



# **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TGK. CHIK DITIRO SIGLI**



**IGD 24 JAM**



**PUSAT  
DIAGNOSTIK**



**MRI 1,5 Tesla**



**CT Scan 128 Slice**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021 - 2023**

**DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
<b>BAB II.....</b>	<b>2</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>2</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	2
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	2
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.4 Waktu Pengambilan/Pelaksanaan SKM.....	3
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
<b>BAB III.....</b>	<b>4</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	4
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
<b>BAB IV.....</b>	<b>7</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>7</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
<b>BAB V.....</b>	<b>9</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	3
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	4
4. Berita acara FKP Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM.....	5
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data dari hasil pengukuran secara random. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien mendapatkan pelayanana sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan di Rumah Sakit Umum Tgk Chik Ditiro Sigli.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Survey kepuasan pasien dapat berpusat pada bagian tertentu saja atau juga menilai secara umum pandangan pasien dan keluarga apakah merasa senang, puas dan nyaman selama berobat dirumah sakit. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pondasi bagi Rumah Sakit yang harus diperkokoh.

Sebagai penyedia layanan publik di bidang kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Tgk Chik Ditiro Sigli perlu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Untuk itu Rumah Sakit Umum Daerah Tgk Chik Ditiro Sigli telah melaksanakan survei kepuasan terhadap pelanggannya, yakni pasien yang datang berobat dan mendapatkan perawatan medis di Rumah Sakit Umum Daerah Tgk Chik Ditiro Sigli. Survei kali ini mencakup kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit baik untuk layanan rawat inap maupun rawat jalan, diharapkan hasil survey kali ini mampu memberikan pelayanan optimal di Rumah Sakit Umum Daerah Tgk Chik Ditiro Sigli

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survey Kepuasan untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah “Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditetapkan.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 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. Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli yaitu :

1. Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian persyaratan administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan yang anda dapatkan ?
2. Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas ?
3. Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan waktu petugas kami dalam menyelesaikan proses pelayanan ?
4. Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian tarif/biaya yang ditetapkan dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan ?
5. Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian Spesifikasi Jenis Pelayanan yang di dapatkan ?
6. Bagaimana kepuasan anda terhadap kemampuan /kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?
7. Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap /perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?
8. Bagaimana kepuasan anda terhadap kualitas sarana dan prasarana ?
9. Bagaimana kepuasan anda terhadap petugas dalam menindak lanjuti /menangani pengaduan/komplain anda ?
10. Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan dengan melibatkan pendidikan klinis ?

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas, dengan cara ini penerima layanan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pengambilan / Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setiap bulan dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 bulan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari – Desember 2023	16
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2023	144
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari – Desember 2023	24
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari – Desember 2023	30

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli Kab. Pidie berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2412 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 minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 2412 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diberikan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden, yang bisa dilihat dari 4 faktor yaitu : umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut ini hasil dan data (dalam satuan presentase) mengenai nilai responden pengunjung RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli dari Januari s/d Desember Tahun 2023.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang di peroleh yaitu 2412 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Nama Indikator	Unit yang Diukur	Target	Periode Laporan	Total (N/D)	Capaian
1	Kepuasan Pasien dan Keluarga Unit Instalasi Lainnya	RSUD TCD SIGLI	76.61%	Januari	3792	77.07%
					4920	
				Februari	2061	76.90%
					2680	
				Maret	2052	76.57%
					2680	
				April	2097	78.25%
					2680	
				Mei	2076	77.46%
					2680	
				Juni	2205	82.28%
					2680	
Juli	2084	77,76%				
	2680					
Agustus	2136	79,7%				
	2680					
September	2107	78,61%				
	2680					
Oktober	2244	83,73%				
	2680					
November	2308	86,11%				
	2680					
Desember	2360	88,05%				
	2680					
2	Kepuasan Pasien dan Keluarga Unit Rawat Inap	RSUD TCD SIGLI	76.61%	Januari	3792	77.07%
					4920	
				Februari	2069	77.20%
2680						
Maret	2091	78.02%				

