



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT TK.II 14.05.01 PELAMONIA
SEMESTER I
2022

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. LATAR BELAKANG	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN	1
3. MANFAAT.....	1
4. METODE PELAKSANAAN SURVEI	2
BAB II ANALISA.....	4
1. TEKNIK ANALISIS DATA.....	4
2. PROFIL RESPONDEN.....	5
3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
BAB III PENUTUP	7
1. KESIMPULAN	7
2. RENCANA TINDAK LANJUT	7
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan Buku Petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di Lingkungan TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Manfaat

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Mencari tahu kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mencari tahu kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.
3. Untuk memacu semangat SDM Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.

4. Metode Pelaksanaan Survei

A. Penetapan Jumlah Responden

Penetapan jumlah responden berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Publik dan Buku Petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di Lingkungan TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022 harus mengacu pada perhitungan Krijcie-Morgan.

Tabel Perhitungan Krijcie-Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1200	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 220± orang. Data populasi tersebut diambil dari jumlah rata – rata kunjungan pasien dalam sehari. Berdasarkan data populasi tersebut kami menentukan jumlah sampel sebanyak 140 responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan tabel Krijcie-Morgan diatas.

B. Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Rencana Survei	Minggu Pertama April 2022	
2	Pengumpulan Data Survei	Minggu Kedua April 2022	
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu Ketiga April 2022	
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu Keempat April 2022	

C. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online menggunakan aplikasi Google Form yang disebarkan kepada pasien. Kuesioner di isi secara mandiri oleh responden menggunakan perangkat telepon pribadi (*Handphone*). Kuesioner berisikan 9 pertanyaan sesuai jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur yang ditanyakan di dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia yaitu :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Jangka Waktu Pelayanan** adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya** 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 Layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Pengelolaan Pengaduan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanju.t
8. **Sarana dan Prasarana** 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).

BAB II ANALISA

1. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan IKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Terdapat beberapa teknik analisis data yang akan dilakukan dalam survei Kepuasan Masyarakat ini. Teknik-teknik analisis tersebut dilakukan untuk mengakomodasi semua kepentingan dan persyaratan yang telah ditetapkan, sekaligus mendapatkan gambaran hasil penelitian yang lebih mendalam. Sebelum dilakukan analisis statistik. Secara umum, teknik analisis dibagi menjadi dua bagian yaitu (1) Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017; (2) analisis kualitatif pertanyaan terbuka; (3) Juknis TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022.

Tata cara perhitungan sebagai berikut :

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

X = Jumlah unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing – masing dikalikan 25.

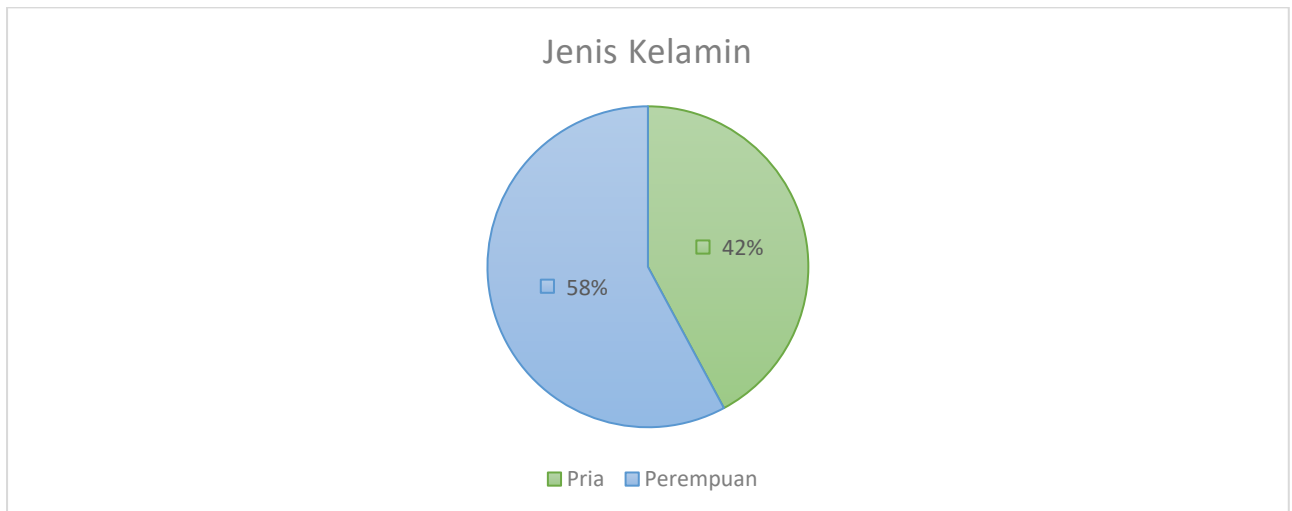
No	Nilai Interval	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,74	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,25 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

