



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Pahlawan Padang
Telapan : (0717) 82008 Email : uik@bangkalit.com bangkalit.com Bangkalit 33218



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Hasil Pengukuran
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Triwulan I**

**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per. Utsur Layanan) | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. Kuesioner | 13 |
| 2. Hasil Pengolahan Data | 13 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 14 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 16 |

2.1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan pada tahun berjalan (data pelayanan bulan Januari-Maret 2024). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2024 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Maret 2024 | 84 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | April -Mei 2024 | 40 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Mei 2024 | 5 |

2.1.6 Penentuan besaran populasi ,Teknik Sampling dan Jumlah Minimum Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah sampel/responden) dari seluruh jenis pelayanan pada 17 (tujuh belas) UPPP (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) baik pelayanan Rawat Jalan maupun Rawat Inap pada RSUD dr.SAMSJ JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG berdasarkan periode survei yang telah ditentukan. Karena kegiatan SKM dilakukan pada periode berjalan maka penentuan besaran populasi dengan cara mengasumsikan pada jumlah pengguna layanan periode sebelumnya yaitu besaran populasi diambil dari jumlah pengguna layanan Januari-Maret tahun 2023. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Triwulan I (bulan Januari-Maret) tahun 2023, maka populasi penerima layanan gabungan dari semua UPPP pada RSUD dr.SAMSJ JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dalam kurun waktu satu periode survei (triwulan I) adalah sebanyak 3.419 orang dengan target sampel sebesar 1591 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah responden/sampel gabungan dari semua UPPP yang berhasil dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1083 orang atau sebesar 68,07 % dari target sampel.

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. **Perencanaan pengaduan, saran dan masukan :** Perencanaan 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).

2.1.3 Penentuan Kriteria Responden

Kriteria Responden ditentukan untuk membuat batasan yang jelas mengenai subjek yang dapat mengisi survei. Kriteria responden adalah pengguna layanan yang secara langsung mendapatkan pelayanan selama periode survei dan/atau pihak lain yang secara tidak langsung terlibat dalam proses pelayanan. Dalam SKM ini maka pihak RSUD dr. SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menggunakan kriteria sebagai berikut:

| UPTD | KRITERIA RESPONDEN |
|-------------|--|
| RAWAT INAP | PENGANTAR dan/atau KELUARGA dan/atau PASIEN yang dipilih oleh PIC masing-masing UPTD |
| RAWAT JALAN | PENGUNA LAYANAN LANGSUNG/KELUARGA/PENGANTAR |

2.1.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan sesuai waktu jam layanan masing-masing unit. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan (secara manual) dan secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas limbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN SKM

2.1 PERSIAPAN

2.1.1 Penetapan Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri/SWAKELOLA pada RSUD dr.SAMSJ JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr.SAMSJ JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG adalah tim yang ditetapkan sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.1.2 Penyusunan Instrumen Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online (via Google Form menggunakan link dan QR-Code) yang disebarikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 8 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr.SAMSJ JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG yaitu :

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 pelayanan 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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik 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 publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

yang akurat dan komprehensif,

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran MenPAN-RE No:12 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SKM di Lingkup Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap 17 (tujuh belas) UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) baik pelayanan Rawat Jalan maupun Rawat Inap yang berada di RSUD dr. SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG atas pendapat masyarakat pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD dr. SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi/pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bidang Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat, maka diharapkan didapatkan kualitas data

Tabel 1. Tabel Kragje-Morgan

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 5 | 5 | 20 | 10 | 100 | 20 |
| 10 | 10 | 30 | 15 | 150 | 30 |
| 15 | 15 | 40 | 20 | 200 | 40 |
| 20 | 20 | 50 | 25 | 300 | 60 |
| 25 | 25 | 60 | 30 | 400 | 80 |
| 30 | 30 | 70 | 35 | 500 | 100 |
| 35 | 35 | 80 | 40 | 600 | 120 |
| 40 | 40 | 90 | 45 | 700 | 140 |
| 45 | 45 | 100 | 50 | 800 | 160 |
| 50 | 50 | 110 | 55 | 900 | 180 |
| 55 | 55 | 120 | 60 | 1000 | 200 |
| 60 | 60 | 130 | 65 | 1100 | 220 |
| 65 | 65 | 140 | 70 | 1200 | 240 |
| 70 | 70 | 150 | 75 | 1300 | 260 |
| 75 | 75 | 160 | 80 | 1400 | 280 |
| 80 | 80 | 170 | 85 | 1500 | 300 |
| 85 | 85 | 180 | 90 | 1600 | 320 |
| 90 | 90 | 190 | 95 | 1700 | 340 |
| 95 | 95 | 200 | 100 | 1800 | 360 |
| 100 | 100 | 210 | 105 | 1900 | 380 |
| 110 | 110 | 220 | 110 | 2000 | 400 |
| 120 | 120 | 230 | 115 | 2100 | 420 |
| 130 | 130 | 240 | 120 | 2200 | 440 |
| 140 | 140 | 250 | 125 | 2300 | 460 |
| 150 | 150 | 260 | 130 | 2400 | 480 |
| 160 | 160 | 270 | 135 | 2500 | 500 |
| 170 | 170 | 280 | 140 | 2600 | 520 |
| 180 | 180 | 290 | 145 | 2700 | 540 |
| 190 | 190 | 300 | 150 | 2800 | 560 |
| 200 | 200 | 310 | 155 | 2900 | 580 |
| 210 | 210 | 320 | 160 | 3000 | 600 |
| 220 | 220 | 330 | 165 | 3100 | 620 |
| 230 | 230 | 340 | 170 | 3200 | 640 |
| 240 | 240 | 350 | 175 | 3300 | 660 |
| 250 | 250 | 360 | 180 | 3400 | 680 |
| 260 | 260 | 370 | 185 | 3500 | 700 |
| 270 | 270 | 380 | 190 | 3600 | 720 |
| 280 | 280 | 390 | 195 | 3700 | 740 |
| 290 | 290 | 400 | 200 | 3800 | 760 |
| 300 | 300 | 410 | 205 | 3900 | 780 |
| 310 | 310 | 420 | 210 | 4000 | 800 |
| 320 | 320 | 430 | 215 | 4100 | 820 |
| 330 | 330 | 440 | 220 | 4200 | 840 |
| 340 | 340 | 450 | 225 | 4300 | 860 |
| 350 | 350 | 460 | 230 | 4400 | 880 |
| 360 | 360 | 470 | 235 | 4500 | 900 |
| 370 | 370 | 480 | 240 | 4600 | 920 |
| 380 | 380 | 490 | 245 | 4700 | 940 |
| 390 | 390 | 500 | 250 | 4800 | 960 |
| 400 | 400 | 510 | 255 | 4900 | 980 |
| 410 | 410 | 520 | 260 | 5000 | 1000 |
| 420 | 420 | 530 | 265 | 5100 | 1020 |
| 430 | 430 | 540 | 270 | 5200 | 1040 |
| 440 | 440 | 550 | 275 | 5300 | 1060 |
| 450 | 450 | 560 | 280 | 5400 | 1080 |
| 460 | 460 | 570 | 285 | 5500 | 1100 |
| 470 | 470 | 580 | 290 | 5600 | 1120 |
| 480 | 480 | 590 | 295 | 5700 | 1140 |
| 490 | 490 | 600 | 300 | 5800 | 1160 |
| 500 | 500 | 610 | 305 | 5900 | 1180 |
| 510 | 510 | 620 | 310 | 6000 | 1200 |
| 520 | 520 | 630 | 315 | 6100 | 1220 |
| 530 | 530 | 640 | 320 | 6200 | 1240 |
| 540 | 540 | 650 | 325 | 6300 | 1260 |
| 550 | 550 | 660 | 330 | 6400 | 1280 |
| 560 | 560 | 670 | 335 | 6500 | 1300 |
| 570 | 570 | 680 | 340 | 6600 | 1320 |
| 580 | 580 | 690 | 345 | 6700 | 1340 |
| 590 | 590 | 700 | 350 | 6800 | 1360 |
| 600 | 600 | 710 | 355 | 6900 | 1380 |
| 610 | 610 | 720 | 360 | 7000 | 1400 |
| 620 | 620 | 730 | 365 | 7100 | 1420 |
| 630 | 630 | 740 | 370 | 7200 | 1440 |
| 640 | 640 | 750 | 375 | 7300 | 1460 |
| 650 | 650 | 760 | 380 | 7400 | 1480 |
| 660 | 660 | 770 | 385 | 7500 | 1500 |
| 670 | 670 | 780 | 390 | 7600 | 1520 |
| 680 | 680 | 790 | 395 | 7700 | 1540 |
| 690 | 690 | 800 | 400 | 7800 | 1560 |
| 700 | 700 | 810 | 405 | 7900 | 1580 |
| 710 | 710 | 820 | 410 | 8000 | 1600 |
| 720 | 720 | 830 | 415 | 8100 | 1620 |
| 730 | 730 | 840 | 420 | 8200 | 1640 |
| 740 | 740 | 850 | 425 | 8300 | 1660 |
| 750 | 750 | 860 | 430 | 8400 | 1680 |
| 760 | 760 | 870 | 435 | 8500 | 1700 |
| 770 | 770 | 880 | 440 | 8600 | 1720 |
| 780 | 780 | 890 | 445 | 8700 | 1740 |
| 790 | 790 | 900 | 450 | 8800 | 1760 |
| 800 | 800 | 910 | 455 | 8900 | 1780 |
| 810 | 810 | 920 | 460 | 9000 | 1800 |
| 820 | 820 | 930 | 465 | 9100 | 1820 |
| 830 | 830 | 940 | 470 | 9200 | 1840 |
| 840 | 840 | 950 | 475 | 9300 | 1860 |
| 850 | 850 | 960 | 480 | 9400 | 1880 |
| 860 | 860 | 970 | 485 | 9500 | 1900 |
| 870 | 870 | 980 | 490 | 9600 | 1920 |
| 880 | 880 | 990 | 495 | 9700 | 1940 |
| 890 | 890 | 1000 | 500 | 9800 | 1960 |
| 900 | 900 | 1010 | 505 | 9900 | 1980 |
| 910 | 910 | 1020 | 510 | 10000 | 2000 |
| 920 | 920 | 1030 | 515 | 10100 | 2020 |
| 930 | 930 | 1040 | 520 | 10200 | 2040 |
| 940 | 940 | 1050 | 525 | 10300 | 2060 |
| 950 | 950 | 1060 | 530 | 10400 | 2080 |
| 960 | 960 | 1070 | 535 | 10500 | 2100 |
| 970 | 970 | 1080 | 540 | 10600 | 2120 |
| 980 | 980 | 1090 | 545 | 10700 | 2140 |
| 990 | 990 | 1100 | 550 | 10800 | 2160 |
| 1000 | 1000 | 1110 | 555 | 10900 | 2180 |
| 1010 | 1010 | 1120 | 560 | 11000 | 2200 |
| 1020 | 1020 | 1130 | 565 | 11100 | 2220 |
| 1030 | 1030 | 1140 | 570 | 11200 | 2240 |
| 1040 | 1040 | 1150 | 575 | 11300 | 2260 |
| 1050 | 1050 | 1160 | 580 | 11400 | 2280 |
| 1060 | 1060 | 1170 | 585 | 11500 | 2300 |
| 1070 | 1070 | 1180 | 590 | 11600 | 2320 |
| 1080 | 1080 | 1190 | 595 | 11700 | 2340 |
| 1090 | 1090 | 1200 | 600 | 11800 | 2360 |
| 1100 | 1100 | 1210 | 605 | 11900 | 2380 |
| 1110 | 1110 | 1220 | 610 | 12000 | 2400 |
| 1120 | 1120 | 1230 | 615 | 12100 | 2420 |
| 1130 | 1130 | 1240 | 620 | 12200 | 2440 |
| 1140 | 1140 | 1250 | 625 | 12300 | 2460 |
| 1150 | 1150 | 1260 | 630 | 12400 | 2480 |
| 1160 | 1160 | 1270 | 635 | 12500 | 2500 |
| 1170 | 1170 | 1280 | 640 | 12600 | 2520 |
| 1180 | 1180 | 1290 | 645 | 12700 | 2540 |
| 1190 | 1190 | 1300 | 650 | 12800 | 2560 |
| 1200 | 1200 | 1310 | 655 | 12900 | 2580 |
| 1210 | 1210 | 1320 | 660 | 13000 | 2600 |
| 1220 | 1220 | 1330 | 665 | 13100 | 2620 |
| 1230 | 1230 | 1340 | 670 | 13200 | 2640 |
| 1240 | 1240 | 1350 | 675 | 13300 | 2660 |
| 1250 | 1250 | 1360 | 680 | 13400 | 2680 |
| 1260 | 1260 | 1370 | 685 | 13500 | 2700 |
| 1270 | 1270 | 1380 | 690 | 13600 | 2720 |
| 1280 | 1280 | 1390 | 695 | 13700 | 2740 |
| 1290 | 1290 | 1400 | 700 | 13800 | 2760 |
| 1300 | 1300 | 1410 | 705 | 13900 | 2780 |
| 1310 | 1310 | 1420 | 710 | 14000 | 2800 |
| 1320 | 1320 | 1430 | 715 | 14100 | 2820 |
| 1330 | 1330 | 1440 | 720 | 14200 | 2840 |
| 1340 | 1340 | 1450 | 725 | 14300 | 2860 |
| 1350 | 1350 | 1460 | 730 | 14400 | 2880 |
| 1360 | 1360 | 1470 | 735 | 14500 | 2900 |
| 1370 | 1370 | 1480 | 740 | 14600 | 2920 |
| 1380 | 1380 | 1490 | 745 | 14700 | 2940 |
| 1390 | 1390 | 1500 | 750 | 14800 | 2960 |
| 1400 | 1400 | 1510 | 755 | 14900 | 2980 |
| 1410 | 1410 | 1520 | 760 | 15000 | 3000 |
| 1420 | 1420 | 1530 | 765 | 15100 | 3020 |
| 1430 | 1430 | 1540 | 770 | 15200 | 3040 |
| 1440 | 1440 | 1550 | 775 | 15300 | 3060 |
| 1450 | 1450 | 1560 | 780 | 15400 | 3080 |
| 1460 | 1460 | 1570 | 785 | 15500 | 3100 |
| 1470 | 1470 | 1580 | 790 | 15600 | 3120 |
| 1480 | 1480 | 1590 | 795 | 15700 | 3140 |
| 1490 | 1490 | 1600 | 800 | 15800 | 3160 |
| 1500 | 1500 | 1610 | 805 | 15900 | 3180 |
| 1510 | 1510 | 1620 | 810 | 16000 | 3200 |
| 1520 | 1520 | 1630 | 815 | 16100 | 3220 |
| 1530 | 1530 | 1640 | 820 | 16200 | 3240 |
| 1540 | 1540 | 1650 | 825 | 16300 | 3260 |
| 1550 | 1550 | 1660 | 830 | 16400 | 3280 |
| 1560 | 1560 | 1670 | 835 | 16500 | 3300 |
| 1570 | 1570 | 1680 | 840 | 16600 | 3320 |
| 1580 | 1580 | 1690 | 845 | 16700 | 3340 |
| 1590 | 1590 | 1700 | 850 | 16800 | 3360 |
| 1600 | 1600 | 1710 | 855 | 16900 | 3380 |
| 1610 | 1610 | 1720 | 860 | 17000 | 3400 |
| 1620 | 1620 | 1730 | 865 | 17100 | 3420 |
| 1630 | 1630 | 1740 | 870 | 17200 | 3440 |
| 1640 | 1640 | 1750 | 875 | 17300 | 3460 |
| 1650 | 1650 | 1760 | 880 | 17400 | 3480 |
| 1660 | 1660 | 1770 | 885 | 17500 | 3500 |
| 1670 | 1670 | 1780 | 890 | 17600 | 3520 |
| 1680 | 1680 | 1790 | 895 | 17700 | 3540 |
| 1690 | 1690 | 1800 | 900 | 17800 | 3560 |
| 1700 | 1700 | 1810 | 905 | 17900 | 3580 |
| 1710 | 1710 | 1820 | 910 | 18000 | 3600 |
| 1720 | 1720 | 1830 | 915 | 18100 | 3620 |
| 1730 | 1730 | 1840 | 920 | 18200 | 3640 |
| 1740 | 1740 | 1850 | 925 | 18300 | 3660 |
| 1750 | 1750 | 1860 | 930 | 18400 | 3680 |
| 1760 | 1760 | 1870 | 935 | 18500 | 3700 |
| 1770 | 1770 | 1880 | 940 | 18600 | 3720 |
| 1780 | 1780 | 1890 | 945 | 18700 | 3740 |
| 1790 | 1790 | 1900 | 950 | 18800 | 3760 |
| 1800 | 1800 | 1910 | 955 | 18900 | 3780 |
| 1810 | 1810 | 1920 | 960 | 19000 | 3800 |
| 1820 | 1820 | 1930 | 965 | 19100 | 3820 |
| 1830 | 1830 | 1940 | 970 | 19200 | 3840 |
| 1840 | 1840 | 1950 | 975 | 19300 | 3860 |
| 1850 | 1850 | 1960 | 980 | 19400 | 3880 |
| 1860 | 1860 | 1970 | 985 | 19500 | 3900 |
| 1870 | 1870 | 1980 | 990 | 19600 | 3920 |
| 1880 | 1880 | 1990 | 995 | 19700 | 3940 |
| 1890 | 1890 | 2000 | 1000 | 19800 | 3960 |
| 1900 | 1900 | 2010 | 1005 | 19900 | 3980 |
| 1910 | 1910 | 2020 | 1010 | 20000 | 4000 |
| 1920 | 1920 | 2030 | 1015 | 20100 | 4020 |
| 1930 | 1930 | 2040 | 1020 | 20200 | 4040 |
| 1940 | 1940 | 2050 | 1025 | 20300 | 4060 |
| 1950 | 1950 | 2060 | 1030 | 20400 | 4080 |
| 1960 | 1960 | 2070 | 1035 | 20500 | 4100 |
| 1970 | 1970 | 2080 | 1040 | 20600 | 4120 |
| 1980 | 1980 | 2090 | 1045 | 20700 | 4140 |
| 1990 | 1990 | 2100 | 1050 | 20800 | 4160 |
| 2000 | 2000 | 2110 | 1055 | 20900 | 4180 |
| 2010 | 2010 | 2120 | 1060 | 21000 | 4200 |
| 2020 | 2020 | 2130 | 1065 | 21100 | 4220 |
| 2030 | 2030 | 2140 | 1070 | 21200 | 4240 |
| 2040 | 2040 | 2150 | 1075 | 21300 | 4260 |
| 2050 | 2050 | 2160 | 1080 | 21400 | 4280 |
| 2060 | 2060 | 2170 | 1085 | 21500 | 4300 |
| 2070 | 2070 | | | | |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP

I. RUANG ELANG

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 16 | 59% |
| | | PEREMPUAN | 11 | 41% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 9 | 33,33 % |
| | | SLTP | 1 | 3,07 % |
| | | SLTA | 11 | 40,74 % |
| | | DIP | 3 | 11,11 % |
| | | D-IV/SI | 2 | 7,41 % |
| | | S2 | 1 | 3,07 % |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 2 | 7,41 % |
| | | Pelajar | 1 | 3,07 % |
| | | SWASTA | 4 | 14,81 % |
| | | Buruh | 3 | 11,11 % |
| | | LAINNYA | 17 | 62,96 % |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN RAWAT | | |
| | | INAP | 27 | 100% |
| | | | | |

1.2 . Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Ruang ELANG

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,70 | 3,22 | 3,33 | 3,85 | 3,30 | 3,33 | 3,52 | 3,44 | 3,93 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 86,642 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



II. RUANG GELATIK

3.3. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

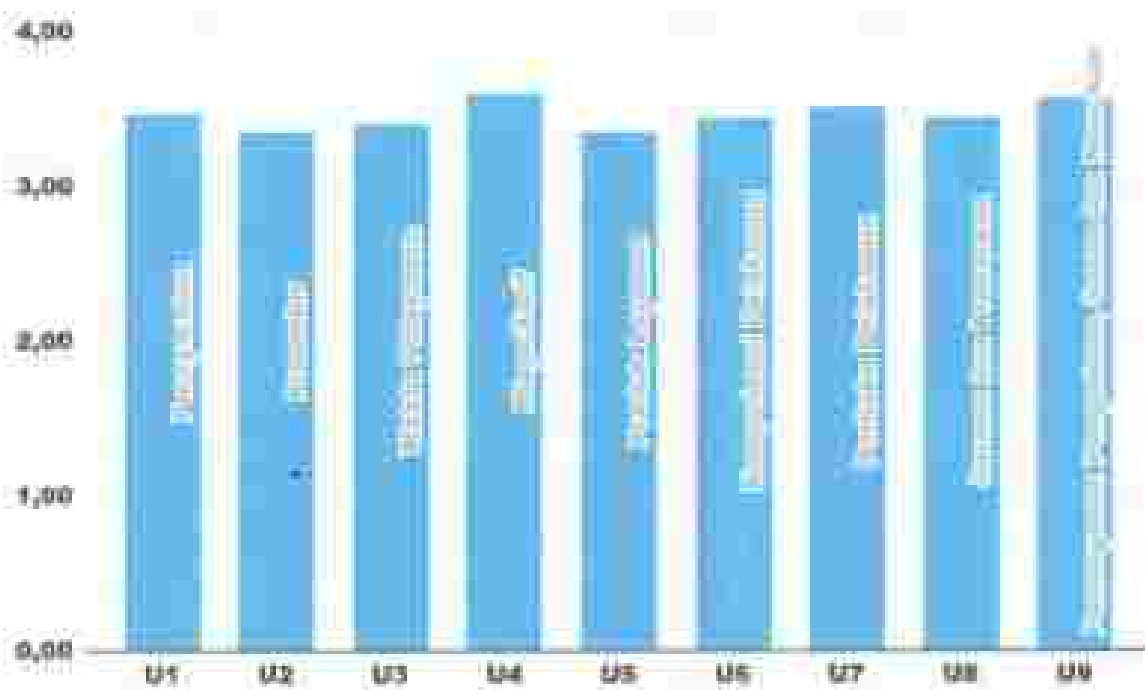
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 5 | 38,5% |
| | | PEREMPUAN | 9 | 63,5% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 5 | 38,6% |
| | | SLTP | 1 | 7,7% |
| | | SLTA | 6 | 46% |
| | | DII | 1 | 7,7% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | PELAJAR | 2 | 15,4% |
| | | BURUH | 5 | 31,8% |
| | | WIRASWATA | 2 | 15,4% |
| | | LAINNYA | 5 | 37,4% |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN RAWAT INAP | 14 | 100% |

1.2 . Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Ruang GELATIK

| | | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---------------|---------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | | 3,66 | 3,47 | 3,51 | 3,94 | 3,47 | 3,66 | 3,66 | 3,53 | 3,91 |
| Kategori | | A | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM | Unit | 86,285 (B atau Baik) | | | | | | | | |
| | Layanan | | | | | | | | | |



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Ruang Gelatik

III. RUANG KUTILANG

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

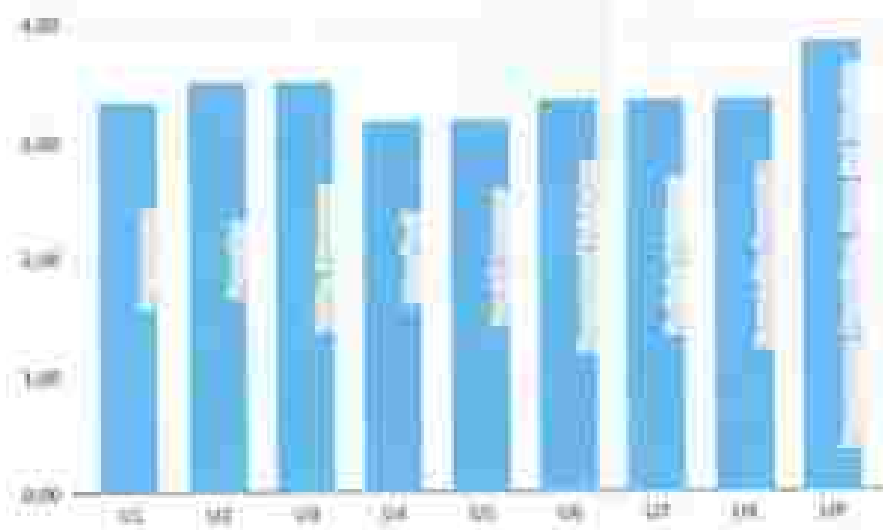
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 4 | 66,67% |
| | | PEREMPUAN | 2 | 33,33% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | 1 | 16,67% |
| | | SITP | 1 | 16,67% |
| | | SITA | 3 | 50% |
| | | DIII | 1 | 16,67% |
| | | SI | 0 | 0% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 0 | 0% |
| | | TNI | 1 | 16,67% |
| | | SWASTA | 2 | 33,33% |
| | | BURUH | 2 | 33,33% |
| | | LAINNYA | 1 | 16,67% |
| 4 | JENIS LAYANAN | RAWAT INAP | 6 | 100% |

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsor Layanan) IKKUTILANG

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsor

| | Nilai Unsor Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsor | 3,33 | 3,50 | 3,50 | 3,17 | 3,17 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,83 |
| Kategori | B | B | B | C | C | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | :84,83% (B atau Baik) | | | | | | | | |



Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Ruang Kutling

IV. RUANG MERPATI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

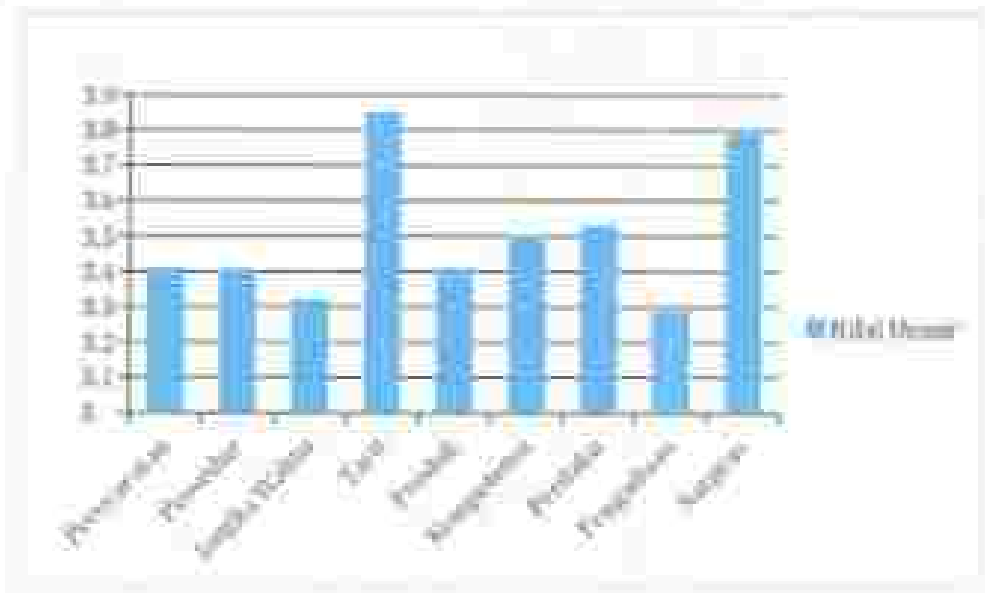
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 14 | 41.18% |
| | | PEREMPUAN | 20 | 58.82% |
| 2 | PENDIDIKAN | LULUS SD | 4 | 11.76% |
| | | SLTP | 5 | 14.70% |
| | | SLTA | 19 | 55.88% |
| | | DIII | 1 | 2.94% |
| | | SI | 5 | 14.70% |
| 3 | PEKERJAAN | BURUH | 3 | 8.82% |
| | | TNI | 5 | 14.70% |
| | | SWASTA | 8 | 23.53% |
| | | PELAJAR | 3 | 8.82% |
| | | LAINNYA | 15 | 44.12% |
| 4 | JENIS LAYANAN | RAWAT INAP | 1 | 100% |

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| IKM per unsur: | 3,41 | 3,41 | 3,32 | 3,85 | 3,41 | 3,50 | 3,53 | 3,21 | 3,79 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 87,49 (B atau Baik) | | | | | | | | |



Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Runging Merpati

V. RUANG MURAI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 9 | 90% |
| | | PEREMPUAN | 1 | 10% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 3 | 30% |
| | | SLTP | 2 | 20% |
| | | SLTA | 5 | 50% |
| | | DIK | 0 | 0 |
| | | SI | 0 | 0 |
| | | S2 | 0 | 0 |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 0 | 0% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | WIRASWASTA | 2 | 20% |
| | | PELAJARI | 1 | 10% |
| | | LAINNYA | 7 | 70% |
| 4 | JENIS LAYANAN | RAWAT INAP | 10 | 100% |

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | | | | | |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,23 | 3,31 | 3,31 | 3,69 | 3,15 | 3,31 | 3,31 | 3,31 | 3,69 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 81,050 (BAIK) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SIM Per Unsur
 IKM PER UNSUR RUANG RANAP MURAI HSID di
 Samsi (acrobatic TW 1 Tahun 2024



VI. RUANG RAJAWALI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 13 | 53% |
| | | PEREMPUAN | 12 | 47% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 8 | 32% |
| | | SLTP | 2 | 8% |
| | | SLTA | 12 | 48% |
| | | DI-DIII | 1 | 4% |
| | | DIV/SI | 4 | 5% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | TNI/POLRI/ASN | 1 | 4% |
| | | WIRASWASTA | 5 | 20% |
| | | LAINNYA | 16 | 56% |
| | | BURUH | 5 | 20% |
| 4 | JENIS LAYANAN | RUANG RAJAWALI | 27 | 100% |

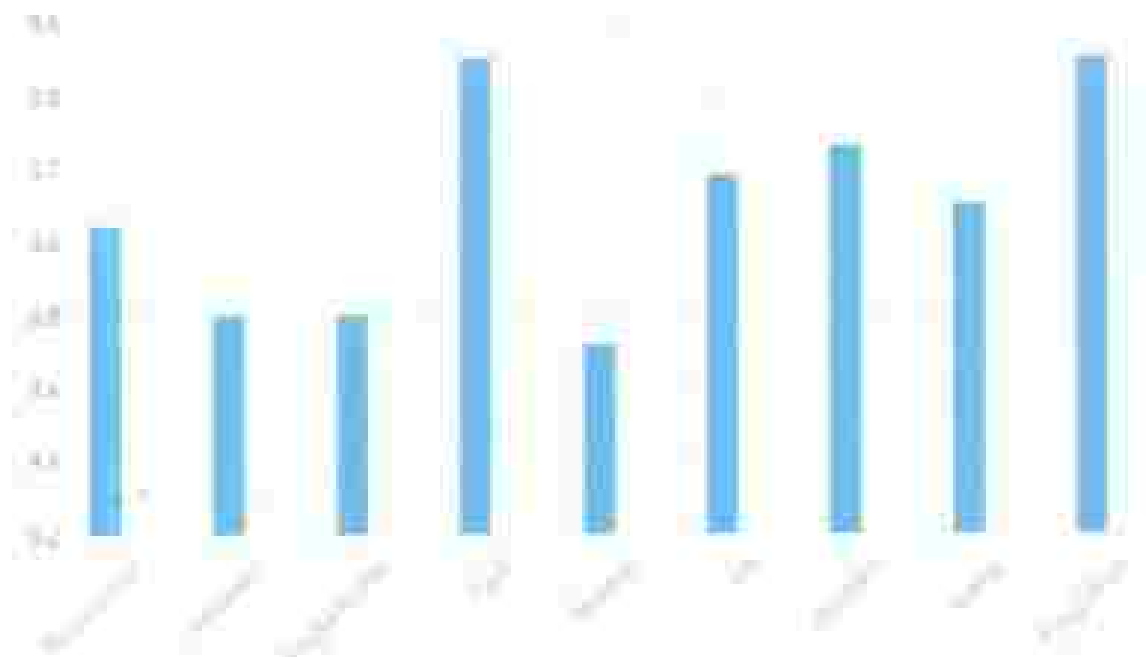
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---------------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Rata-rata per unsur | 3,63 | 3,52 | 3,52 | 3,89 | 3,48 | 3,70 | 3,74 | 3,67 | 3,78 |
| Kategori | A | E | B | A | D | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 91,148 (A Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Ruang Rajawali
NILAI IEM PER UNSUR RSJ di SAMNI JAGOBALIS PROV. KEP.
BABEL Tahun 2024.



VII. RUANG WALET

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 8 | 44,40% |
| | | PEREMPUAN | 10 | 55,60% |
| 2 | PENDIDIKAN | TIDAK/LULUS SD | 6 | 33,33% |
| | | SLTP | 2 | 11,11% |
| | | SLTA | 6 | 33,33% |
| | | DIII | 2 | 11,11% |
| | | SI | 2 | 11,12% |
| 3 | PEKERJAAN | BURUH | 3 | 16,7% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | WIRASWASTA | 3 | 16,7% |
| | | PELAJAR | 0 | 0% |
| | | LAINNYA | 12 | 66,6% |
| 4 | JENIS LAYANAN | RAWAT INAP | 18 | 100% |

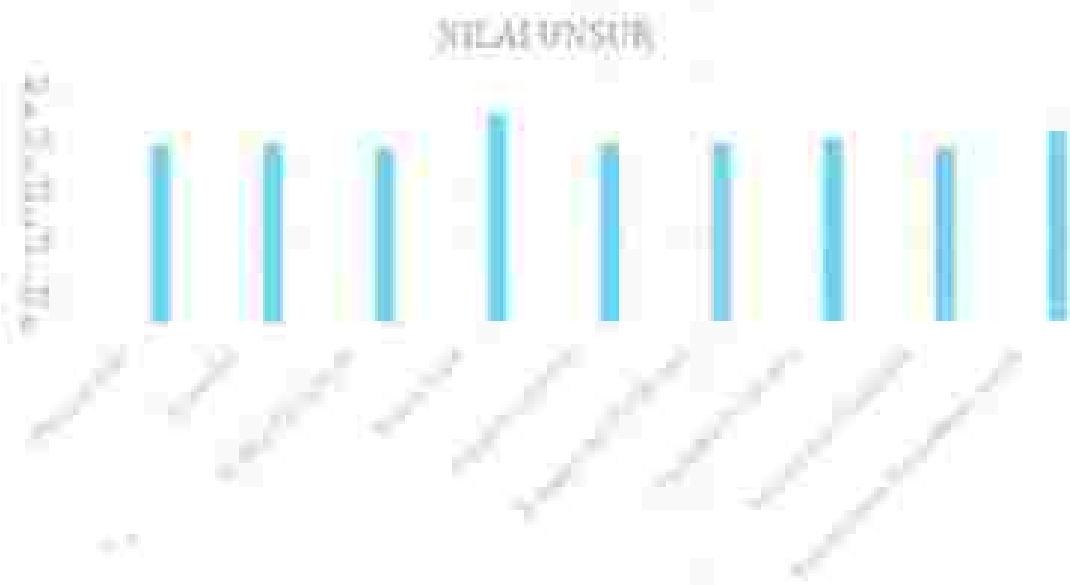
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| IKM per unsur | 3,33 | 3,19 | 3,11 | 3,89 | 3,33 | 3,33 | 3,44 | 3,22 | 3,56 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 85,40% (C atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Umur Ruang Wulot



VIII. RUANG REHABILITASI NAPZA CENDERAWASIH

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 24 | 75% |
| | | PEREMPUAN | 8 | 25% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 6 | 18,75% |
| | | SLTP | 12 | 37,5% |
| | | SLTA | 10 | 31,25% |
| | | DIII | 1 | 3,125% |
| | | S1 | 3 | 9,375% |
| | | S2 | 0 | 0 |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 0 | 0 |
| | | TNI | 0 | 0 |
| | | SWASTA | 10 | 31,25% |
| | | WIRASUSAHA | 0 | 0 |
| | | BURUH | 1 | 3,125% |
| | | LAINNYA | 21 | 65,625% |
| 4 | JENIS LAYANAN | KANAP NAFZA | 32 | 100% |

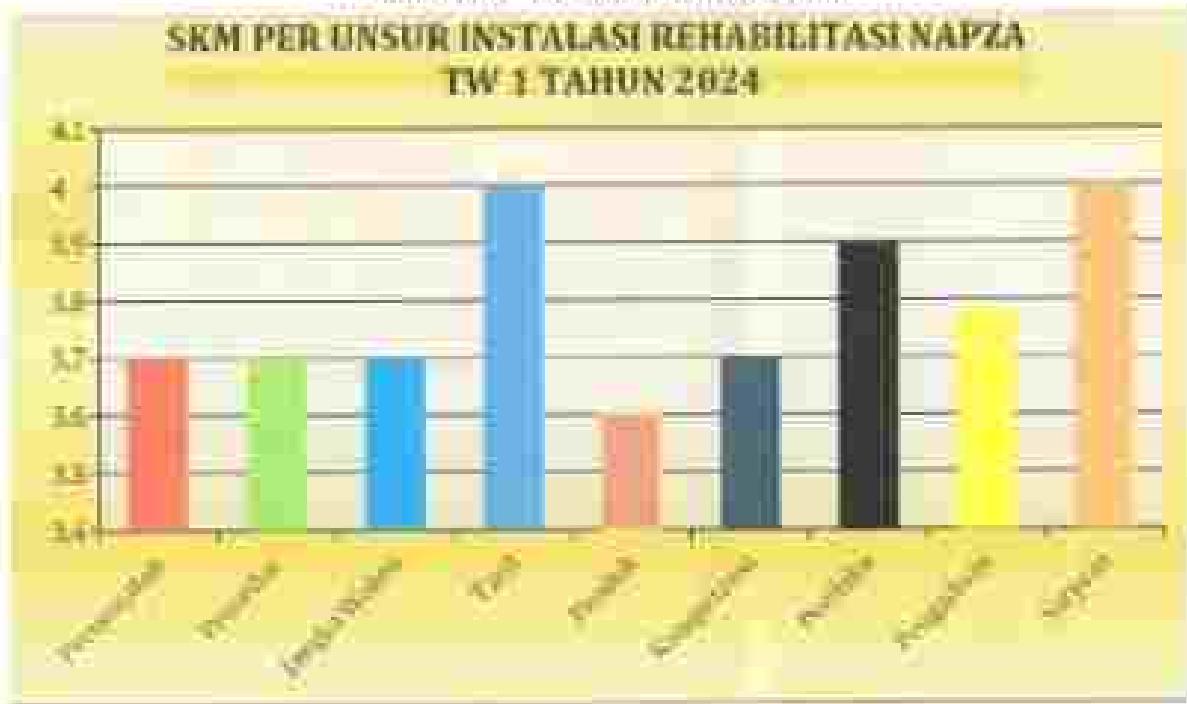
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Umsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Umsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|--------------------------------|-----|------|------|------|------|-----|------|------|
| IKM per umsur | 3,37 | 4,0 | 3,37 | 3,89 | 3,54 | 3,63 | 3,8 | 3,74 | 3,94 |
| Kategori | A | A | A | A | A- | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 34,177 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik nilai SKM Per Unsur



