



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)



**RSUD dr. SOEHADI
PRIJONEGORO
SRAGEN**

TAHUN 2022

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
SEKRETARIAT DAERAH

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2022

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 dapat terlaksana dengan lancar. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Atas dasar pemikiran tersebut maka RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen selaku penyelenggara pelayanan publik di Bidang Kesehatan, melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini dan pelayanan yang ada di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sragen, 20 September 2022

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN



dr. JOKO HARYONO, M.Kes
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19701124 200312 1 006

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4
Tabel 2	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.....	6
Tabel 3	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen	7
Tabel 4	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen	8
Tabel 5	Konversi Indeks	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur- unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Bupati Sragen Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen;
6. Peraturan Bupati Sragen Nomor 5.2 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen;

7. PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen adalah untuk :

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

2. Penentuan Responden

Penentuan responden dalam survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen ini dipilih secara acak. Besaran sampel dan populasi diambil berdasarkan tabel sampel Morgan & Krejcie. Adapun jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan tahun 2021 adalah 65.606 dan pasien Rawat Inap tahun 2021 adalah 7.156 Berdasarkan tabel sampel Morgan & Krejcie dengan jumlah populasi 72.762, maka sampel yang dapat diambil adalah 380 responden.

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Biaya/Tarif;
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana

- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisi jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data SKM pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sragen Nomor 5.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen.

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai		Jumlah bobot		1	
	=		=		
rata-rata tertimbang		Jumlah unsur		9	= 0,111

Untuk memperoleh nilai SKM pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM

=

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang terisi

x

Nilai

Penimbang

Agar hasil penilaian SKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. DESKRIPSI RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

Berdasarkan Peraturan Bupati Sragen Nomor 66 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Kelas B:

a. Tugas RSUD

1. RSUD mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
2. Pengelompokan tugas dan fungsi pada RSUD terdiri atas :
 - 1) Direktur;
 - 2) Wakil Direktur Pelayanan dan Mutu, terdiri atas:
 1. Bidang Pelayanan, terdiri atas:
 - a. Kelompok Unsur Pelayanan Medis dan Rujukan; dan
 - b. Kelompok Unsur Pelayanan Penunjang.
 2. Bidang Keperawatan, terdiri atas:
 - a. Kelompok Unsur Pelayanan dan Asuhan Keperawatan; dan
 - b. Kelompok Unsur Monitoring dan Evaluasi Keperawatan.
 3. Bidang Peningkatan Mutu dan Pendidikan, terdiri atas:
 - a. Kelompok Unsur Pendidikan, Pelatihan, Penelitian dan Pengembangan; dan
 - b. Kelompok Unsur Peningkatan Mutu dan Kerja Sama.
 - 3) Wakil Direktur Umum, terdiri atas:
 1. Bagian Sekretariat, terdiri atas:
 - a. Subbagian Umum dan Rumah Tangga;
 - b. Subbagian Perlengkapan; dan
 - c. Kelompok Unsur Tata Usaha dan Kepegawaian.
 2. Bagian Rekam Medis dan Perencanaan, terdiri atas:
 - a. Kelompok Unsur Rekam Medis; Kelompok Unsur Teknologi Informasi dan Promosi; dan
 - b. Kelompok Unsur Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan.
 3. Bagian Keuangan, terdiri atas:
 - a. Kelompok Unsur Penyusunan Anggaran dan Mobilisasi Dana;
 - b. Kelompok Unsur Perbendaharaan; dan
 - c. Kelompok Unsur Verifikasi dan Akuntansi.

E. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro adalah sebagai berikut :

Tabel 2

**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan Persyaratan	1172
2.	Prosedur	1163
3.	Waktu Pelayanan	1128
4.	Biaya/Tarif	1266
5.	Produk Layanan	1174
6.	Kompetensi Pelaksana	1216
7.	Perilaku Pelaksana	1229
8.	Sarana dan prasarana	1146
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1325

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kab. Sragen, tahun 2022.

2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (380).

Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Persyaratan	3,08
2.	Prosedur	3,06
3.	Waktu Pelayanan	2,97
4.	Biaya/Tarif	3,33
5.	Produk Layanan	3,09
6.	Kompetensi Pelaksana	3,20
7.	Perilaku Pelaksana	3,23
8.	Sarana dan prasarana	3,02
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49
	Jumlah	24,98

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kab. Sragen, tahun 2022

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan
pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan Persyaratan	0,34

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,34
3.	Waktu Penyelesaian	0,33
4.	Biaya/Tarif	0,37
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,34
6.	Kompetensi Pelaksana	0,35
7.	Perilaku Pelaksana	0,36
8.	Sarana dan Prasarana	0,33
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,38
	Jumlah	3,13

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kab. Sragen, tahun 2022

4. Konversi Indeks

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 4) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai SKM yang diperoleh 3,13 adalah;

$$3,13 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 78,3$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik

76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehingga nilai SKM yang mencapai jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dan Kinerja Unit Pelayanan **Baik**.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro, dapat disimpulkan bahwa:

- Mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro dalam kategori **B**.
- Kinerja pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro masuk dalam kategori **Baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

G. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, 3 unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu ;

- Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai **2,97** ,
- Unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai **3,06**, dan
- Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai **3,02**.

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 3 unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Upaya perbaikan waktu pelayanan yaitu melalui sosialisasi Pendaftaran Online pasien rawat jalan yang terus dilakukan kepada pengunjung atau pasien rawat jalan baik secara langsung maupun melalui web, dll. Pembinaan staf yang disampaikan baik melalui apel pagi maupun rapat keperawatan, administrasi, dll.
2. Upaya perbaikan prosedur dalam pelayanan yaitu melalui sosialisasi yang terus dilakukan sehubungan dengan peraturan baru dari BPJS yang berhubungan dengan sistem rujukan berjenjang dan batas waktu pemberlakuan surat rujukan serta memperbaiki Standar Operasional Prosedur (SOP) alur atau prosedur pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
3. Upaya perbaikan dalam sarana dan prasarana yaitu menginventarisir sarana prasarana yang perlu diperbaiki dan yang belum ada kemudian merencanakan untuk pengadaannya.

Secara umum pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Meskipun demikian RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan (unsur-unsur pelayanan) tersebut agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
ALAMAT : JL. RAYA SUKOWATI NOMOR 534 SRAGEN
Tlp/Fax. : 0271-891068