2. Profil Responden

A. Demografi Responden

Karakteristik responden survei di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

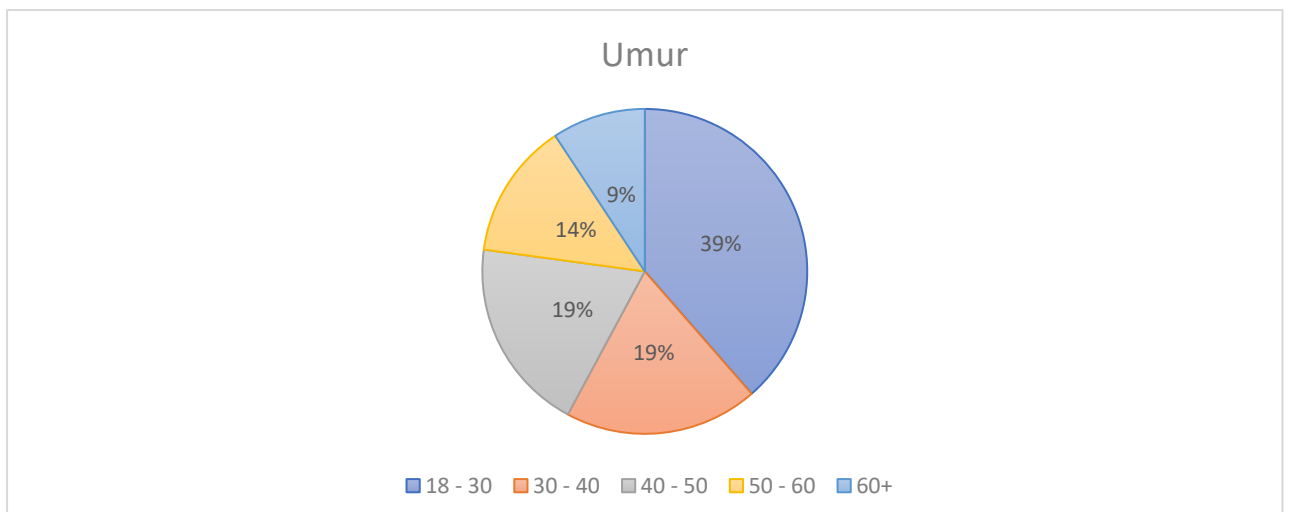
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	59	42 %
2	Perempuan	81	58 %
Total		140	100 %



B. Umur Responden

Karakteristik responden survei di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia berdasarkan umur sebagai berikut :

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 – 30	54	39 %
2	30 – 40	27	19 %
3	40 – 50	27	19 %
4	50 – 60	19	14 %
5	60+	13	9 %
Total		140	100 %

