONDEN		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
NRR per unsur		3.41	3.41	3.53	3.71	3.41	3.65	3.53	3.41	3.76	1.8720
NRR tertimbang per unsur		0.38	0.38	0.39	0.41	0.38	0.4	0.39	0.38	0.41	
87.51											3.501

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 : HCU - RSUD KiSA 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	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	3	4	4	2	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	3	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4
20	3	3	4	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3
25	3	4	3	4	3	4	3	3	4
26	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	
27	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
28	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
29	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	121	124	119	137	117	124	126	123	138	
NRR per unsur	3.36	3.44	3.31	3.81	3.25	3.44	3.5	3.42	3.83	0.8711
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.38	0.36	0.42	0.36	0.38	0.39	0.38	0.42	3.450
IKM	86.24									

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 : PICU - RSUD KiSA 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	2	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	16	17	17	18	16	18	18	18	17	
NRR per unsur	3.2	3.4	3.4	3.6	3.2	3.6	3.6	3.6	3.4	6.2000
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.37	0.37	0.4	0.35	0.4	0.4	0.4	0.37	3.410
IKM	85.25									

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : IGD - RSUD KISA 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	4	3	3	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	4	2	2	4	3	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
24	3	2	2	1	3	4	4	3	2	
25	3	2	2	4	3	2	3	2	4	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	118	122	124	135	121	127	130	125	135	
NRR per unsur	3.37	3.49	3.54	3.86	3.46	3.63	3.71	3.57	3.86	0.9282

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.38	0.39	0.42	0.38	0.4	0.41	0.39	0.42	3.573
IKM	89.34									

KETERANGAN

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

*) = Jml NRR IKM tertimbang

**) = IKM Unit pelayanan x 25

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

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : ICU - RSUD KISA 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	3	3	3	4	
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
6	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
7	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
Jumlah	22	22	24	26	22	23	22	23	24	
NRR per unsur	3.14	3.14	3.43	3.71	3.14	3.29	3.14	3.29	3.43	4.2449
NRR tertimbang per unsur	0.35	0.35	0.38	0.41	0.35	0.36	0.35	0.36	0.38	3.269
IKM	81.71									

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 : PERISTI & NICU - RSUD KiSA 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	3	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	20	21	21	21	20	22	23	22	23	
NRR per unsur	3.33	3.5	3.5	3.5	3.33	3.67	3.83	3.67	3.83	5.3611
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.39	0.39	0.39	0.37	0.4	0.42	0.4	0.42	3.538
IKM	88.46									

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

**DOKUMENTASI RESPONDEN YANG MENGISI KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DOKUMENTASI RESPONDEN YANG MENGISI KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DOKUMENTASI RESPONDEN YANG MENGISI KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