					2680	
				April	2084	77.76%
					2680	
				Mei	2095	78.17%
					2680	
				Juni	2207	82.35%

				Juli	2103	78,47%
					2680	
				Agustus	2133	79,58%
					2680	
				September	2112	78,80%
					2680	
				Oktober	2214	82,61%
					2680	
				November	2245	83,76%
					2680	
				Desember	2279	85,03%
					2680	
Kepuasan Pasien dan Keluarga Unit Rawat Jalan	RSUD TCD SIGLI	76.61%		Januari	3780	76.83%
					4920	
				Februari	2073	77.53%
					2680	
				Maret	2113	78.84%
					2680	
				April	2037	76.01%
					2680	
				Mei	2087	77.87%
					2680	
				Juni	2213	82.57%
					2680	
	Juli	2092	78,06%			
		2680				
	Agustus	2133	79,58%			
		2680				
	September	2191	79,06%			
		2680				
	Oktober	2251	83,99%			
		2680				
	November	2261	84,36%			
		2680				
	Desember	2370	88,43%			

### 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 :

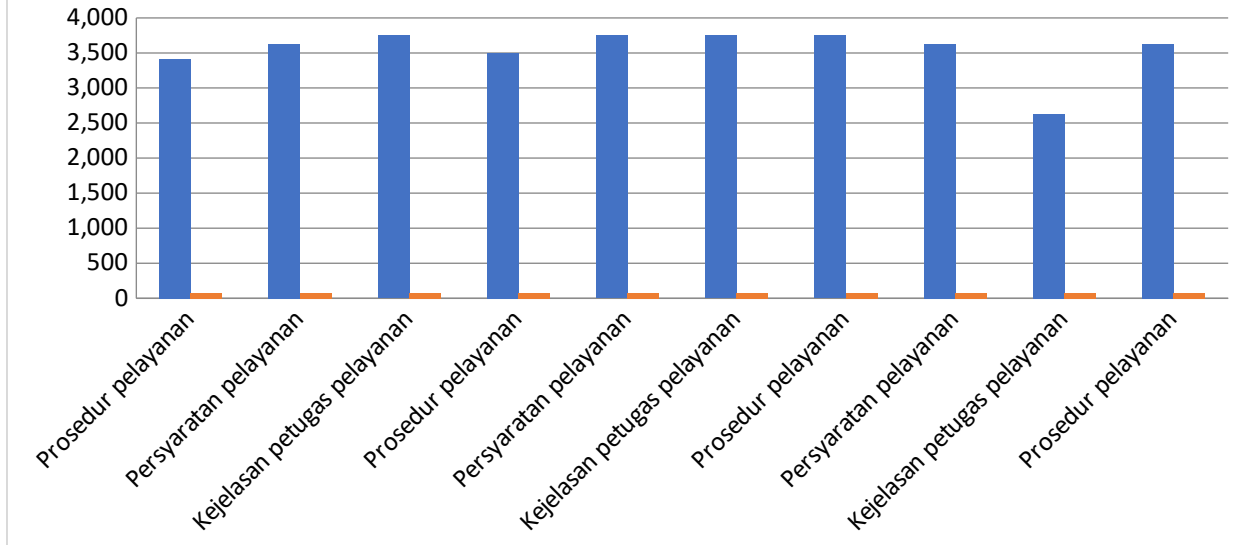
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Prosedur pelayanan	3,418
U2	Persyaratan pelayanan	3,625
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,750
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,500
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,750
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,750
U7	Kecepatan pelayanan	3,750
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,625
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,625
U10	Kepuasan Pelayanan RS Pendidikan Klinis	3,625

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## IKM per Unsur Pada RSUD Tgk. Chik Ditiro Sigli Tahun 2023



6

### BAB IV ANALISI HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 1. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3 .
3. 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 :
  - Loker pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
  - “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
  - “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan 5 S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)”.