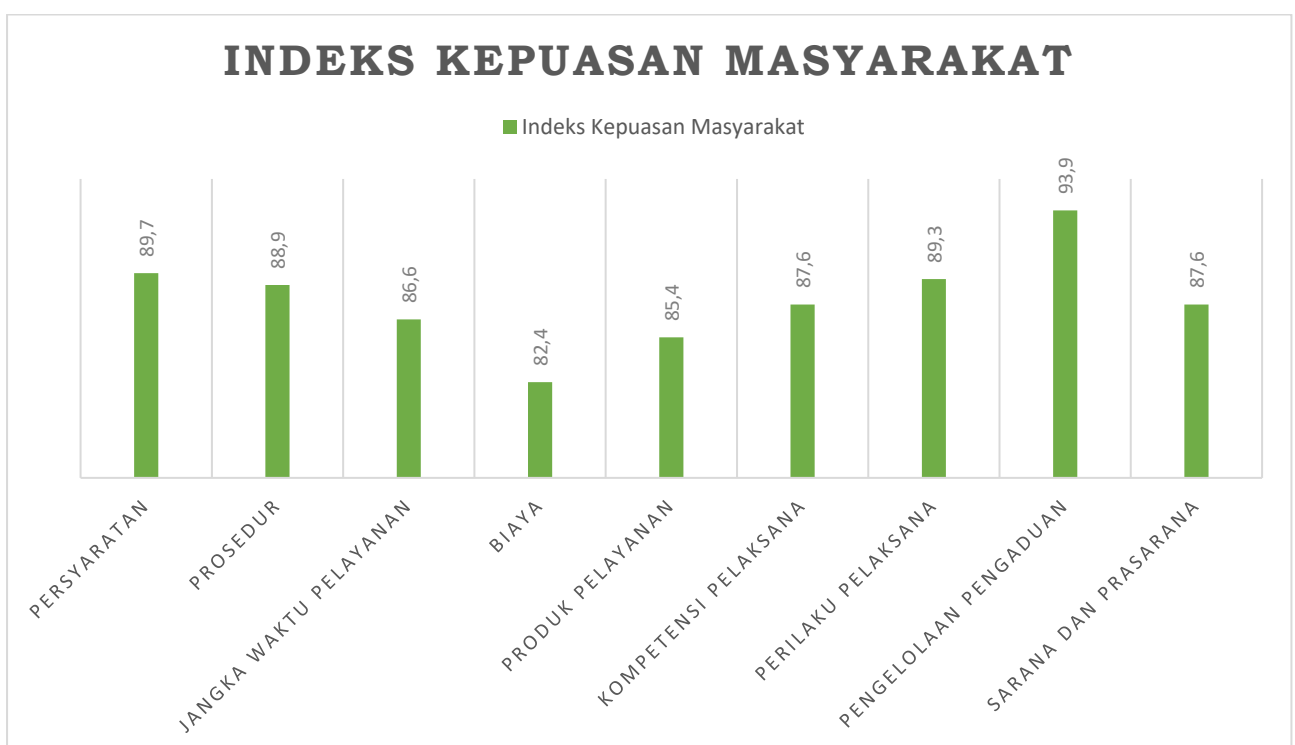


3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil penghitungan tingkat kepuasan responden berdasarkan nilai survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit TK.II 14.05.01 Pelamonia dapat dilihat di tabel di bawah :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	89,7	A	Sangat Baik
2	Prosedur	88,9	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Pelayanan	86,6	B	Baik
4	Biaya	82,4	B	Baik
5	Produk Pelayanan	85,4	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,6	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,3	A	Sangat Baik
8	Pengelolaan Pengaduan	93,9	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	87,6	B	Baik
Total Nilai Unsur Pelayanan		87,83		
Total Nilai SKM		B		
Total Mutu Pelayanan		Baik		

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari keseluruhan unsur pelayanan yang berjumlah sembilan unsur, responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia secara keseluruhan menunjukkan hasil **B** dengan rerata nilai SKM sebesar **87,83**. Hasilnya menunjukkan bahwa semua unsur penilaian termasuk dalam kategori **Baik**.



BAB III PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan selama 1 (Satu) semester pada tahun 2022, ditemukan :

- a. 3 Unsur penilaian dengan nilai tertinggi adalah **Pengelolaan Pengaduan** dengan nilai **93,9** poin, kemudian nilai tertinggi kedua adalah **Persyaratan** dengan nilai **89,7**, dan yang ketiga adalah **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **89,3**.
- b. 3 unsur penilaian dengan nilai terendah adalah **Biaya** dengan nilai **82,4** poin, kemudian posisi kedua terendah adalah **Produk Pelayanan** dengan nilai **85,4** poin, yang ketiga terendah adalah **Jangka Waktu Pelayanan** dengan nilai **86,6** poin.

2. Rencana Tindak Lanjut

1. Akan menampilkan daftar Rincian/Tarif pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.
2. Akan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit kepada pasien.
3. Akan melakukan rapat koordinasi dengan Unit pelayanan di rumah sakit untuk mencari tahu akar permasalahan penyebab keterlambatan pelayanan.