B.PELAYANAN UNIT/INSTALASI RAWAT JALAN

IX. INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

1.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 171 orang dengan rincian sebagai berikut:

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 95 | 56% |
| | | PEREMPUAN | 76 | 44% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 50 | 29% |
| | | SLTP | 25 | 15% |
| | | SJTA | 69 | 40% |
| | | DI-DIII | 14 | 8% |
| | | DIV/SI | 13 | 8% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | TNU/POLRI/ASN | 10 | 6% |
| | | WIRASWASTA | 27 | 16% |
| | | LAINNYA | 134 | 78% |
| 4 | JENIS LAYANAN | GAWAT DARURAT | 171 | 100% |

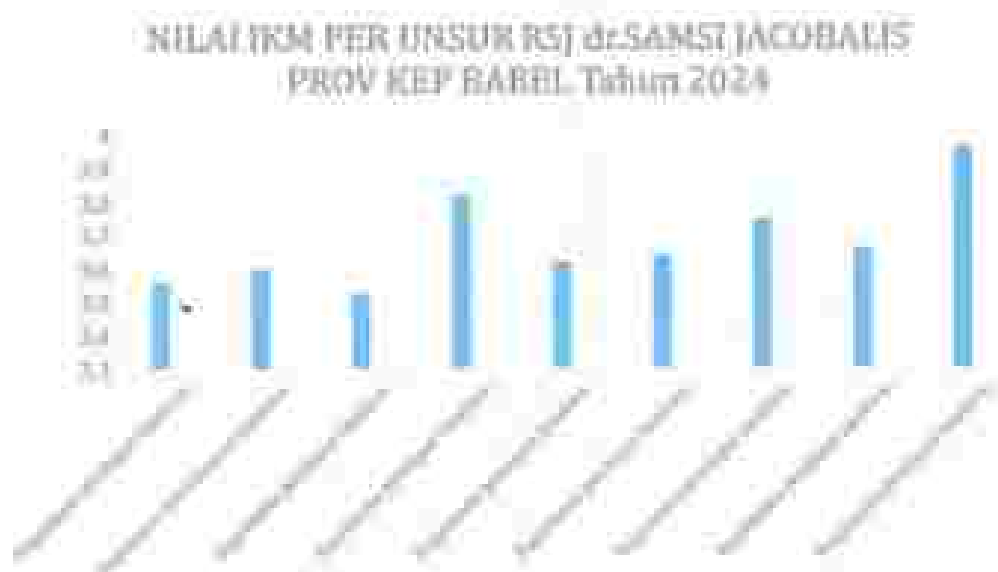
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|----------------|--------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Rata per unsur | | 3,56 | 3,40 | 3,53 | 3,82 | 3,62 | 3,64 | 3,75 | 3,66 | 3,88 |
| Kategori | | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM | Unit Layanan | 91,964 (A Sangat Baik) | | | | | | | | |

Grafik 1. Detail Nilai SKM Per Unsur



X. POLI NAPZA RAWAT JALAN (IPWL/INSTITUSI PENERIMA WAJIB LAPOR)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 114 orang dengan rincian sebagai berikut:

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 65 | 57% |
| | | PEREMPUAN | 49 | 43% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 2 | 2% |
| | | SLTP | - | 0% |
| | | SLTA | 58 | 51% |
| | | DI-DIII | 6 | 5% |
| | | DIV/SI | 19 | 17% |
| | | S2 | 29 | 25% |
| 3 | PEKERJAAN | TNI/POLRI/ASN | 15 | 11% |
| | | WIRASWASTA | 8 | 7% |
| | | PELAJAR | 32 | 28% |
| | | LAINNYA | 50 | 53% |
| | | BUMN/BUMD | 1 | 1% |
| 4 | JENIS LAYANAN | IPWL (NAPZA Rawat) | 114 | 100% |

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,66 | 3,73 | 3,71 | 2,98 | 3,82 | 3,75 | 3,81 | 3,71 | 3,11 |
| Kategori | A | A | A | D | A- | A | A | A | B |
| IKM Unit Layanan | 87,364 (B/ Baik) | | | | | | | | |

XI. KLINIK PSIKOGERIATRI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 37 | 64% |
| | | PEREMPUAN | 21 | 36% |
| 2 | PENDIDIKAN | TIDAK LULUS SD | 2 | 4% |
| | | LULUS SD | 8 | 13% |
| | | SMP | 6 | 11% |
| | | SMA | 25 | 43% |
| | | Di - DIII | 3 | 5% |
| | | D-IV / S-1 | 14 | 24% |
| | | S-2 / S-3 | | |
| 3 | PEKERJAAN | Pelajar | 6 | 11% |
| | | Buruh | 6 | 11% |
| | | Wiraswata | 17 | 29% |
| | | TNI/POLRI/ASN | 1 | 1% |
| | | BUMI / BUMD | 0 | 0% |
| | | LAINNYA | 28 | 48% |
| | | | | |

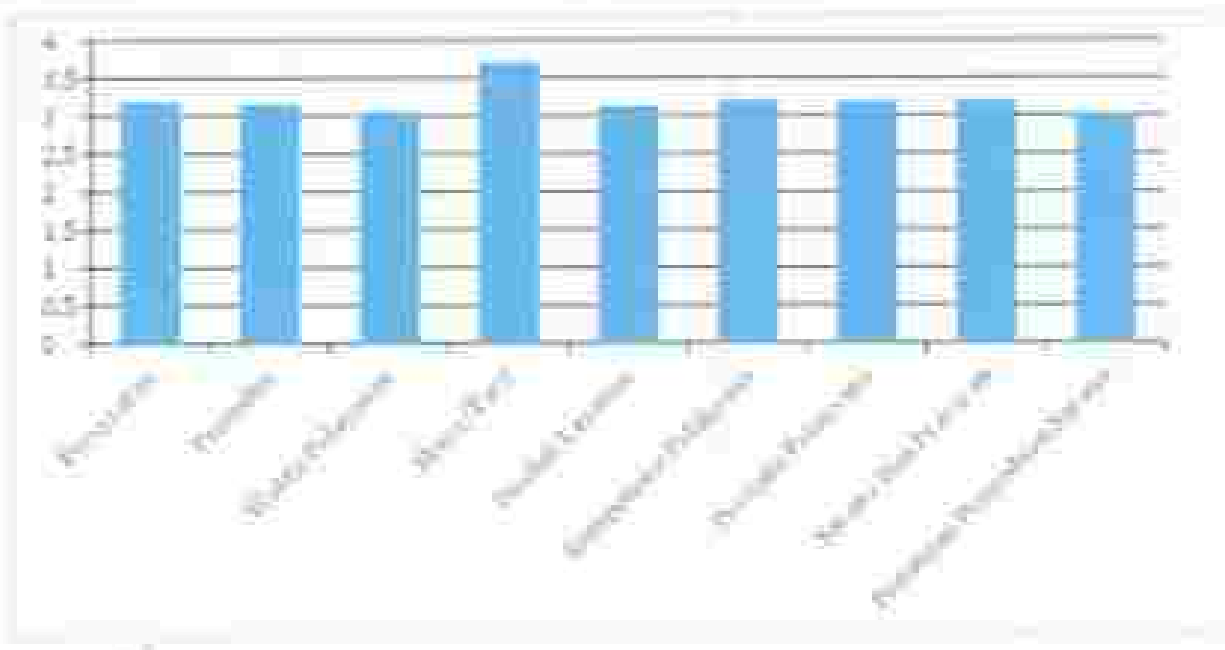
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| IKM per unsur | 3,31 | 3,21 | 3,12 | 3,79 | 3,22 | 3,53 | 3,33 | 3,36 | 3,44 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 79,997 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



XII. POLIKLINIK PSIKIATRI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 22 | 71% |
| | | PEREMPUAN | 9 | 29% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | 2 | 6% |
| | | SLTP | 1 | 3% |
| | | SLTA | 16 | 52% |
| | | DIII | 1 | 3% |
| | | SI | 11 | 30% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 16 | 52% |
| | | WIRASWASTA | 10 | 32% |
| | | PELAJAR | 2 | 6% |
| | | BURUH | 3 | 10% |

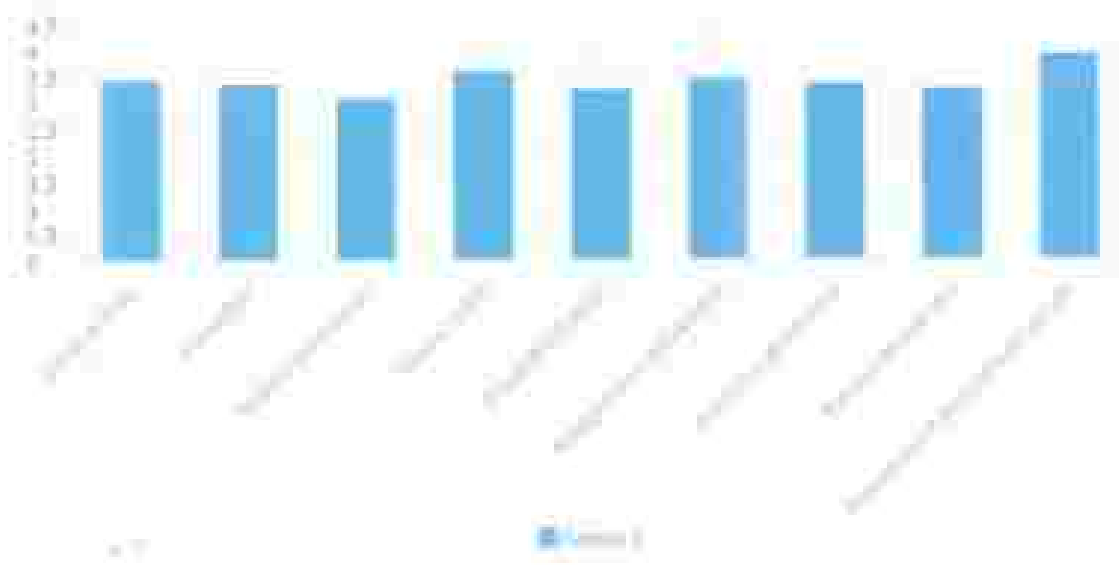
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Per Unsur | | | | | | | | |
|------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,42 | 3,32 | 3,06 | 3,58 | 3,23 | 3,45 | 3,35 | 3,23 | 3,87 |
| Kategori | B | B | C | A | B | B | B | C | A |
| IKM Unit Layanan | 84,682 (B atau Baik) | | | | | | | | |

SKM Perumahan: di Poligon di Esik (Tahun) 2024



XIII. INSTALASI RADIOLOGI

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 21 | 60% |
| | | PEREMPUAN | 14 | 40% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | 8 | 22,8% |
| | | SLTP | 3 | 14,28% |
| | | SLTA | 14 | 40% |
| | | DIV/D2/DIII | 1 | 2,86% |
| | | DIV/SI | 6 | 17,14% |
| | | S2 | 1 | 2,86% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | BURUH | 11 | 31,4% |
| | | WIRASWASTA | 4 | 11,42% |
| | | TNI/POLRI/PNS | 4 | 11,42% |
| | | BUMH/BUMD | 1 | 2,86% |
| | | LAINNYA | 15 | 42,85% |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN INSTALASI RADIOLOGI | 35 | 100% |
| | | | | |

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| IKM per unsur | 3,26 | 3,29 | 3,26 | 3,54 | 3,17 | 3,26 | 3,40 | 3,23 | 3,74 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 82,90 (8/ Baik) | | | | | | | | |

IKM Per Unsur Pada Instalasi RIR Periode Januari - Maret 2024



XIV. UNIT FISIOTERAPI DAN TUMBUH KEMBANG

1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 5 | 21% |
| | | PEREMPUAN | 19 | 79% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 1 | 4% |
| | | SLTP | 0 | 0% |
| | | SLTA | 11 | 46% |
| | | DI-DIII | 1 | 4% |
| | | DIV/SI | 11 | 46% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | TNI/POLRI/ASN | 5 | 21% |
| | | WIRASWASTA | 8 | 33% |
| | | LAINNYA | 11 | 45% |
| 4 | JENIS LAYANAN | FISIOTERAPI & TUMBUH KEMBANG | 24 | 100% |