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.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sebagai bentuk komitmen berkesinambungan dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Berdasarkan hasil saran dan masukan dari survey IKM adalah sebagai berikut :

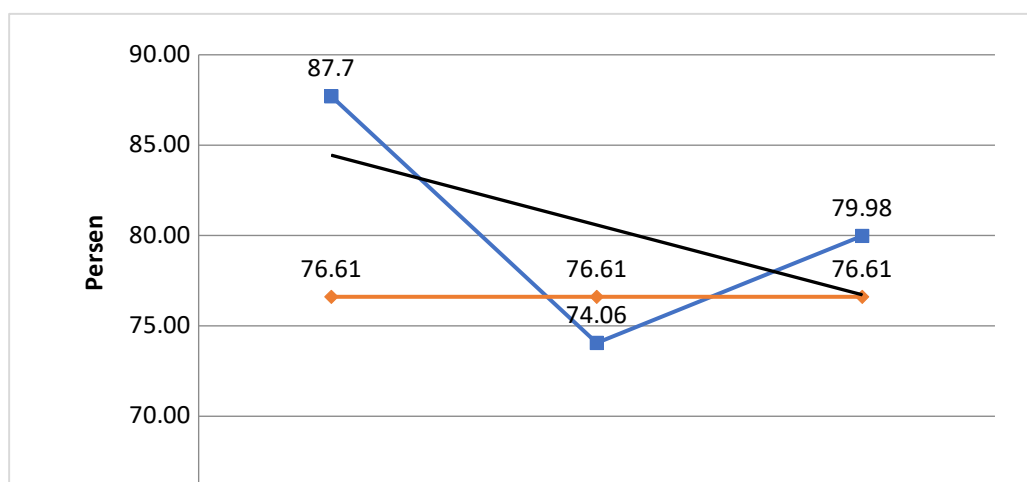
1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli perlu dilengkapi fasilitas yang mendukung e-rekam medis dan penempatan SDM yang

7

2. terlatih dengan mengikuti ilmu terbaru. Pendaftaran secara online juga akan dijalankan untuk mempercepat waktu pelayanan dipendaftaran.
3. Membuat usulan kesediaan kursi roda kebidang yang terkait sehingga terpenuhinya jumlah kursi roda dipoliklinik.

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan keluarga yang paling rendah terdapat pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli dalam keadaan standar, namun perlu ditingkatkan agar semakin hari semakin membaik, sehingga masyarakat merasa puas berobat ke RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli.

8

## **BAB V KESIMPULAN**

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Tgk. Chik Di Tiro Sigli atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli dipersepsikan dengan skor nilai *baik* oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Tgk Chik Di Tiro target pencapaian sebesar 76,61 yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Instalasi

lainnya, Rawat Inap, dan Rawat Jalan di lingkungan RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sudah sesuai dengan kriteria kisaran kategori berkisar antara 76,61% -80,82%.

Sigli, 08 Januari 2024  
Kabid Pendidikan dan Pemasaran

MAHDINUR, SKM, MPH  
Nip : 19760901 20012 1 003

9

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**SURVEY KEPUASAN PASIEN**

<b>Data Responden</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Disi Oleh Petugas</b>
No Responden		
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Usia	1. 17-24 th 2. 25-34 th 3. 35-49 th 4. 50-64 th 5. > 65 th	
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah 2. SD 3. SLTP 4. SLTA 5. D1-D2-D3-D4 6. S1-S2-S3	
Pekerjaan Utama	1. Tidak Bekerja 2. Pelajar/Mahasiswa 3. PNS 4. Pegawai Swasta 5. Wiraswasta/usahawan	

### **LEMBARAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya Yang Bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukan oleh..... selaku Ketua Penelitian dari Komi te Mutu dan Keselamatan pasien yang berjudul “Survei Kepuasan Pasien.....2023”. Demikian pernyataan persetujuan menjadi penelitian ini saya buat dengan sadar dan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Sigli, 2023

Responden,

( )

No	Item Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Cukup Puas	Puas
		1	2	3	4
1	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian persyaratan administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan yang anda dapatkan?				
2	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas?				
3	Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan waktu petugas kami dalam menyelesaikan proses pelayanan?				
4	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian tarif/biaya yang ditetapkan dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan				
5	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian antara spesifikasi jenis pelayanan yang didapatkan?				
6	Bagaimana kepuasan anda terhadap kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?				
7	Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?				
8	Bagaimana kepuasan anda terhadap kualitas sarana dan prasarana?				
9	Bagaimana kepuasan anda terhadap petugas dalam menindak lanjuti/ menangani pengaduan /komplain anda?				
10	Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan dengan melibatkan pendidikan pendidikan klinis?				