Lembar Kuisisioner Survei Kepuasan Pasien Melalui Google Form

14:25 | 1,3KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Semester I

Profil Responden

Login ke Google untuk menyimpan progres.
Pelajari lebih lanjut

* Wajib

Jenis Kelamin *

☐ Laki - Laki
☐ Wanita

Usia *

☒ 18-30
☐ 30-40
☐ 40-50
☐ 50-60
☐ 60+

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQ...

14:25 | 7,9KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

Usia *

☒ 18-30
☐ 30-40
☐ 40-50
☐ 50-60
☐ 60+

Pekerjaan *

☐ ASN/PNS
☐ TNI
☐ Polri
☐ Swasta
☐ Wirausaha
☐ Yang lain: _____

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi

Google Formulir

14:25 | 1,2KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

* Wajib

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian *
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Sangat Sesuai
☐ Sesuai
☐ Tidak Tahu
☐ Kurang Sesuai
☐ Tidak Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang *
kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Tidak tahu
☐ Kurang Mudah
☐ Tidak Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan *
waktu dalam memberikan pelayanan.

14:25 | 1,5KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan *
waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Tidak Tahu
☐ Kurang Cepat
☐ Tidak Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran *
biaya/tarif dalam pelayanan

☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Tidak Tahu
☐ Murah
☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian *
produk pelayanan antara yang tercantum dalam
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Sangat Sesuai
☐ Sesuai

14:25 | 0,1KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ *
kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Sangat Kompeten
☐ Kompeten
☐ Tidak Tahu
☐ Kurang Kompeten
☐ Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas *
dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Sangat Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Tidak Tahu
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas *
sarana dan prasarana

☐ Sangat Baik
☐ Baik

14:25 | 1,2KB/d | 100% | 100% | 100% | 100%

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas *
sarana dan prasarana

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Tidak Tahu
☐ Cukup
☐ Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

☐ Dikelola dengan Baik
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Tidak Tahu
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Tidak ada

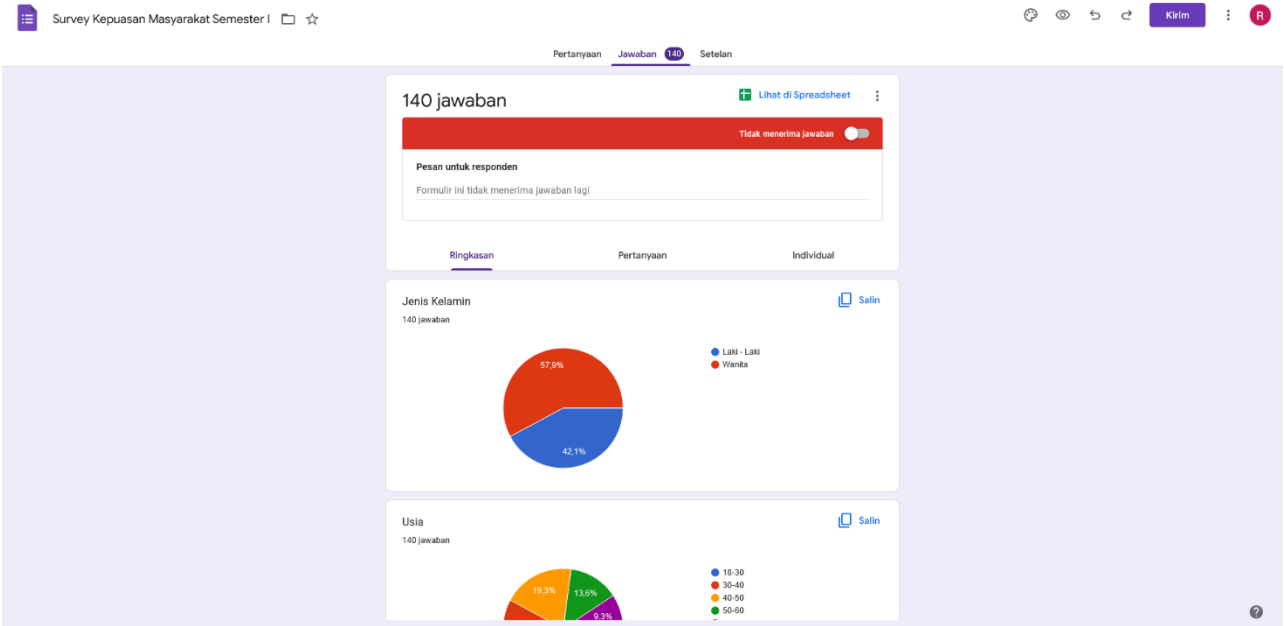
Kembali Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi

Google Formulir

Data Sampel Responden Survei Kepuasan Pasien



Survey Kepuasan Masyarakat Semester I (Jawaban)

File Edit Tampilan Slipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Terakhir diedit beberapa detik lalu

100% Rp % 123 Default (A1... B I J K L M N

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pemahaman	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...
2	Laki - Laki	50-60	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
3	Laki - Laki	18-30	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
4	Laki - Laki	18-30	Swasta	Sangat Sesuai	Tidak tahu	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
5	Laki - Laki	18-30	Wirasaha	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
6	Laki - Laki	30-40	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
7	Wanita	60+	Swasta	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal		
8	Laki - Laki	60+	Tidak bekerja	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
9	Laki - Laki	18-30	Buruh harian	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
10	Wanita	30-40	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
11	Laki - Laki	50-60	Swasta	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
12	Wanita	18-30	Ibu Rumah Tangga	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
13	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
14	Wanita	18-30	Tenaga kontrak kemenkes	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
15	Wanita	60+	Ibu rumah tangga	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Tidak Tahu	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
16	Wanita	18-30	Nga ada	Sesuai	Tidak tahu	Cepat	Tidak Tahu	Cukup Sesuai	Kompeten	Tidak Tahu	Cukup	Tidak Tahu		
17	Laki - Laki	18-30	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal		
18	Wanita	50-60	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
19	Wanita	50-60	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
20	Wanita	18-30	PHL	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Tahu	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
21	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
22	Wanita	30-40	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
23	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
24	Laki - Laki	60+	Buruh Harian	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Tahu		
25	Wanita	50-60	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Tidak Tahu	Tidak Tahu	Baik	Berfungsi kurang maksimal		
26	Laki - Laki	18-30	Austan kue	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
27	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
28	Wanita	60+	Wirasaha	Sesuai	Mudah	Tidak Tahu	Cukup Mahal	Cukup Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal		
29	Laki - Laki	60+	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
30	Laki - Laki	30-40	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		
31	Wanita	50-60	Ibu rumah tangga	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
32	Wanita	30-40	Ibu rumah tangga	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
33	Wanita	50-60	RT	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik		
34	Wanita	40-50	Mahasiswa	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Cukup	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik		

+ Form Responses 1

Petaji

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	4	5	4	4	4	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	3	4	4	4	5	4
6	4	4	2	3	4	4	4	2	4
7	4	5	5	5	4	4	4	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	3	4	3	4	5	4
10	5	4	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	4	4	5	5	4
14	4	4	4	4	3	4	4	5	4
15	4	3	4	3	2	4	3	3	2
16	4	4	4	2	4	4	4	2	4
17	5	5	5	5	4	4	4	5	4
18	5	5	4	5	4	4	4	5	4
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	4	4	5	5	4
21	4	4	4	3	4	4	4	5	4
22	5	5	4	4	4	4	4	5	4
23	4	5	4	4	4	5	5	3	4
24	4	4	2	3	4	3	3	2	4
25	5	5	4	5	4	5	5	5	4
26	4	5	4	4	5	5	5	5	5
27	4	4	3	2	2	4	4	2	4
28	4	4	4	3	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	3	4	4	4	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	2	4	4	3	4
39	4	4	4	5	4	4	5	5	5

40	5	5	4	5	4	4	5	5	5
41	4	4	4	5	4	4	4	5	4
42	4	5	4	5	4	4	4	5	4
43	4	4	4	5	5	4	5	5	4
44	4	4	4	3	4	4	4	5	4
45	4	4	4	2	4	4	4	5	5
46	4	4	4	5	4	4	4	5	4
47	5	5	5	3	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4
49	5	5	5	3	5	5	5	5	5
50	5	5	4	2	4	5	5	2	4
51	5	5	5	2	5	5	4	5	5
52	5	4	5	2	5	4	4	2	4
53	4	3	5	2	5	5	5	5	5
54	5	5	4	2	4	3	4	2	4
55	4	4	4	5	4	4	5	5	4
56	4	4	4	5	4	4	5	5	4
57	5	4	4	5	5	4	4	5	5
58	4	4	4	3	4	5	4	5	5
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	5	4	4	4	5	4
62	4	4	4	5	4	4	4	5	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	2	4
65	4	4	4	5	4	4	4	5	4
66	5	4	4	5	4	4	5	5	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	5	4	4	4	2	4
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	3	4	5	5	5	4
73	5	5	5	5	4	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	4	4	5	5
75	4	5	4	3	5	5	5	5	4
76	5	4	4	4	4	4	5	5	4
77	5	4	5	3	5	5	5	5	4
78	4	4	4	5	4	4	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	4	3	4	5	5	5	5
81	5	5	5	3	5	5	5	5	5
82	5	4	4	4	4	5	5	5	5