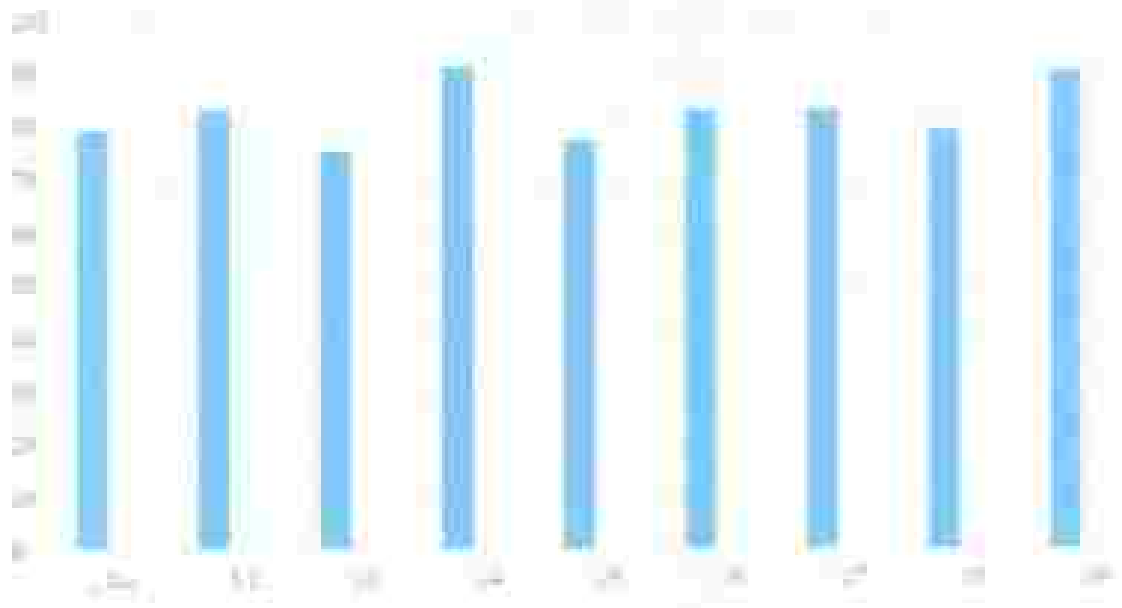
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsor Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabof 1. Detail Nilai SKM Per Unsor

| | Nilai Unsor Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsor | 1,28 | 1,46 | 1,21 | 1,79 | 1,21 | 1,46 | 1,46 | 1,28 | 1,79 |
| Kategori | B | B | B | A | C | B | B | C | A |
| IKM Unit Layanan | 85,56 (B atau Baik) | | | | | | | | |

100% Five Stars



XV. UNIT MHCU (MENTAL HEALTH CHECK UP)

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 231 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 79 | 34% |
| | | PEREMPUAN | 152 | 66% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 8 | 3% |
| | | SLTP | 5 | 2% |
| | | SLTA | 26 | 11% |
| | | DIII | 28 | 12% |
| | | SI | 123 | 53% |
| | | S2 | 31 | 13% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS, TNI, POLRI | 26 | 11% |
| | | WIRASWASTA | 8 | 3% |
| | | PELAJAR | 16 | 7% |
| | | SWASTA | 11 | 5% |
| | | LAINNYA | 170 | 74% |
| 4 | JENIS LAYANAN | MHCU | 231 | 100% |

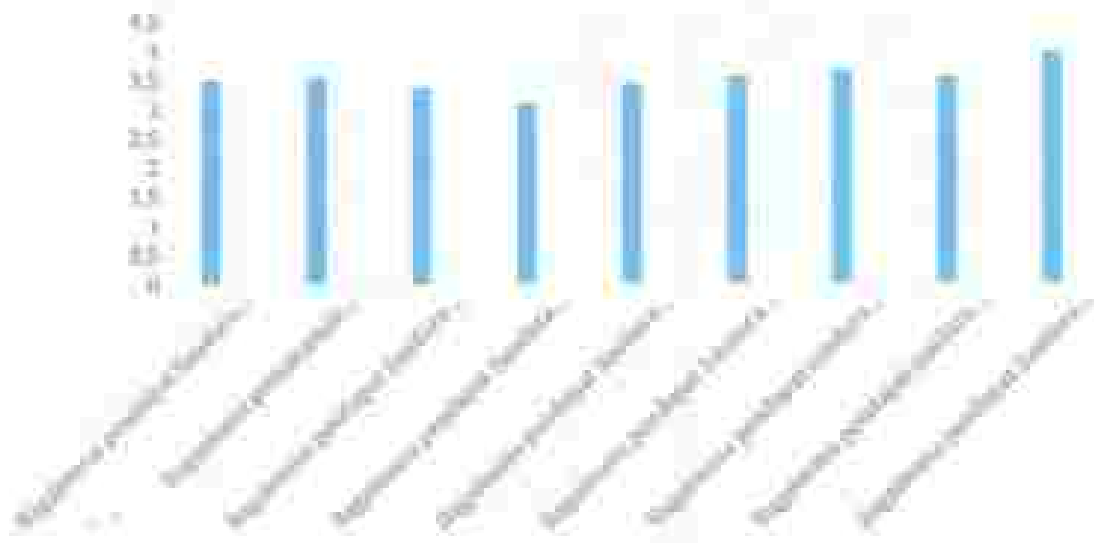
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| IKM per unsur | 3,48 | 3,51 | 3,27 | 3,10 | 3,41 | 3,55 | 3,64 | 3,54 | 3,97 |
| Kategori | B | B | B | B | B | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 87,671 (B atau Baik) | | | | | | | | |

NILAI IKM PER UNSUR WSD di SAMSI JACOBALIS PROV
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



XVI. INSTALASI FARMASI

1.3 Jumlah Responden SRM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 196 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LARI | 111 | 51,53% |
| | | PEREMPUAN | 85 | 43,37% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 57 | 29,08 % |
| | | SLTP | 28 | 14,79% |
| | | SLTA | 85 | 43,36% |
| | | DIII | 10 | 5,10% |
| | | SI | 13 | 6,63% |
| | | S2 | 2 | 1,02% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS/TNI/POLRI | 8 | 4,06% |
| | | PELAJAH | 6 | 3,06% |
| | | BUMN | 4 | 2,04% |
| | | WIRALSAHA/BURUH | 57 | 29,08% |
| | | LAINNYA | 111 | 61,78% |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN A | 196 | 100 % |

1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,122 | 3,179 | 3,087 | 3,062 | 3,276 | 3,25 | 3,301 | 3,276 | 3,587 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 83,080 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



XVII. INSTALASI LABORATORIUM

1.5 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 55 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 31 | 56,36 % |
| | | PEREMPUAN | 24 | 43,64 % |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 0 | 0 % |
| | | SITP | 0 | 0 % |
| | | SUTA | 16 | 29,09 % |
| | | DIII | 18 | 32,73 % |
| | | SI | 20 | 36,36 % |
| | | S2 | 1 | 1,82 % |
| 3 | PEKERJAAN | PNS/TNI/POLRI | 12 | 21,8 % |
| | | PELAJAR | 5 | 9,1 % |
| | | BUMN | 7 | 12,7 % |
| | | WIRTAUSAHA/BURUH | 3 | 5,5 % |
| | | LAINNYA | 28 | 50,9 % |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN A | 55 | 55 |

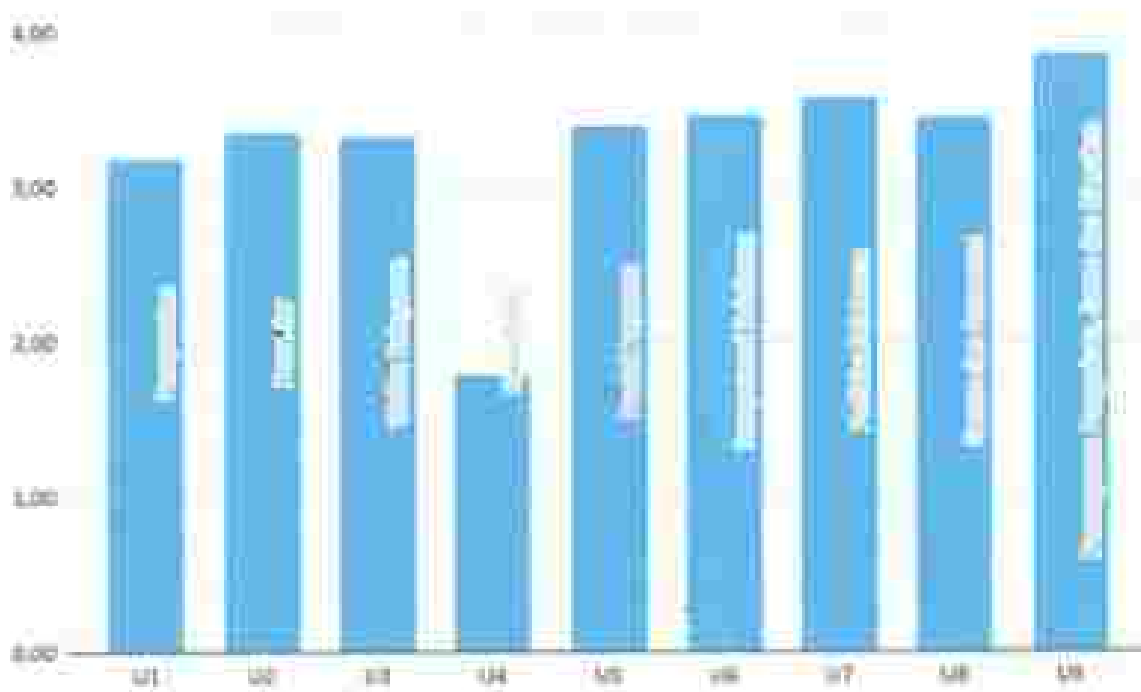
1.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | | Nilai Unsur Pelayanan: | | | | | | | | |
|------------------|--|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | | 3,10 | 3,35 | 1,53 | 1,70 | 3,38 | 3,45 | 3,56 | 3,44 | 3,85 |
| Kategori | | B | B | C | C | B | B | A | B | A |
| IKM Unit Layanan | | 81,383 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



II. RUANG GELATIK

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur layanan dan Produk layanan yang mendapatkan terendah yaitu sebesar nilai 3,34 sedangkan Waktu layanan mendapatkan nilai terendah berikutnya yaitu sebesar 3,41.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif (3,59) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,56).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik dari responden, sebagian besar memberikan saran bahwa pelayanan di rumah sakit harus lebih ditingkatkan lagi, tempat pelayanan sudah bersih dan petugas melayani pasien dengan sabar.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana yang dirasa kurang memadai dan perlu peningkatan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuktikan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Unsur terendah dalam hal ini adalah unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan produk pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SCM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|----------------------|---|-------|-------|--------|-------|--------------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Sarana dan Prasarana | Peningkatan fasilitas layanan, seperti alat kesehatan dan AC | √ | √ | √ | √ | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Perbaikan gedung dan prasarana lainnya | | √ | | | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |
| 3 | Prosedur Pelayanan | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | √ | | | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |
| 4 | Produk Layanan | Melakukan review Standar Pelayanan | | | √ | | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |
| 5 | Waktu Layanan | Melakukan review Standar Pelayanan | | | | √ | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |
| 6 | Perilaku Petugas | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | | | √ | | Jajaran Pimpinan dan Pelayanan |

III. RUANG KUTILANG

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya /Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17. Selanjutnya Produk,Spesifikasi,Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3,17 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,83 dari unsur layanan. Prosedur dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,50.

Berdasarkan hasil dari analisa data yang telah didapatkan,untuk Biaya /Tarif dan Produk Layanan yang mendapatkan nilai terendah,dalam hal ini mungkin dapat di artikan bahwa masyarakat masih menilai untuk biaya/tarif yang mereka rasa masih kurang terjangkau, untuk itu mungkin masih perlu di tinjau kembali untuk penetapan biaya/ tarif, sedangkan untuk Produk Layanan juga masih perlu di kembangkan, selain dari Produk -produk layanan yang sudah ada.

Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------|--|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Biaya/Tarif | Petinjauan √Penyusunan ulang Biaya/Tarif | | V | | | Manajemen |
| 2 | Produk layanan | Lakukan Reviu terhadap Produk layanan mengacu pada Standar Pelayanan | | V | V | V | Manajemen |

IV. RUANG MERPATI

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Pengaduan, Masukan dan Saran mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah kedua.
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,85 sedangkan unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Untuk pelayanan sudah baik dan memuaskan, harapan masyarakat agar pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lagi.