NO. RESP	NILAI 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	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	2	3	2	2	2	1	2	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
14	3	3	2	4	2	2	3	2	3	
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
25	3	3	3	0	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	0	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
28	2	3	3	4	3	2	3	3	3	
29	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
30	2	3	2	3	2	4	3	2	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	0	3	3	0	0	3	3	3	4	
37	3	2	2	3	3	3	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
46	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
47	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
48	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
52	4	3	2	4	3	4	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	0	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
56	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
58	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	4	3	0	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
64	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
66	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
68	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
69	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
72	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
73	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
75	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
76	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
77	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
78	3	1	3	4	3	4	4	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	3	3	4	4	4	4	3	3	4
84	2	2	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	4	4	2	4	4	4	4	4
87	3	4	3	3	3	4	3	3	4
88	3	4	4	3	3	3	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	4	3	3	3	3	4	2	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4	3	4	4	4
96	4	3	3	3	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	2	4
99	3	3	3	3	4	4	4	3	4
100	3	3	2	3	3	3	3	2	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	3	3	3	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	2	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	4	3	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	2	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	2	3	3	3	3	0	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	2	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	4	3	4
123	3	3	3	3	3	4	3	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	2	2	2	3	3	3	2	3
129	3	3	2	3	3	4	4	4	2
130	3	3	3	4	3	4	4	3	2
131	3	3	2	4	3	4	4	2	3
132	3	3	2	3	3	4	4	4	2
133	4	4	4	2	3	3	3	3	2
134	3	2	2	4	3	3	3	3	4
135	3	3	2	3	3	4	4	4	2
136	3	3	2	3	0	3	3	2	1
137	3	2	2	4	3	3	3	2	3
138	3	3	2	4	3	3	3	3	2
139	3	3	2	3	3	3	3	3	1
140	0	0	0	0	0	0	0	0	0
141	4	4	4	3	2	2	3	3	4
142	0	0	0	0	0	0	0	0	0
143	3	1	3	4	3	4	3	4	4
144	4	3	3	4	3	3	4	3	4
145	4	3	3	3	3	4	4	4	4
146	3	4	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	1
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	2	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	4	3	3	4	4	4	4	4
153	3	3	2	4	3	3	3	2	3
154	3	3	2	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	1	3	3	3	3	3
156	3	3	2	3	3	3	3	2	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	2	4	3	3	3	2	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	2	2	2	2	2	2	4	2	2
164	2	2	2	2	2	2	4	2	3
165	2	2	2	3	2	2	4	2	3
166	2	2	2	3	2	2	4	2	4
167	2	2	3	2	1	2	1	1	1
168	2	2	2	3	2	2	4	2	3
169	2	2	2	2	2	2	4	2	3
170	1	1	2	4	3	1	4	3	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
171	1	2	2	2	1	1	1	2	1
172	1	1	1	1	1	1	2	1	1
173	4	3	3	4	4	3	3	4	4
174	3	3	4	3	4	4	4	3	4
175	3	3	3	3	3	3	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	4	4	4
177	3	3	3	3	3	4	4	4	4
178	3	4	3	4	3	3	3	3	4
179	3	4	3	3	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	0	3	3	3	2	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4
184	4	3	3	4	3	4	3	4	4
185	3	3	3	0	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	3	4	4
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4
189	3	3	3	0	3	3	3	3	4
190	4	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	2	4
192	3	3	4	2	3	3	3	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	2	3	4	3	3	3	2	1
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	4	3	3
197	3	3	2	4	3	3	3	2	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	4	3	3	3	3	3	3	3	4
200	0	3	3	3	0	2	3	3	0
201	3	3	4	4	3	3	4	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	4	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	1
205	4	3	3	4	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	3	4
208	3	4	4	4	4	4	4	4	4
209	1	2	2	3	4	4	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	3	4	3	3	4
212	3	3	2	4	3	2	3	2	3
213	3	4	4	4	3	4	4	3	4
214	3	3	2	4	3	3	3	3	4
215	3	3	4	4	3	4	4	3	4
216	3	4	4	4	4	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	3	3	2	3
218	4	4	4	3	4	4	3	3	4
219	3	3	3	3	3	3	4	3	4
220	3	3	3	4	3	3	4	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	2
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	4	3	4	3	3	4	3	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	2	3	3	3	2
228	3	3	3	2	2	3	3	2	3
229	3	3	3	3	3	3	4	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	4
231	4	4	3	4	3	4	4	3	4
232	3	4	4	4	3	4	4	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	3	3	4	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	4	3	3	4	4	4	3	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	3	4
242	3	3	3	4	3	4	3	3	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4
245	3	3	4	3	3	4	4	4	4
246	3	3	4	3	4	4	4	4	4
247	4	4	0	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	1	3	4	3	4	3	4	4
250	3	3	3	4	3	4	3	3	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	4
252	3	3	3	0	4	4	4	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	4	4
254	3	3	3	3	3	3	3	2	3
255	3	3	2	3	3	3	3	4	4
256	3	4	4	4	4	4	3	2	4
257	3	3	3	3	3	4	3	2	2
258	3	3	3	3	4	3	3	2	4
259	4	3	4	4	3	4	4	4	3
260	4	3	3	3	3	3	4	2	4
261	4	3	4	3	3	3	3	3	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
262	3	4	3	3	3	4	3	2	3
263	3	3	3	3	4	4	3	2	4
264	4	3	3	4	3	3	3	2	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	4	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	4	3	3
268	3	3	3	4	3	3	3	2	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	4	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	3	3	0	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	4	4	4	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	4
276	3	3	3	3	4	3	3	3	3
277	3	3	3	3	4	3	3	3	3
278	3	3	3	3	4	3	3	3	4
279	3	3	3	3	4	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	4	3	3	3	4
282	3	3	3	3	4	3	3	3	3
283	4	3	3	3	4	3	3	3	2
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4
289	3	3	2	3	3	3	3	3	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	0	3	4	4	3	3	3	4
292	4	3	4	4	3	4	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	4	4	3	3	3	3	3	3	4
295	3	4	3	3	3	4	3	3	4
296	4	4	4	3	4	4	4	4	4
297	3	3	3	2	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	4	3	3	3	3
299	3	3	4	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	3	3	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	4	3	3	3	3	3	3	3	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	3	4	4	4	4	4
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	3	3	3	4	4	3	3	3	1
311	3	3	3	4	3	3	3	4	1
312	3	3	3	4	3	3	3	3	1
313	3	3	3	4	3	3	3	3	1
314	3	3	3	4	3	3	3	3	1
315	3	3	3	4	3	4	3	3	4
316	3	4	3	4	3	4	3	3	4
317	4	3	3	4	3	3	3	3	4
318	3	3	3	4	4	3	4	2	4
319	3	4	4	3	4	4	4	3	4
320	3	3	4	3	3	3	4	3	4
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	4	3	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	4	3	4	3	4	4	4	3
328	3	2	3	4	3	3	3	2	1
329	3	3	2	3	3	3	3	3	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	3	4	3	4	3	3	3	3	4
333	3	3	3	4	3	3	3	2	3
334	3	3	3	3	3	3	3	2	3
335	4	3	3	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	3	4	3	3	4
337	3	3	3	0	3	3	3	1	3
338	3	3	3	0	3	3	3	3	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	3	3	4	3	4	4	4	4
341	3	2	2	3	3	3	2	3	3
342	3	4	3	4	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	1
344	3	3	3	3	3	3	3	3	1
345	3	3	3	3	3	3	3	2	2
346	3	3	3	4	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	3	3	3	4	3	4	3	4
350	4	3	3	2	3	3	4	3	1
351	3	2	3	2	3	3	4	4	1
352	3	3	3	3	3	4	3	3	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4
354	3	3	3	3	3	3	4	3	1
355	4	4	3	3	3	4	4	3	4
356	3	3	4	3	3	4	4	3	4
357	3	3	3	3	3	3	3	2	4
358	3	3	3	3	3	3	3	3	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3	4
364	3	3	3	3	3	3	3	3	4
365	3	3	3	3	3	3	3	3	4
366	3	3	3	3	3	3	3	2	4
367	3	3	3	3	3	3	3	2	4
368	3	3	3	4	3	3	3	3	4
369	3	3	3	4	3	3	3	3	4
370	3	3	3	4	3	3	3	2	4
371	3	3	3	4	3	3	3	2	4
372	3	3	3	4	3	3	3	3	4
373	3	3	4	4	4	4	4	4	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4
375	3	3	3	3	3	3	3	4	4
376	3	3	3	4	4	3	3	3	4
377	3	3	3	4	0	3	0	3	4
378	3	3	3	3	4	3	3	4	4
379	3	3	3	3	3	3	3	4	4
380	3	3	3	4	3	3	4	4	4
381									
382									
ΣNilai /Unsur	1172	1163	1128	1266	1174	1216	1229	1146	1325
NRR / Unsur	3,08	3,06	2,97	3,33	3,09	3,20	3,23	3,02	3,49
NRR tertbg/ unsur	0,34	0,34	0,33	0,37	0,34	0,35	0,36	0,33	0,38 ^{*)}
IKM Unit Pelayanan									3,13 ^{*)}
									78,30 ^{**)}

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,08
U2	Prosedur	3,06
U3	Waktu Pelayanan	2,97
U4	Biaya/Tarif	3,33
U5	Produk layanan	3,09
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	3,02
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,49

IKM UNIT PELAYANAN : 78,30



DIREKTUR
RSUD dr. SOEHADI PRIONEGORO SRAGEN

dr. JOKO HARYONO, M.Kes