83	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	3	4	4	4	5	4
85	4	4	4	3	4	4	4	5	5
86	5	5	4	4	4	4	5	5	4
87	5	4	5	3	4	5	5	5	5
88	4	4	4	5	4	4	5	5	4
89	5	5	5	5	5	4	5	5	5
90	4	4	4	5	4	4	4	5	4
91	5	5	4	5	5	4	5	5	4
92	5	5	4	5	5	4	5	5	5
93	4	4	4	5	4	4	4	5	4
94	4	4	4	5	4	4	4	5	4
95	5	5	5	1	5	5	5	5	5
96	4	4	4	3	4	4	4	5	4
97	5	5	5	3	5	4	4	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	5	4	3	4	4	4	5	4
100	4	5	4	5	4	4	4	5	5
101	4	4	2	4	4	2	4	2	2
102	5	5	5	3	5	4	4	5	5
103	5	4	4	4	4	5	5	5	5
104	4	4	5	3	4	4	5	5	5
105	5	5	4	5	4	4	4	5	4
106	4	4	5	5	4	4	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	4	4	2	4	4	4	5	4
109	5	4	4	3	5	5	5	5	5
110	4	4	4	5	4	4	3	5	4
111	4	4	4	5	4	4	5	5	4
112	4	4	4	5	4	5	4	5	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	4	4	5	4	4	4	5	4
115	5	5	5	3	5	5	5	5	5
116	4	4	5	3	5	5	4	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	4	5	5
120	4	4	4	3	4	4	4	5	4
121	4	4	4	3	2	4	4	3	2
122	4	4	4	4	4	4	4	5	4
123	5	5	4	5	4	4	4	5	4
124	5	5	4	3	4	4	4	5	4
125	5	5	5	4	5	5	5	5	5

126	5	5	5	3	4	5	5	5	5
127	4	4	4	4	2	4	4	5	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	4	4	3	4	4	4	3	4
130	4	4	4	5	5	4	4	5	4
131	4	4	4	5	4	4	4	5	4
132	4	4	4	3	3	3	5	5	4
133	4	4	4	3	4	4	4	5	4
134	4	4	3	3	5	5	4	3	4
135	4	4	4	3	4	4	4	5	4
136	4	4	4	5	4	4	4	5	4
137	4	4	4	3	2	5	4	5	5
138	4	5	5	5	4	5	5	5	5
139	4	4	4	5	3	4	4	5	2
140	4	5	4	5	4	4	4	5	4
Jumlah Nilai per Paramater	628	622	606	577	598	613	625	657	613
Nilai Rata - rata (NRR) per Parameter	4,4857	4,4429	4,3286	4,1214	4,2714	4,3786	4,4643	4,6929	4,3786
Nilai Indeks per Parameter	0,498	0,493	0,480	0,457	0,474	0,486	0,496	0,521	0,486
Nilai IKM Per Unsur	89,7	88,9	86,6	82,4	85,4	87,6	89,3	93,9	87,6
Nilai KPKP Per Unsur	A	A	B	B	B	B	A	A	B
Nilai MP Per Unsur	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
IKM Pelayanan	87,83								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	B								
Mutu Pelayanan	Baik								

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RUMAH SAKIT TK.II 14.05.01 PELAMONIA
SEMESTER I TAHUN 2022

NILAI IKM

87.8

RESPONDEN

JUMLAH	:	140	Org
JENIS KELAMIN	:	L = 59 Org	P = 81 Org
UMUR			
18-30	:	54	Org
30-40	:	27	Org
40-50	:	27	Org
50-60	:	19	Org
60+	:	13	Org
PERIODE SURVEI	:	Semester I 2022	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYAN KAMI
AGAR DAPAT MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI PASIEN