Untuk kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan tidak ditemukan, akan tetapi petugas layanan tetap perlu diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* karena belum pernah diberikan pelatihan khusus sebelumnya dan perlu juga diadakannya kembali penerapan pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sehingga pegawai dalam memberikan pelayanan selalu termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SOM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada akhir tahun 2024. Perencanaan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SOM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---|--|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Penanganan pengaduan, masukan dan saran | Penyediaan media pengaduan yang seluas-luasnya melalui telepon, sms, email, website, dan media sosial Helpdesk Pengaduan dikelola | ✓ | | | | |
| 2 | Waktu pelayanan | Penyederhanaan/percepatan waktu pelayanan | | | | ✓ | |

V. RUANG MURAI

1. Analisis Permasalahan/Kelurahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Produk Layanan mendapat nilai terendah sebesar 3,15. Selanjutnya nilai terendah yang ke 2 adalah Unsur Persyaratan Layanan serta Unsur Prosedur Layanan mendapat nilai masing-masing sebesar 3,23
2. Unsur tertinggi unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya tarif dan Pemangnanan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai yang sama tinggi sebesar 3,69 sedangkan yang tertinggi ke 2 adalah Perilaku petugas, Kemudahan prosedur dan Kecepatan waktu mendapat nilai yang sama 3,30

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Persyaratan pelayanan tambahkan loket pelayanan kasir dan petugas yang jelas
- Belum tersedianya WC di kamar kelas 2
- Untuk pelayanan sdh cukup baik dan pertahankan kl bisa ditingkatkan akan tetapi petugas layanan tetap perlu di beri pelatihan khusus terkait service excellent karena belum mendapatkan pelatihan yang khusus demi mendapatkan pelayanan yang terbaik

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan, rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Produk Layanan | Revisi Standar Pelayanan | | | | ✓ | Manajemen |
| 2 | Persyaratan Layanan | Penambahan loket layanan kasir | | | | ✓ | Manajemen |
| 3 | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | | | | ✓ | Manajemen |
| | | Penyederhanaan proses bisnis | | | | ✓ | |
| 4 | Perilaku Petugas | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | | ✓ | | | Manajemen |

VI. RUANG RAJAWALI

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Profiluk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya unsur Sistem Mekanisme Prosedur dan Waktu Penyelesaian masing-masing mendapatkan nilai 3,52 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan 2 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif sebesar 3,89 dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Kesannya sangat baik
2. Sangat baik
3. Peningkatan pelayanan publik melalui sistem informasi online berbasis website, agar mempermudah konsultasi pasien jika
4. Obat lebih banyak lagi karena tempat yg jauh (Depo Obat Ranap)
5. Perawatannya sangat baik dan bagus
6. Pelayanan Sangat memuaskan, semoga kedepannya lebih baik lagi. Terima Kasih.
7. Semoga petugas selalu sehat
8. Sudah bagus pelayanannya
9. Saya selaku keluarga pasien sangat dengan berkesan dengan pelayanan pfuk rumah sakit
10. Alhamdulillah kami sangat senang, dengan pelayanan disini, pasien sudah sembuh, hasil sangat bagus, makan teratur bergizi, patisiat bagus, dan bersih

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan awal rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pertemuan secara internal antara Pihak Manajemen dan UPP (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) dan selanjutnya direncanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Triwulan ke IV. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas | Uraian | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------------------------|--------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Produk Layanan | | Revisi Standar Pelayanan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |
| 2 | Waktu | | Revisi Standar Pelayanan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |
| 3 | Penanganan pengaduan, sarana, masukan | dan | Penyediaan media pengaduan yang seluas-seluasnya melalui telepon, sms, email, website, dan media sosial | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |
| 4 | Prosedur | | Revisi Standar Pelayanan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |

VII. RUANG WALET

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana, dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, sedangkan unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Untuk pelayanan sudah baik, harapan masyarakat agar pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan dan bisa ditingkatkan lagi."

Untuk kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang ada, maka petugas layanan perlu memberikan sosialisasi tentang adanya perubahan peraturan terkait layanan BPJS di Rumah Sakit serta petugas pelayanan diberikan pelatihan terkait service excellent karena belum pernah diberikan pelatihan khusus sebelumnya dan perlu juga diadakannya kembali penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi sehingga petugas dalam memberikan pelayanan selalu termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|----------------------|--|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Sarana dan Prasarana | Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan ruang rawat inap intensif psikiatri, ruangan yang safety, penyediaan Tempat tidur dengan pengaman TT untuk pasien yang beresiko jatuh, serta peralatan sesuai standar emergency | | ✓ | | | |
| 2 | Waktu Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur waktu pelayanan pada Standar Pelayanan | | ✓ | | | |

VIII. RUANG INSTALASI REHABILITASI NAPZA (CENDERAWASIH)

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya Persyaratan dan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,57 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif dan Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan sedangkan unsur Perilaku mendapatkan nilai 3,8 serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran / aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Promosi tentang rehabilitasi NAPZA mesti di tingkatkan melalui berbagai media".
- "Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SPO".
- "Untuk proses layanan lebih di tingkatkan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Promosi kurang sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui tentang Rehabilitasi NAPZA
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan banyak yang belum terpapar pelatihan terkait NAPZA.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM, dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|--------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Produk pelayanan | Peningkatan promosi dan sosialisasi tentang Standar Pelayanan REHABILITASI NAPZA melalui berbagai media | √ | √ | | | Manajemen |
| 2 | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | | | √ | Manajemen |
| 3 | Persyaratan | Peningkatan promosi dan sosialisasi dengan berbagai media | √ | | | √ | Manajemen |
| 4 | Kompetensi | Peningkatan kompetensi petugas melalui diklat Pelayanan Prima | | √ | | | Manajemen |
| 5 | Jangka Waktu | Memberikan informasi / penjadwalan kepada klien untuk waktu perawatan di rehabilitasi | √ | | | √ | Manajemen |

B. PELAYANAN UNIT/INSTALASI RAWAT JALAN

IX. INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai sangat Baik:

1. Sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai Sangat Baik. Unsur 3 tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan, yang mendapatkan nilai 3,53 merupakan unsur dengan nilai paling rendah dari yang lain. Selanjutnya unsur 1 atau tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang anda terima dengan jenis pelayanannya, yang mendapatkan nilai 3,56 dan unsur 2. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,60.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan pengaduan,saran dan masukan dari pengguna layanan nilai 3,96 dan unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai 3,82

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Fasilitas di IGD ditingkatkan lagi". Terutama untuk kenyamanan / pendingin ruangan ditambah dan yang rusak diperbaiki

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|--------------------------|---|-------|----|-----|----|---------------------|
| | | | TW | TW | TW | TW | |
| | | | I | II | III | IV | |
| 1 | Waktu Pelayanan | Peningkatan jaringan internet saat prosed pelayanan "online" | √ | √ | √ | | Manajemen |
| | | Pembertan pemahaman kepada pasien tentang standar layanan setiap unit | | √ | | | |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan | | √ | | | Manajemen |
| 3 | Prosedur Pelayanan | sesuai Standar Pelayanan | | | √ | | Manajemen |

X. POLI NAPZA RAWAT JALAN (IPWL/INSTITUSI PENERIMA WAJIB LAPOR)

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai sangat Baik.

1. Unsur 4 yaitu Biaya / Tarif mendapatkan nilai 2.39 sangat rendah dari unsur yang lain. Selain itu unsur 9 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan juga hanya mendapatkan nilai 3.11 dan terendah berikutnya adalah unsur 5 yaitu Produk Layanan dengan nilai 3,63
2. Untuk unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur 7 Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.81 dan unsur 6 Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.75

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- " Kaji ulang untuk tarif pemeriksaan NAPZA "

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Biaya/tarif | Revisi/kaji ulang unit cost pemeriksaan NAPZA | | √ | | | Manajemen |
| 2 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pemberian pemahaman kepada pasien tentang standar layanan Pengaduan serta penambahan sarana prasarana Pengaduan | | √ | | | Manajemen |
| 3 | Produk Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan pada unsur Produk Layanan | | | | √ | Manajemen |

XI. POLI RAWAT JALAN/KLINIK GERIATRI

1. Analisis Permasalahan/Kelurahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,02. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,05 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,12.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,71 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana serta Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,21

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data dengan benar bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan lama".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada pemberian pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Produk layanan, Peninjauan kembali Standar Pelayanan Untuk Jenis spesifikasi produk.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Teknis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas | Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Pirangguno Jawab |
|-----|---------------------------------------|-------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu Pelayanan | | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| | | | Penambahan tiket layanan | | | | | |
| 2 | Penangan pengaduan, saran dan masukan | dan | Komunikasikan dg pihak terkait (Tim Aduan Pelayanan dan pihak manajemen) | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| | | | | | | | | |
| 3 | Produk layanan | | Lakukan peninjauan kembali standar pelayanan untuk jenis spesifikasi produk | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| | | | | | | | | |

XII. POLIKLINIK PSIKIATRI

1. Analisis Permasalahan/Kelurahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,06. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana Prasarana yang juga mendapatkan nilai 3,23 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,87, kemudian unsur biaya/tarif dengan nilai 3,58 serta unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,45.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Produk layanan/produk yang diterima bervariasi.
- Sarana dan Prasarana, peralatan dan sarpras sudah berumur tua dan banyak yang rusak.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Teknis survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu Pelayanan | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| 2 | Produk layanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| | | Pemeriksaan kembali standar pelayanan untuk jenis spesifikasi produk layanan. | ✓ | ✓ | | | |
| 3 | Sarana prasarana | Pemeliharaan dan atau pembelian sarpras baru yang dibutuhkan. | ✓ | ✓ | | | Manajemen |

XIII. INSTALASI RADIOLOGI

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,17, Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Serta persyaratan pelayanan, waktu layanan, kompetensi petugas layanan terendah ketiga yaitu 3,26.
2. Sedangkan unsur layanan berturut-turut dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, Biaya/tarif, dan Perilaku Petugas yaitu 3,74, 3,54 dan 3,40

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembaharuan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Produk pelayanan di Instalasi RIR UPTD RS Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung harus ditingkatkan lagi. Dengan adanya alat canggih dan Modern yang mendukung pelayanan.
- "Sarana dan prasarana di Instalasi RIR UPTD RS Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu diperbaiki". seperti pengadaan Alat alat canggih dan modern seperti CT Scan, MRI, Panoramic, Mamografi, dll.
- "Persyaratan Pelayanan di Instalasi RIR UPTD RS Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung disederhanakan". jika ada pasien luar membawa form Rontgen, langsung di arahkan ke Instalasi RIR setelah melakukan pendaftaran.
- "Waktu pelayanan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet berbasis web".
- "Inovasi Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu pelayanan pendaftaran masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Petugas Adm Radiologi tidak ada sehingga menghambat pelayanan km petugas radiologi merangkap tugasnya.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuktikan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) direncanakan akan dilakukan bersama dengan perwakilan pengguna layanan pada akhir tahun 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Urut | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|----------------------------|--|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Produk Pelayanan | 1. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent 2 orang | | √ | | | Manajemen |
| | | 2. inhouse training/pelatihan ke luar terkait pelayanan 2 orang | | | √ | | Manajemen |
| | | 3. Permintaan petugas Adm sesuai Anjab AIK 1 orang | √ | | | | Manajemen |
| 2 | Sarana dan Prasarana | 1. Memecukan sarana dan prasarana di unit pelayanan | √ | | | | Manajemen |
| | | 2. Memenuhi alat-alat kesehatan | | √ | | | Manajemen |
| 3 | Waktu Pelayanan | Evaluasi Standar Pelayanan | | | | √ | Manajemen |
| | | Digitalisasi Administrasi Pelayanan | √ | | | | Manajemen |
| 4 | Persyaratan Pelayanan | Sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat | √ | | | | Manajemen |
| 5 | Kompetensi petugas layanan | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent 2 Orang | | | √ | | Manajemen |

XIV. UNIT FISIOTERAPI DAN TUMBUH KEMBANG

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (3,13), Produk Layanan (3,21) serta Persyaratan dan Sarpras (3,29).
2. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3,79).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Ditingkatkan lagi sarana prasarana untuk fisioterapi seperti alat gym".
- "Fasilitas fisioterapi ditingkatkan lagi".
- "Tempat tidur pasien dan kursi roda pasien ditambah lagi".
- Saring bantal dan guling sering diganti, petugas ditambah jangan hanya 1.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu dalam memberikan pelayanan masih perlu dilakukan perbaikan, terkadang kondisi di lapangan waktu pelayanan terkait dengan sarana dan prasarana.
- Sarana dan prasarana masih perlu menjadi perhatian karena kondisi modalitas dan bed pasien yang masih terbatas sehingga terkadang membuat pasien menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|------------------|--|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1. | Waktu Pelayanan | Pemangkasan proses bisnis | ✓ | ✓ | | | Manajemen |
| 2. | Produk layanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |
| | | Peninjauan kembali standar pelayanan untuk jenis spesifikasi produk layanan. | | | ✓ | ✓ | |
| 3. | Sarana prasarana | Pemeliharaan dan atau pembelian sarpras baru yang dibutuhkan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Manajemen |

XV. UNIT MHCU (MENTAL HEALTH CHECK UP)

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,10, unsur Waktu Pelayanan (3,37) dan unsur Produk Layanan (3,43).
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu mendapatkan nilai tertinggi 3,55 dari unsur Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,64 serta Penanganan Pengaduan Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Ruangan yang kurang nyaman untuk peserta test Kesehatan Jiwa dengan kondisi Ac tidak berfungsi dengan baik".
- "Layanan Online agar tidak mengantri terlalu lama dalam Pemeriksaan Kesehatan Jiwa".
- "Ruangan khusus untuk Peserta test Ibu Hamil dan Menyusui dalam Pemeriksaan Kesehatan Jiwa".
- "Lebih dirahikan lagi tahapan dalam test Pemeriksaan Kesehatan Jiwa agar tidak ada penumpukan peserta tes".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Biaya/Tarif sudah sesuai dengan Pergub yang ada di RSUD dr. Sami Jacobalis. System pembayaran Umum dari Unit MHCU dan tidak bisa menggunakan BPJS agak menjadi kendala untuk masyarakat. Masyarakat yang belum terbiasa dengan Pemeriksaan Psikologi dengan ekonomi menengah ke bawah akan merasa cukup mahal dengan biaya yang ada di RSUD dr. Sami Jacobalis Kepulauan Banggai Belitung.
- Proses Bisnis perlu di tinjau kembali
- Evaluasi pada Standar Pelayanan