**Terimakasih**

2

## **2. Hasil Olah Data SKM**

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN															
NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	55	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	44	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	35	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	52	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	54	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	44	LK	PNS	S1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
7	60	LK	PENSIUNAN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
8	65	LK	TANI	SD	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	29
9	56	PR	IRT	SLTA	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33
10	59	PR	WIRASWASTA	SLTP	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	35
11	51	LK	PNS	S1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	36
12	58	LK	TANI	SD	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	31
13	48	PR	IRT	SLTP	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	33
14	35	PR	IRT	SLTA	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	29
15	57	LK	WIRASWASTA	SLTA	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27
16	36	PR	USAHAWAN	SLTA	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	26
17	43	PR	USAHAWAN	D3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
18	21	LK	MAHASISWA	SD	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
19	33	LK	TANI	SLTP	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
20	67	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	36
21	65	LK	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35
22	33	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
23	42	LK	WIRASWASTA	SLTP	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
24	43	LK	HONOR	D3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	29
25	45	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
26	45	LK	JUALAN	SLTA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36
27	42	PR	IRT	SLTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	34
28	45	PR	HONOR	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	23	LK	PEDAGANG	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	49	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
31	47	PR	IRT	SLTP	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
32	27	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	43	LK	JUALAN	SLTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	36
34	27	LK	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
35	39	PR	USAHAWAN	SLTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
36	35	PR	USAHAWAN	S1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35
37	35	LK	WIRASWASTA	SLTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
38	40	PR	IRT	SLTA	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
39	44	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	35	PR	IRT	SLTP	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35
41	35	LK	TANI	SLTP	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35
42	42	LK	TANI	SLTP	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	29
43	30	PR	IRT	SLTA	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	24
44	27	LK	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	20	PR	MAHASISWA	SLTA	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	32
46	42	LK	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
47	42	PR	IRT	D3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
48	32	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	50	LK	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	42	PR	PNS	SLTP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
51	47	PR	IRT	SLTP	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	31
52	48	LK	WIRASWASTA	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	46	LK	WIRASWASTA	D3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
54	45	PR	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
55	44	PR	IRT	SLTA	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	31
56	27	PR	IRT	SLTA	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	36
57	25	LK	WIRASWASTA	SLTA	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
58	42	PR	IRT	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	44	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	24	PR	IRT	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
61	53	PR	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
62	50	PR	USAHAWAN	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	49	PR	USAHAWAN	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	48	PR	IRT	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	35	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	44	PR	IRT	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	46	PR	IRT	SLTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Σ Nilai /Unsur					233	235	237	246	237	233	231	233	238	237	2360
NRR / Unsur					3,478	4,000	3,875	3,625	3,750	3,750	3,750	3,750	3,500	3,500	
NRR tertbg/ unsur					0,386	0,444	0,430	0,402	0,416	0,416	0,416	0,416	0,389	0,389	*)
IKM Unit pelayanan															4,105
															**) 102,613
<b>Keterangan :</b>															
- U1 s.d. U10															
- NRR															
- IKM															
- *)															
- **)															
NRR Per Unsur															
NRR tertimbang															
per unsur															
<b>T PELAYANAN :</b>															
Mutu Pelayanan :															
A (Sangat Baik)															88,31 - 100,00
B (Baik)															76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)															65,00 - 76,60

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RAT
U1	Prosedur pelayanan	3,478
U2	Persyaratan pelayanan	4,000
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,875
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,625
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,750
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,750
U7	Kecepatan pelayanan	3,750
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,750
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,625
U10	Kepuasan Pelayanan RS Pendidikan Klinis	3,500

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