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dipergunakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi PIC Tim Survei Kepuasan Masyarakat dengan Bidang Pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Urut | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|--------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Biaya/Tarif | Pengurangan Biaya/Tarif dan diseminasi informasi Unit Cost | | | | | Manajemen |
| 1 | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | √ | √ | √ | | Manajemen |
| | | Penambahan loket layanan | | | | √ | Manajemen |
| 2 | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | √ | | | Manajemen |
| | | Simplifikasi proses bisnis | | | √ | √ | Manajemen |
| 3 | Perilaku Petugas | Memberikan pelatihan terkait service excellent | | | | √ | Manajemen |

XVI. INSTALASI LABORATORIUM

1.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 1,78. Selanjutnya unsur Persyaratan dan Waktu Penyelesaian berturut-turut mendapatkan nilai 3,18 dan 3,83 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana dengan masing-masing nilai yaitu 3,85 ; 3,56 dan 3,45.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Tarif pemeriksaan laboratorium khususnya pemeriksaan NAPZA mahal
- "Pelayanan bisa lebih dipercepat prosesnya".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pasien
 - a. Hal ini dikarenakan menurut pasien, waktu pelayanan sudah mulai mereka rasakan saat mereka mendaftarkan pertama kali di bagian pendaftaran. Sehingga saat di proses akhir waktu pemberian hasil pemeriksaan ada dari sebagian dari mereka beranggapan sudah menunggu sejak pertama kali mereka mendaftar di bagian rekam medis.
 - b. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

1.4 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini diwujudkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal yang direncanakan akan diselenggarakan pada akhir tahun 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Utuh | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------------|--|-------|----|-----|----|---------------------|
| | | | TW | TW | TW | TW | |
| | | | I | II | III | IV | |
| 1 | Waktu | Peningkatan jaringan internet saat proses pelayanan "online" | √ | √ | √ | | Manajemen |
| | | Penambahan jumlah petugas dan peralatan pemeriksaan | | √ | | | |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan | | √ | | | Manajemen |
| 3 | Biaya/tarif | Revisi biaya/tarif | | | | √ | Manajemen |

XVII. KLINIK PSIKOGERIATRI

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,12. Selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan unsur Persyaratan dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai masing-masing sebesar 3,21.
2. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,79 , dan unsur Sarana dan Prasarana dengan skor 3,36 dan unsur Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data dengan benar bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan lama".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Produk layanan. Peninjauan kembali Standar Pelayanan Untuk Jenis spesifikasi produk

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuktikan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Teknis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu Pelayanan | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | √ | √ | | | Manajemen |
| | | Penambahan loket layanan | | | | | |
| 2 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | Komunikasikan dg pihak terkait (Tim aduan Pelayanan dan pihak manajemen) | √ | √ | | | Manajemen |
| 3 | Persyaratan | Usulkan peninjauan kembali Standar Pelayanan | √ | √ | | | Manajemen |
| 4 | Prosedur | | | | | | |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I selama 3 bulan dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada RSJD dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendapatkan skor rerata sebesar 86,12 berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan BAIK.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Perlu dilakukan segera perbaikan terhadap unsur SKM yang bernilai 1-2, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlu ada sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*excellent service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
4. Digitalisasi dan integrasi perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan Standar Pelayanan berbasis Web.

Sungailiat, Mei 2024

Direktur

RS JIWA DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



dr. RIA AGOSTINE

NIP. 19810815 201001 2 010

LAMPIRAN

1. Format Kuesioner (Sumber: PERMENPANRB NO 14/2017)

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN _____
TAHUN _____**

| | |
|---------------------|--|
| NAMA PETUGAS | |
|---------------------|--|

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara objektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menemani!
6. Jika Saudara دچار kesulitan/bingung.

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) | | | | Ditulis oleh Petugas | | | | |
|---------------------------------|-------------------|--------------|----------|--------------------------|--------------------------|------------------|----------------|--------------------------|
| Umur | _____ tahun | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki | 2. Perempuan | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| Status Kawin | 1. Belum Kawin | 2. Kawin | 3. Janda | 4. Duda | <input type="checkbox"/> | | | |
| Pendidikan Terakhir | 1. Tidak Lulus SD | 2. SD | 3. SMP | 4. SLTP | 5. SLTA | 6. SL/DA | 7. S-2 ke Atas | <input type="checkbox"/> |
| Pekerjaan | 1. Pegawai | 2. Petani | 3. Buruh | 4. Wiraswasta | 5. TNI/POLRI/PPK | 6. Lainnya _____ | 7. PEJULAH/D | <input type="checkbox"/> |

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

| Bagaimana pendapat Saudara tentang...? | | | |
|--|---------------------------|------|------|
| 1. Kesesuaian Pelayanan dengan jenis pelayanannya? | | P 7) | P 7) |
| | a. Tidak sesuai | 1 | |
| | b. Kurang sesuai | 2 | |
| | c. Sesuai | 3 | |
| | d. Sangat sesuai | 4 | |
| 2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit MDCU? | | P 7) | P 7) |
| | a. Tidak mudah | 1 | |
| | b. Kurang mudah | 2 | |
| | c. Mudah | 3 | |
| | d. Sangat mudah | 4 | |
| 4. Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan? | | P 7) | P 7) |
| | a. Tidak kompeten | 1 | |
| | b. Kurang kompeten | 2 | |
| | c. Kompeten | 3 | |
| | d. Sangat kompeten | 4 | |
| 7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? | | P 7) | P 7) |
| | a. Tidak sopan dan ramah | 1 | |
| | b. Kurang sopan dan ramah | 2 | |
| | c. Sopan dan ramah | 3 | |
| | d. Sangat sopan dan ramah | 4 | |



| | | | |
|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <p>3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak Cepat</p> <p>b. Cukup Cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat Cepat</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p>6. Kualitas sarana dan prasana ?</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p>4. Sederhana harga/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Gratis</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p>8. Penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Ditulis sangat baik</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p>5. Bagaimana produk pelayanan wisata yang ditawarkan dalam Mander Pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Cukup sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p>Terima kasih atas partisipasi anda untuk kualitas pelayanan kami yang lebih baik</p> | |

*) Catatan: P. adalah merupakan data ahli pariwisata.

UL. SARAN

| | |
|--|--|
| <p>SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN</p> | |
|--|--|

2. Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel/Responden (Sumber: PIC UPPP)

| NO | INSTALASI/ALAMOUNT | Periode waktu Penelitian (jumlah Populasi dan Sampel tahun 2024) | POPULASI (orang) | SAMPEL (orang) |
|----|--------------------------------------|--|---------------------|-------------------|
| 1 | POLIKLINIK PERIATRI | Triwulan I (Januari-Maret) | 1887 | 275 |
| 2 | KEBIDAN | Triwulan I (Januari-Maret) | 62 | 56 |
| 3 | KLINIK GERIATRI | Triwulan I (Januari-Maret) | 344 | 108 |
| 4 | BIDAN | Triwulan I (Januari-Maret) | 70 | 58 |
| 5 | MURAH | Triwulan I (Januari-Maret) | 15 | 14 |
| 6 | WALET | Triwulan I (Januari-Maret) | 86 | 76 |
| 7 | REHABILITASI MEDIK (TURBOANG dan FT) | Triwulan I (Januari-Maret) | 26 | 24 |
| 8 | ELANG | Triwulan I (Januari-Maret) | 75 | 63 |
| 9 | IGD | Triwulan I (Januari-Maret) | 245 | 152 |
| 10 | RADIOLOGI | Triwulan I (Januari-Maret) | 38 | 28 |
| 11 | INICU | Triwulan I (Januari-Maret) | 200 | 148 |
| 12 | BUMIL PWT | Triwulan I (Januari-Maret) | 100 | 234 |
| 13 | FARMASI | Triwulan I (Januari-Maret) | 150 | 108 |
| 14 | RANAP NAFZA | Triwulan I (Januari-Maret) | 35 | 32 |
| 15 | GELATIK | Triwulan I (Januari-Maret) | 10 | 10 |
| 16 | EUTELANG | Triwulan I (Januari-Maret) | 8 | 8 |
| 17 | LABORATORIUM | Triwulan I (Januari-Maret) | 30 | 28 |

3. PENGOLAHAN DATA

A. PELAYANAN RAWAT INAP

1) RUANG ELANG

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| NDat/Unsur | 89 | 87 | 90 | 104 | 89 | 90 | 95 | 83 | 106 | |
| NRR/Unsur | 3,296 | 3,23 | 3,333 | 3,352 | 3,296 | 3,333 | 3,5185 | 3,4444 | 3,926 | |
| NRR Ttbng/Unsur | 0,366 | 0,36 | 0,37 | 0,428 | 0,366 | 0,37 | 0,3906 | 0,382 | 0,434 | 3,4657 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 81,642 |

2) RUANG GELATIX

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 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 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 117 | 111 | 113 | 120 | 111 | 117 | 117 | 113 | 125 | |
| NRR/Unsur | 3,656 | 3,469 | 3,531 | 3,938 | 3,469 | 3,656 | 3,656 | 3,511 | 3,906 | |
| NRR | 0,406 | 0,385 | 0,392 | 0,437 | 0,385 | 0,406 | 0,406 | 0,392 | 0,434 | 3,6422 |
| Tinggi/Unsur | | | | | | | | | | |
| JOM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 91,865 |

3) RUANG KUTILANG

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

| 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 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 20 | 21 | 21 | 19 | 19 | 20 | 20 | 20 | 23 | |
| NHR/Unsur | 3,333 | 3,5 | 3,5 | 3,167 | 3,167 | 3,333 | 3,333 | 3,333 | 3,833 | |
| NHR Tbag/Unsur | 0,37 | 0,389 | 0,389 | 0,352 | 0,352 | 0,37 | 0,37 | 0,370 | 0,426 | 3,3855 |
| HCM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 64,538 |

4) RUANG MERPATI

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 116 | 116 | 113 | 131 | 116 | 119 | 120 | 112 | 129 | |
| NRI/Unsur | 3,41 | 3,412 | 3,3235 | 3,853 | 3,432 | 3,5 | 3,3294 | 3,294 | 3,79 | |
| APC TISig/Unsur | 0,30 | 0,379 | 0,3089 | 0,428 | 0,379 | 0,389 | 0,3018 | 0,366 | 0,42 | 3,4998 |
| SEM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 37,834 |

5) RUANG MURAI

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 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 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Nilai/Unsur | 42 | 42 | 43 | 48 | 41 | 43 | 43 | 43 | 48 |
| Nilai/Unsur | 3,251 | 3,231 | 3,308 | 3,692 | 3,15 | 3,31 | 3,31 | 3,308 | 3,692 |
| Nilai Ttbg/Unsur | 0,159 | 0,159 | 0,167 | 0,41 | 0,35 | 0,37 | 0,37 | 0,367 | 0,41 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | 33,290 |

6) RUANG RAJAWALI

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

| 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 98 | 95 | 95 | 105 | 94 | 100 | 101 | 99 | 100 | |
| NRI/Unsur | 3,63 | 3,519 | 3,519 | 3,889 | 3,481 | 3,704 | 3,741 | 3,667 | 3,778 | |
| NRI Tbg/Unsur | 0,403 | 0,391 | 0,391 | 0,432 | 0,386 | 0,411 | 0,415 | 0,407 | 0,419 | 3,6548 |
| DOM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 91,395 |

7) RUANG WALET

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 60 | 61 | 59 | 70 | 60 | 60 | 62 | 58 | 64 | |
| Nilai/Unsur | 3,333 | 3,389 | 3,278 | 3,889 | 3,333 | 3,333 | 3,444 | 3,222 | 3,556 | |
| NRR Ttbg/Unsur | 0,37 | 0,376 | 0,364 | 0,437 | 0,37 | 0,37 | 0,382 | 0,358 | 0,395 | 3,4167 |
| HCM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | RS,408 |

B) RUANG CENDERAWASIH

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

| 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 89 | 87 | 90 | 104 | 89 | 90 | 95 | 93 | 106 | |
| NMR/Unsur | 3,296 | 3,222 | 3,333 | 3,462 | 3,296 | 3,333 | 3,519 | 3,444 | 3,926 | |
| NRR Ttbg/Unsur | 0,366 | 0,358 | 0,37 | 0,428 | 0,366 | 0,37 | 0,391 | 0,382 | 0,436 | 3,4627 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 86,643 |

B. PELAYANAN UNIT/INSTALASI RAWAT JALAN

9) INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

| PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| DAN PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | |
| NO. RESP. | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 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 | 4 | 4 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 119 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 125 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 146 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 153 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 159 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|---------------|
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 166 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | |
| 167 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 170 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 171 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| Saldo/Usur | 608 | 616 | 603 | 654 | 619 | 622 | 641 | 626 | 678 | |
| NRR/Usur | 3,56 | 3,602 | 3,529 | 3,82 | 3,82 | 3,637 | 3,75 | 3,661 | 3,965 | |
| NRR Tibg/Usur | 0,39 | 0,4 | 0,391 | 0,42 | 0,402 | 0,404 | 0,42 | 0,406 | 0,44 | 3,5785 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 91,264 |

10) POLIKLINIK NAPZA (IPWL)

| PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| DAN PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
| 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 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|--------|---------|---------------|
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 7 | |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 88 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 101 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 107 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 111 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| Jumlah/Unit | 417 | 425 | 423 | 221 | 413 | 427 | 434 | 433 | 354 | |
| Ints/Unit | 0,8579 | 0,72007 | 0,71953 | 0,3947 | 0,62281 | 0,70561 | 0,887 | 0,7109 | 0,1826 | |
| 999 Tingg/Unit | 0,406 | 0,41382 | 0,41187 | 0,3658 | 0,40513 | 0,42378 | 0,4328 | 0,412 | 0,34418 | 0,4046 |
| JM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 47,364 |

11) POLIKLINIK PSIKOGERIATRI

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

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| 38 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nila/Umsur | 186 | 185 | 181 | 220 | 187 | 193 | 193 | 195 | 185 | |
| NRR/Umsur | 1,207 | 1,207 | 1,121 | 3,793 | 3,224 | 1,328 | 3,328 | 1,362 | 3,19 | |
| NRR Tisg/Umsur | 0,356 | 0,356 | 0,346 | 0,471 | 0,358 | 0,369 | 0,369 | 0,373 | 0,354 | 1,3032 |
| ICM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 81,500 |

12) POLIKLINIK PSIKIATRI

| 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 106 | 103 | 95 | 111 | 100 | 107 | 104 | 100 | 120 | |
| NRU/Unsur | 3,419 | 3,323 | 3,065 | 3,541 | 3,224 | 3,452 | 3,355 | 3,226 | 3,871 | |
| NNR Tibg/Unsur | 0,18 | 0,069 | 0,24 | 0,297 | 0,258 | 0,283 | 0,272 | 0,258 | 0,43 | 1,2873 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 84,603 |

13) INSTALASI RADIOLOGI

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Akumul | 114 | 115 | 114 | 124 | 111 | 114 | 119 | 113 | 111 | |
| Umur | 3,257 | 3,206 | 3,257 | 3,543 | 3,173 | 3,257 | 3,400 | 3,229 | 3,743 | |
| bertag/umur | 0,258 | 0,361 | 0,358 | 0,390 | 0,340 | 0,358 | 0,374 | 0,355 | 0,412 | 0,316 |
| BUM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 52,893 |

14) UNIT FISIOTERAPI DAN TUMBUH KEMBANG

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Nilai/Unsur | 79 | 83 | 75 | 91 | 77 | 83 | 83 | 79 | 80 | |
| Nnt/Unsur | 3,292 | 3,458 | 3,125 | 3,752 | 3,208 | 3,458 | 3,458 | 3,292 | 3,750 | |
| NRR Tdig/Unsur | 0,365 | 0,384 | 0,397 | 0,421 | 0,358 | 0,394 | 0,384 | 0,383 | 0,416 | 0,4225 |
| INM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 0,365 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 56 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 91 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 104 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 144 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 151 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 204 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 205 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 207 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 208 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 210 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 211 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 212 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 214 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 216 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 218 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | |
| 219 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 221 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 222 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 223 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 224 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 225 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 226 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 227 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 228 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 229 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | |
| 230 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 231 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 805 | 810 | 778 | 717 | 793 | 821 | 840 | 817 | 816 | |
| NRR/Unsur | 3,485 | 3,506 | 3,372 | 3,104 | 3,433 | 3,554 | 3,636 | 3,517 | 3,965 | |
| NRR Tibg/Unsur | 0,307 | 0,309 | 0,374 | 0,345 | 0,381 | 0,395 | 0,404 | 0,393 | 0,44 | 3,5068 |
| RUM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 67,471 |

16) INSTALASI FARMASI

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

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 51 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 54 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 55 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 58 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 64 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 66 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 67 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 68 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 69 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 70 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 71 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 72 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 73 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 74 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 75 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 76 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 77 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 78 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 79 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 80 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 81 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 82 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 83 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 84 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 85 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 86 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 87 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 88 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 89 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 90 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 91 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 92 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 93 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 94 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 95 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 96 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 97 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 98 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 99 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 |
| 100 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 101 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 102 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 103 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 104 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 118 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 146 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 154 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

17) INSTALASI LABORATORIUM

| NO. RESP | NILAI UHSUR 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 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 39 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| S0 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| S1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| S2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| S3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| S4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| S5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai/Unit | 175 | 184 | 183 | 98 | 186 | 190 | 196 | 189 | 212 | |
| Nilai/Unit | 3,182 | 3,346 | 3,307 | 1,782 | 3,382 | 3,455 | 3,564 | 3,436 | 3,855 | |
| Nilai Tibp/Unit | 0,353 | 0,371 | 0,369 | 0,198 | 0,375 | 0,383 | 0,396 | 0,381 | 0,426 | 1,7553 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 11.380 |

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dan yang belum dilaksanakan antara lain berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Dilaksanakan (Sudah/Belum)? | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Membatan |
|----|------------------------------------|--|--|----------------------|--|
| 1 | 1.1. Pelatihan Pelayanan Prima | Sudah | Pembinaan dan pelatihan (in house training) di kelas atau kelas virtual dengan metode dan media yang berbeda | Terlampir | Motivasi untuk meningkatkan hasil pelatihan |
| | 1.2. Peningkatan Sarana Prasarana | Sudah | Pengadaan Meja dan Kursi bagi pelayanan | Terlampir | Perencanaan, Penganggaran dan Pengadaan |
| | 1.3. Evaluasi Standar Pelayanan | Sudah | Evaluasi Standar Pelayanan dan SPO Pelayanan | Terlampir | Penerapan Standar Pelayanan dan SPO |
| 2 | 2.1. Pemangkasian Waktu Pelayanan | Belum | Evaluasi Standar Pelayanan | - | Komitmen melakukan inovasi |
| | 2.2. Pemangkasian Biaya | Belum | Evaluasi Unit Cost | - | Harga Bahan Pakal; Kabis mahal |
| | 2.3. Pemangkasian Pengaduan Publik | Belum | Evaluasi Standar Pelayanan Aduan | - | Belum adanya Standar Pelayanan Aduan Pelayanan |

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

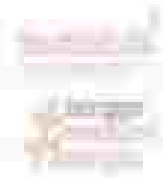
1. RSUD dr.SAMSJI JACOBALIS telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti dikarenakan:
 - Peningkatan Waktu Pelayanan pemeriksaan NAPZA dan MHCU
 - Peningkatan Biaya/tarif Pelayanan pemeriksaan NAPZA dan MHCU
 - Penurunan Pengaduan Pelayanan Publik

Kesemuanya memerlukan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang akan meminta saran dan masukan dari berbagai pihak terkait yang rencananya akan diselenggarakan pada bulan Nopember 2024.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | TARGET Waktu Penyelesaian | Petanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|--|---|---------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | Peningkatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan NAPZA dan MHCU | Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) | Nopember - Desember 2024 | Finpinan dan Manajemen | Unit Pemberi Pelayanan |
| 2 | Formulasi biaya/tarif Pelayanan Pemeriksaan NAPZA dan MHCU | Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) | Nopember - Desember 2024 | Finpinan dan Manajemen | Unit Pemberi Pelayanan |
| 3 | Penurunan Pengaduan Pelayanan Publik | Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) | Nopember - Desember 2024 | Finpinan dan Manajemen | Unit Pemberi Pelayanan |



KEBERSIHAN DAN KESEHATAN
 DAN KESEHATAN
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS



KEBERSIHAN DAN KESEHATAN
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS

ISI

KEBERSIHAN DAN KESEHATAN (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS

KEBERSIHAN DAN KESEHATAN (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS
 (PTD) RUMAH SAKIT DAN GACRAN & SANGI JACOBALIS

1. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

2. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

3. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

4. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

5. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

6. Kebersihan dan Kesehatan (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis
 (PTD) Rumah Sakit dan Gacran & Sangi Jacobalis

5. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penempatan dan Kebutuhan, Struktur, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Cara Kerja Unit Administrasi (Salah Satu Fungsi) Kabupaten Penuk, Belitung Timur dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Ruang Lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022) Nomor 16 Seri A.
6. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 106.14/UM/DINMUS/2022 tentang Peraturan Rumah Rakyat Raha Jira Desa Perum Kabupaten Bangka Belitung

MISI/TERIKAN

Motivasi :

ESAY

Menyebutkan Tiga Huruf kependekan Masyarakat (SEM) MTD, PMSK, SSK, JWS, GMSK, dan SSKM sebagai Fungsi Kependudukan Bangka Belitung, serta menyebutkan terapan dalam kegiatan kependudukan.

KEMIA

Keperluan ini mulai berlaku sejak tanggal diterbitkannya dengan ketentuan apabila diberlakukan hari Minggu sebagai hari libur dalam kependudukan ini akan berlaku dan diberlakukan sebagaimana mestinya.

Perwakilan di Bengkulu

pada tanggal 02 Januari 2023

Dibaca

OPTI BUKIT RANGIT (RWA DRSAN)

MUSABIR ASCHADE

PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA SELATAN



02/01/2023

MUSABIR ASCHADE

THE PEAKING JOURNALS
RENYE SEPULAH BANYAKAN (RBM)
KYD: RUMAH KUDY ATWA DABEAS Di DAMAI SATEMBAN
PROYEN KECUALAN BAHASA BELATUNG
TAMU AGOSTUS 2018

| NO | NAMA/RT | JABATAN | TUGAS |
|----|--|---------|--|
| A | -Rene Adnan RT.19/11/14/001 2/10 * 1 | Ketua | Mengawasi, Analisa, Serta System Memantau masa orang. Pada masa yang akan ada orang-orang yang datang ke rumah tersebut. |
| B | -Rene Adnan RT.19/11/14/001 2/10 | Ketua | Melakukan kerja rumah kerja tersebut |
| C | -Rene Adnan RT.19/11/14/001 2/10 | Ketua | 1. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 2. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 3. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 4. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. |
| D | -Rene Adnan RT.19/11/14/001 2/10 | Ketua | 1. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 2. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 3. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. 4. Melakukan kerja rumah kerja tersebut. |
| E | -Rene Adnan RT.19/11/14/001 2/10 | Ketua | Melakukan kerja rumah kerja tersebut. |

| | | | |
|---|--|---------|--|
| K | Agus Hidayat, S.Pd, M.Pd NIP.196309111980011001 | Anggota | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan penelitian tentang penerapan model RBT pada siswa SD Mengunjungi, mengobservasi dan melaporkan Laporan Hasil Pengamatan RBT pada kelompok (Mencari) siswa pada penelitian penelitian tersebut dari informasi berupa secara baik yang bermanfaat |
| K | Heru Al Firdaus, S.Pd NIP.196302211980011001 | Anggota | <ol style="list-style-type: none"> Menyusun dan melaksanakan penelitian tentang RBT Mengunjungi dan mengobservasi siswa terdapat di kelompok pada penerapan RBT siswa kelas SD di lingkungan sekolah |
| K | Machmud, S.Pd NIP.196102011980011001 | Anggota | Meneliti dan hasil penelitian RBT pada kelompok siswa terdapat di lingkungan sekolah untuk penelitian Laporan Hasil Pengamatan RBT |
| K | Syida Nur Hafidha, S.Pd NIP.2110198119811001 | Anggota | Menyusun dan melaksanakan penelitian tentang RBT pada siswa terdapat di lingkungan sekolah |

Ditandatangani dan ditandatangani
pada tanggal 02 Januari 2023

DIREKTOR
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PENDIDIKAN ANAK DISABILITAS
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



DIKTOR
02 JANUARI 2023



NOTA DINAS

| | | |
|---|--|---|
| Kepada Yth Dan Tanggal Nomor Sifat Lampiran Hal | Kepala UPTD RSUD III, Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Ruang Dikam Pengantar 18 April 2024 000-112-1 / 2024/000204 Perihal 1 Salinan Berita 1 Salinan Laporan Kerja Sama/Model Kerja Sama/Program Kerja Bersama Masyarakat (SKM) |  |
|---|--|---|

Sehubungan dengan akan dilaksanakan prosedur Kerja Sama Masyarakat (KSM) Program Kesehatan Masyarakat (PKM) Trusmi 1 (Jember Tahun 2024/2025) pada area UPTD Puskesmas UPTD RSUD dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maka akan dilaksanakan kegiatan Kerja Sama/Model Kerja Sama/Program Kerja Bersama Masyarakat (SKM) Tersebut di Rumah Sakit Program Sengul dengan bentuk sebagai berikut:

| | |
|--|--|
| Tanggal Waktu Tempat Agenda Acara | 18 April 2024 08.00 - 10.00 1 Rumah Sakit Program Sengul 1 Pertemuan Kerja Sama/Model Kerja Sama/Program Kesehatan Masyarakat (SKM) Trusmi 1 Tahun 2024 (pada saat diumumkan) |
|--|--|

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Ibu Kepala (KSM) untuk melaksanakan Kerja Sama/Model Kerja Sama/Program Kesehatan Masyarakat (SKM) UPTD RSUD dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2024 (pada saat diumumkan).

Dengan demikian, kami mohon Ibu Kepala diharapkan untuk...


 dr. Samsi Jacobalis
 Kepala
 with certificate 200884 2 032

Legislative Committee

Volume 100, 1999

April 2004

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

20. [Illegible]
21. [Illegible]
22. [Illegible]

**RAPAT KOORDINASI TEKNIS SKM
TIM PIC SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI RUMAH MAKAN PANGERAN SUNGAILIAT**



DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah