

P E M E R I N T A H K A B U P A T E N M E R A N G I N
RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO

AKREDITASI: PARIPURNA

Jalan Kesehatan No. 20 Telepon (0746)) 21459, 21118
KodePos 37314



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER I

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

SEMESTER I TAHUN 2024

**BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA**

NOMOR 14 TAHUN 2017

Bangko, 10 JULI 2024



**Mengetahui,
Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Irwan Kurniawan'.

dr. Irwan Kurniawan
NIP. 19780918 200904 1 001

**Dibuat oleh,
Penanggung Jawab**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Neli Adriati'.

Neli Adriati, S.Si, Apt
NIP. 19790529 200501 2 001

KATA PENGANTAR

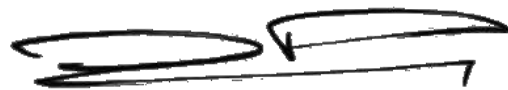
Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I (Satu) Tahun 2024.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterimanya. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur Negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bangko, 10 Juli 2024
Direktur



dr. Irwan Kurniawan
NIP. 19780918 200904 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Pengertian Umum.....	4
1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.5 Tujuan dan Sasaran Kegiatan	8
1.6 Prinsip.....	9
1.7 Hasil yang Ingin Dicapai	10
BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH.....	11
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	42
3.1 Ruang Lingkup	42
3.2 Tahapan Survei.....	42
3.3 Persiapan	43
3.4 Pengumpulan Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Pengukuran	47
4.2 Analisis Data	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 KESIMPULAN	86
5.2 SARAN	89
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan akuntabilitas pelayanan publik tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah di bidang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, perlu segera di upayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus

dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparaturnya kesehatan di daerah.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan kesehatan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan secara teoritis adalah dengan melaksanakan rencana aksi dari upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan secara maksimal seluruh dan segenap sumber daya kesehatan (rumah sakit) yang ada. Rencana-rencana tersebut sebenarnya tersusun dalam visi, misi dan aksi RSUD Kolonel Abundjani Bangko. Pelaksanaan rencana itu diambil dengan *self Assesment* atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3495);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Tahun 2009 No: 153);
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)
7. Perauran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Peraturan Daerah Kabupaten Merangin No. 6 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Kolonel Abundjani Bangko (Lembaran Daerah Kabupaten Merangin No. 06 Tahun 2005 Seri D No.03);
9. Peraturan Pemerintah Daerah Merangin Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kolonel Abundjani Bangko (Lembaran Daerah Kabupaten Merangin No. 1 Tahun 2011);
10. Peraturan Bupati Merangin Nomor 32 Tahun 2021 tentang Pembentukan , Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko;
11. Keputusan Bupati Merangin Nomor 215/BKPSDMD/2021 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Administrasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Merangin Tahun 2024;

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Hasil pengukuran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat)

3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)

Biaya /tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana**)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana**)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan(konsumen).

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

1.5 Tujuan dan Sasaran Kegiatan

Tujuan dan sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan

Masyarakat adalah:

A. Tujuan

Bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

B. Sasaran

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

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei sebenarnya.

c. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Daerah Kolonelonel Abundjani Bangko melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

2.1 Pelayanan Publik

A. Pengertian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Public dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dll. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada

pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaa berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa

(*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- (a) Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya. Dan
- (b) Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta.

Namun demikian terdapat persamaan diantara keduanya, yaitu:

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaannya;
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan

nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.

- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

B. Paradigma Pelayanan

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan public merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigme pelayanan public lebih memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 1990-an terjadi reformasi disektor publik. Hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, Osborne & Plastrik (1996:13) menjelaskan 5 mitos di seputar reformasi sector publik, yaitu:

1. Mitos Liberal, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang lebih dan bekerja lebih banyak (*spending more and doing more*). Dalam kenyataannya, mengalokasikan banyak uang kepada system yang disfungsi tidak menghasilkan hasil yang signifikan.
2. Mitos Konservatif, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang dikurangi dan bekerja lebih sedikit (*spending less and doing less*). Dalam kenyataannya, penghematan yang dilakukan pemerintah terhadap anggarannya tidak menolong kinerja pemerintah menjadi lebih baik.

3. Mitos Bisnis, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui penyelenggaraan pemeritahan yang meniru teknik penyelenggaraan bisnis. Dalam kenyataannya, walaupun metafora bisnis dan teknik manajemen seringkali menolong, namun ada perbedaan kritis antara realitas sektor publik dan bisnis.
4. Mitos Pekerja, bahwa kinerja pegawai pemerintah dapat meningkat apabila mempunyai uang yang cukup. Dalam kenyataannya kita harus mengubah cara sumber daya dimanfaatkan jika kita ingin mengubah hasil.
5. Mitos Rakyat, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui perekrutan sumber daya manusia yang lebih baik. Dalam kenyataannya, masalahnya bukan terletak pada sumber daya, akan tetapi sistem lah yang menjebak mereka. Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik adalah prinsip *streering rather than rowing*. Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bias dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Masih banyak prinsip-prinsip yang dikenalkan dalam konsep ini, namun intinya adalah semuanya mengubah cara pandang kita terhadap cara kerja pemerintahan.

Semangat *entrepreneurial government* ini lebih didasarkan pada pengalaman yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Amerika Serikat. Konsep lain yang sebenarnya telah lebih dulu eksis dan memiliki kemiripan dengannya adalah *New Public Management* (NPM) yang dipelopori oleh Inggris dengan gerakan privatisasi pada masa kepemimpinan Margaret Thatcher. Pada masa Thatcher, privatisasi untuk pertama kalinya diselenggarakan terhadap perusahaan milik negara dengan tujuan untuk menyehatkan perusahaan negara. Gerakan ini menjadi trendi dunia manajemen BUMN. Banyak negara yang kemudian meniru pola privatisasi Inggris ini, termasuk juga New Zealand, dan menyebar ke seluruh dunia.

Dengan paradigm baru di bidang pelayanan yang dilandasi oleh filosofi *entrepreneurial government* dan *new public management* inilah maka cara pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik haruslah diubah. Osborne dan Plastrik (1996) menjelaskan 5 strategi penting untuk mewujudkannya, yaitu:

1. Strategi inti: menciptakan kejelasan tujuan
2. Strategi konsekuensi: menciptakan konsekuensi untuk kinerja
3. Strategi pelanggan: menempatkan pelanggan diposisi penentu
4. Strategi pengendalian: memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat
5. Strategi budaya: menciptakan budaya wirausaha

Dalam perspektif lain, secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dikenal dengan konsep *co-production*. Konsep ini dikenal pertama kali dan dikembangkan sejak tahun 1980-an, ketika pakar administrasi publik dan politik urban membangun teori yang menjelaskan kegiatan Kolonelektif dan peran kritis dari keterlibatan warga masyarakat dalam penyediaan pelayanan barang dan jasa. Pada dasarnya teori *co-production* mengkonseptualisasi pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, dimana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab (*conjoint responsibility*) dalam menyediakan pelayanan publik. Sehingga disini kita tidak lagi membedakan warga masyarakat sebagai pelanggan tradisional dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kedua pihak dapat bertindak sebagai bagian dari pemberi layanan. Secara singkat, teori *co-production* dalam pelayanan publik dapat dipahami dengan memahami konsep-konsep pelanggan dan produksi di sektor publik, yaitu *consumer produser, regular*

producer dan *co-production*. Menurut Parks *consumer producers* adalah pihak yang berhubungan dengan produksi yang pada akhirnya akan mengkonsumsi akhir dari produk yang dibuatnya. Di sisi lain, *regular producers* adalah yang menyelenggarakan proses produksi, yang akan merubah output menjadi pembayaran, yang pada akhirnya akan membelanjakannya untuk barang dan jasa lainnya.

C. Kepuasan Pasien

1. Definisi

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan seseorang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk, jasa dan harapan (Kotler, 2005)

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian yang di berikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN, 2004) .

Kepuasan pelayanan adalah merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang di berikan (Sarbaguna, 2004).

Figur sentral dalam pelayanan perawatan kesehatan adalah pasien yang datang ke Rumah Sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan dengan masalah kesehatan juga datang sebagai individu, anggota keluarga atau anggota dari komunitas. Tergantung pada masalahnya, keadaan yang berhubungan, dan pengalaman masa lalu, kebutuhan pasien akan beragam (Hertiana, 2009).

Istilah pasien berasal dari kata kerja bahasa latin yang artinya "menderita", secara tradisional telah digunakan untuk menggambarkan orang yang menerima perawatan. Konotasi yang melekat pada kata itu adalah ketergantungan. Karena alasan inilah banyak perawat memilih kata pasien, yang berasal dari kata kerja bahasa latin yang artinya "hersapdar" dan berkonotasi bekerja sama dan independen (Hertiana, 2009)

2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut pendapat Budiastuti (2007), pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Biaya

Mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

3. Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap, antara lain (Notoatmodjo, 2010).

- a. Petugas kantor penerimaan pasien rawat inap melayani dengan sopan, ramah dan tanggap.
- b. Petugas melayani dengan cepat, tepat, tidak berbelit-belit.
- c. Kursi untuk pasien dan keluarga yang sedang menunggu giliran layanan tersedia cukup.
- d. Kursi roda/troli tersedia pada kantor penerimaan untuk membawa pasien rawat inap.
- e. Perawat instalasi rawat inap melayani dengan sopan, ramah dan tanggap.
- f. Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.
- g. Perawat menolong/mengangkat pasien dari kursi roda/troli ke tempat tidur.
- h. Perawat segera menghubungi dokter menanyakan tentang obat dan jenis makanan pasien.
- i. Instalasi rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman.
- j. Kelengkapan dan kebersihan peralatan yang dipakai.

k. Perawat memberi informasi tentang peraturan, waktu makan, jenis makanan, waktu tidur, kunjungan dokter, penyimpanan barang berharga, bertamu, dan lain-lain.

Perawat memberi kesempatan bertanya.

1. Penampilan perawat yang bertugas rapi dan bersih serta bersikap mau menolong.

m. Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan setiap pasien.

n. Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.

o. Perawat berupaya menjaga privasi pasien selama berada dalam instalasi inap.

p. Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.

q. Perawat menanyakan tentang kecukupan dan rasa makanan pasien sertamakanan yang menjadi kesukaan/tidak disukai pasien dan berupaya mememuhinya jika dimungkinkan oleh penyakit pasien.

r. Dokter mengunjungi instalasi rawat inap dua kali sehari dan berkomunikasi dengan pasien dan perawat.

s. Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter melakukan kunjungan.

t. Perawat menginformasikan persiapan yang harus dilakukan oleh pasien sebelum dibawa berkonsultasi dengan dokter lain.

- u. Perawat membawa pasien dengan menggunakan kursi roda/troli sewaktu berkonsultasi dengan dokter lain (Notoatmodjo S, 2010).

D. Pengukuran Kepuasan

1. Menurut Kotler (2005), ada berbagai metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran

Pemberi pelayanan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan cara menerima saran, keluhan masukan mengenai produk atau jasa layanan. Jika penanganan keluhan, masukan dan saran ini baik dan cepat, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika tidak maka pelanggan akan merasa kecewa. Contohnya dengan menggunakan formulir, kotak saran, kartu komentar.

- b. Riset kepuasan pelanggan

Model ini berusaha menggali tingkat kepuasan dengan survei kepada pelanggan mengenai jasa yang selama ini mereka gunakan. Survei akan mencerminkan kondisi lapangan yang sebenarnya mengenai sikap pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

- c. Ghost shopping

Model yang mirip dengan *marketing intelligence* yaitu pihak pemberi jasa dari pesaingnya dengan cara berpura-pura sebagai pembeli atau pengguna jasa dan melaporkan hal-hal yang berkaitan

dengan cara memahami kelemahan dan kekuatan produk jasa atau cara pesaing dalam menangani keluhan.

d. Analisa pelanggan yang hilang

Analisa pelanggan tertentu yang berhenti menggunakan produk jasa dan melakukan studi terhadap bekas pelanggan mereka. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara berapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

2. Menurut (Gerson, 2004), ada metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

Kepuasan pasien akan diukur dengan indikator berikut :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

- 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan

- 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ini keadaan gawat darurat
- 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

- 1) Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang bungan dengan pasien
- 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

- 1) Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas menurut penilaian pasien
- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau, profesi layanan kesehatan lain
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dan atau rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan
- 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul
- 3) Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan-kinerja.

Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan melalui kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan (Gerson, 2004)

Adapun aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam studi kepuasan pasien tersebut disajikan dengan urutan sebagai berikut :

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat puskesmas
- c. Keleluasaan pribadi atau privasi sewaktu berada dalam kamar
periksa
- d. Kebersihan puskesmas

- e. Mendapat informasi yang menyeluruh, artinya mendapat informasi tentang nama penyakit, bagaimana merawatnya di rumah, dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat
- f. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya apakah pasien mengerti jawaban yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap yang diajukannya
- g. Memberikan kesempatan bertanya, artinya apakah petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya
- h. Penggunaan bahasa daerah, apakah petugas kesehatan menggunakan bahasa daerah dalam melayani pasien
- i. Kesenambungan petugas kesehatan, artinya apakah setiap kali pasien datang ke puskesmas akan dilayani oleh petugas kesehatan yang sama.
- j. Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medik
- k. Tersedianya toilet, artinya apakah puskesmas terdapat toilet yang dapat digunakan oleh pasien dan airnya tersedia
- l. Biaya pelayanan, seluruh biaya yang dikeluarkan pasien jika berobat ke puskesmas
- m. Tersedianya tempat duduk atau bangku untuk pasien pada ruang tunggu (Notoatmodjo, 2010).

E. KEPMENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

2. Aspek Pelayanan Publik

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tingkat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibkukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pelayanan, waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rincian nya yang ditetapkan dalam proses pemberian.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan praserana, penyediaan sarana dan praserana pelayanan yang memadai oleh pelanggaran pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

4. Pola Pelayanan Publik

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan , sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap di selenggarakan dalam satu tempat tang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan satu pntu di selenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

5. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai /harga yang berlaku atas barang atau jasa.
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian.
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

7. Pelayanan Khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan

seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit dan gerbong eksekutif pada kereta api.

8. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

9. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengawasan penyelenggaraan publik, dilakukan melalui:

- a. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .
- c. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

10. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

11. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di gunakan sebagian landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

12. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat.

a. Landasan hukum pelayanan publik

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Maksud dan tujuan pelayanan publik

Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.

c. Sistem dan prosedur pelayanan publik

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan.
- 2) Tata cara penanganan pelayanan.
- 3) Tatacara penyampaian hasil pelayanan.
- 4) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

d. Persyaratan pelayanan publik

Persyaratan teknis dan administratif harus di penuhi oleh masyarakat penerima layanan.

e. Biaya pelayanan

Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.

f. Waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.

g. Hak dan kewajiban

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.

h. Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik

Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.

Pimpinan instansi pemerintah pusat dan daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan

pelayanan publik dapat, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenagannya masing-masing.

13. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

14. Prinsip Pelayanan Publik

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat di srlesaikan dalam kurang waktu yang telah di tentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk dapat pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruwang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengann fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet dan tempat ibadah.

Ketentuan nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada Gambar 1

Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60- 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644- 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31– 100,00	A	SANGAT BAIK

F. Rawat inap

Ilyas (2002), rawat inap adalah kegiatan penderita yang berkelanjutan ke puskesmas untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berlangsung lebih dari 24 jam. Secara khusus pelayanan rawat inap ditujukan untuk penderita atau pasien yang memerlukan asuhan keperawatan secara terus menerus (*continous nursing care*) hingga terjadi penyembuhan.

Defenisi *American Hospital Association* di tahun 1978 menyatakan bahwa Puskesmas adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan. Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan Puskesmas dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukkan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau pelaksana pelayanan kesehatan lain. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang

meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang inap pada sarana kesehatan puskesmas, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Didalam ruang perawatan terdapat pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Tenaga Medis

Tenaga medis adalah ahli kedokteran yang fungsi utamanya memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan. Tenaga medis ini dapat sebagai dokter umum maupun dokter spesialis yang terlatih dan diharapkan memiliki rasa pengabdian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pasien selain mengharapkan tenaga medis yang dapat mengetahui dan menyembuhkan penyakitnya juga mengharapkan agar para tenaga medis tersebut dapat memberikan kasih sayang, rasa aman, penuh perhatian dan pengabdian, berusaha dengan sungguh-sungguh dan mengobati dan merawatnya.

2. Pelayanan Tenaga Para Medis

Pekerjaan dari pelayanan perawatan adalah memberikan pelayanan kepada penderita dengan baik, yaitu memberikan pertolongan dengan dilandasi keahlian, kepada pasien yang mengalami gangguan fisik dan gangguan kejiwaan orang dalam masa penyembuhan dan

orang yang kurang sehat dan kurang kuat. Dengan pertolongan tersebut mereka yang membutuhkan pertolongan mampu belajar sendiri untuk hidup dengan keterbatasan yang ada dalam lingkungan.

Standar praktek keperawatan telah disahkan oleh Menkes R.I dalam surat keputusan Nomor : 660/Menkes/SK/IX/1987. Kemudian diperbarui dan disahkan berdasarkan SK Dirjen RI No: 00.03.2.6.7637, tanggal 18 agustus 1993. Kemudian pada tahun 1996, DPP PPNI menyusun standar profesi keperawatan SK No : 03/DPP/ SK/I/1996 yang terdiri dari standar pelayanan keperawatan, praktek keperawatan, standar pendidikan keperawatan dan standar pendidikan keperawatan berkelanjutan.

Adapun standar praktek keperawatan menurut Depkes R.I (2009) meliputi:

- a. Standar 1: pengumpulan data tentang status kesehatan klien atau pasien dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan. Data yang diperoleh dikomunikasikan dan dicatat.
- b. Standar 2: diagnosa keperawatan dirumuskan berdasarkan data status pasien.
- c. Standar 3: rencana asuhan keperawatan meliputi tujuan yang dibuat berdasarkan diagnosa keperawatan.
- d. Standar 4: rencana asuhan keperawatan meliputi prioritas dan pendekatan tindakan keperawatan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang disusun berdasarkan diagnosa keperawatan.

- e. Standar 5: tempat tindakan keperawatan memberikan kesempatan pada pasien untuk berpartisipasi dalam peningkatan, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan.
- f. Standar 6: intervensi keperawatan membantu pasien untuk mengoptimalkan kemampuan untuk hidup sehat.
- g. Standar 7: ada tidaknya kemajuan dalam pencapaian tujuan di tentukan oleh pasien dan perawat.
- h. Standar 8: ada tidaknya kemajuan dalam pencapaian tujuan memberikan arah untuk melakukan pengkajian ulang, pengaturan kembali urutan prioritas, penempatan tujuan baru dan perbaikan asuhan keperawatan.

3. Lingkungan Fisik Ruang Perawatan

Pengelolaan Puskesmas yang baik ibarat mengelola sebuah hotel. Diperlukan suasana yang tenang, nyaman, bersih, asri, aman, tentram dan sebagainya. Untuk menuju kearah itu Puskesmas mempunyai persyaratan kesehatan lingkungan Puskesmas antara lain :

- a. Lokasi atau lingkungan Puskesmas yang tenang, nyaman, aman, terhindar dari pencemaran selalu dalam keadaan bersih
- b. Ruangnya, lantai dan dinding bersih, penerangan yang cukup, tersedia tempat sampah, bebas bau yang tidak sedap. Bebas dari gangguan serangga, tikus dan binatang pengganggu lainnya. Lubang ventilasi cukup menjamin penggantian udara dalam kamar dengan dengan baik
- c. Atap langit-langit pintu sesuai syarat yang telah ditentukan

Khusus pelayanan rawat inap ini adalah adanya tempat tidur. Tempat tidur ini dikelompokkan menjadi ruang perawatan yang merupakan inti dari sebuah pengelolaan ruangan perawatan secara umum diserahkan kepada seorang perawat yang juga bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan medik, serta instruksi dari dokter yang ditujukan pada penderita, misalnya penggunaan alat bantu pernafasan, alat pacu jantung, dan sebagainya.

Dengan kualitas pelayanan rawat inap yang memuaskan, akan mendorong pasien untuk tetap memilih puskesmas tersebut apabila membutuhkan lagi fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya (Pohan, 2012).

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kolonel Abundjani ini diterapkan pada unit instalasi rawat jalan (Poli Bedah, Poli Interne, Poli Jiwa, Poli Kulit, Poli Mata, Poli Paru, Poli Saraf, Poli Anak, THT, Kebidanan, Fisioterapi, Apotik Rawat Jalan) dan Rawat inap (Rawat Inap Bedah, Rawat Inap Interne, Rawat Inap Depati Payung dan Rawat Inap Kebidanan), IGD, UTDRS dan Laboratorium dan Radiologi di RSUD Kolonel Abundjani Bangko. Pengumpulan data dilakukan terhadap 492 sampel dengan metode *accidental sampling* melalui cara wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data dan berpedoman pada kuesioner (terlampir)

3.2 Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

3.3 Persiapan

Dengan Surat Perintah Tugas dari Direktur RSUD Kolonel Abundjani Bangko Nomor: 445/0806/PLY/VI/SKM/RSUD/2024 Tanggal 11 Juni 2024 s/d 26 Juni 2024 maka para pelaksana tugas menyusun *Plan Of Action* (terlampir).

3.4 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survei kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah 509 (Lima Ratus Sembilan) responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2024. Tim Survei membagi diri dalam area survei dengan rincian:

1. Teti Sesnita, AMKL di area Poli Mata, Poli Jiwa, dan Poli Saraf
2. Nilawati di area Rawat Inap Bedah, Rawat Interne dan Fisiotherapy
3. Bunga Wijaya di area Laboratorium, UTDRS, IGD dan Poli Paru
4. Dio Permana, Am.Kep di area Apotik Rawat Jalan, Radiologi dan Poli Paru
5. Ns. Indah Marzalia Putri, M.Kep di area Poli Interne, Poli Bedah dan Poli Saraf
6. Citra Selviana, SKM di area Rawat Inap Kebidanan, Rawat Inap Depati Payung dan Fisiotherapy
7. Wely Afriani di area Poli THT, Anak, Kebidanan, Poli Kulit dan Poli Paru

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

A. Pengukuran *Skala Likert*

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit RSUD Kolonel Abundjani Bangko digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60- 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644- 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31– 100,00	A	SANGAT BAIK

A. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *Entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan IX (UIX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rat perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh surveyor. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rat per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengukuran

Hasil dari pengukuran adalah data primer yang tersusun dalam master tabel. Master tabel disusun dengan menggunakan aplikasi *SPSS* dan *microsoft excell* dan (terlampir).

Dari keseluruhan kuisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Area Survei

Pesebaran responden dalam SKM 2024 ini dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Table 4.1
Distribusi Frekuensi Sebaran Responden
SKM Semester I di RSUD Kolonel Abundjani 2024

NO	SEBARAN AREA	Σ RESPONDEN	%
1	POLI KEBIDANAN, THT,DAN ANAK	29	5.7
2	APOTIK RAWAT JALAN	30	5.9
3	POLI PARU	30	5.9
4	POLI SARAF	30	5.9
5	POLI INTERNE	30	5.9
6	POLI BEDAH	30	5.9
7	POLI KULIT	31	6.0
8	POLI MATA	30	5.9
9	POLI JIWA	30	5.9
10	IGD	30	5.9
11	FISIOTHERAPY	30	5.9
12	LABORATORIUM/UTDRS	30	5.9
13	RADIOLOGI	30	5.9
14	R.I DEPATI PAYUNG	26	5.1
15	R.I INTERNE	30	5.9
16	R.I BEDAH	30	5.9
17	R.I KEBIDANAN	33	6.5
JUMLAH		509	100

4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Kebidanan, THT dan Poli Anak

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Kebidanan, THT dan Poli Anak di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Kebidanan, THT dan Poli Anak di RSUD Kolonel
Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	22	75.9	
	d. Sangat sesuai	4	13.8	
	e. Tidak Menjawab	3	10.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	22	75.9	
	d. Sangat mudah	4	13.8	
	e. Tidak Menjawab	3	10.3	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	2	6.9	
	c. Cepat	20	69.0	
	d. Sangat cepat	4	13.8	
	e. Tidak Menjawab	3	10.3	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	20	69.0	
	d. Gratis	6	20.7	
	e. Tidak Menjawab	3	10.3	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	22	75.9	
	d. Sangat sesuai	4	13.8	
	e. Tidak Menjawab	3	10.3	

6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
a.	Tidak kompeten	0	0
b.	Kurang kompeten	1	3.4
c.	Kompeten	20	69.0
d.	Sangat kompeten	5	17.2
e.	Tidak Menjawab	3	10.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a.	Tidak sopan dan ramah	0	0
b.	Kurang sopan dan ramah	1	3.4
c.	Sopan dan ramah	20	69.0
d.	Sangat sopan dan ramah	5	17.2
e.	Tidak Menjawab	3	10.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	2	6.9
c.	Baik	20	69.0
d.	Sangat baik	4	13.8
e.	Tidak Menjawab	3	10.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	3	10.3
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	6.9
c.	Berfungsi kurang maksimal	14	48.3
d.	Dikelola dengan baik	7	24.1
e.	Tidak Menjawab	3	10.3

Tabel 4.2 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih ada yang mengatakan kurang cepat sebanyak 2 (6,9%) dari 29 responden.

4.2.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Apotik Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Unit Apotik Rawat Jalan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Apotik Rawat Jalan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	30	100	
	d. Sangat sesuai	0	0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	29	96.7	
	d. Sangat mudah	1	3.3	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	3	10.0	
	c. Cepat	27	90.0	
	d. Sangat cepat	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	1	3.3	
	d. Gratis	29	96.7	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	1	3.3	
	c. Sesuai	28	93.3	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	1	3.3	
	c. Kompeten	29	96.7	
	d. Sangat kompeten	0	0	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0	
	b. Kurang sopan dan ramah	1	3.3	
	c. Sopan dan ramah	28	93.3	
	d. Sangat sopan dan ramah	1	3.3	

8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	19	63.3
c.	Baik	10	33.3
d.	Sangat baik	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	29	96.7
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
c.	Berfungsi kurang maksimal	0	0
d.	Dikelola dengan baik	1	3.3

Tabel 4.3 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih beberapa responden menjawab kurang cepat sebanyak 3 (10%) dari 30 responden. Pada pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih banyak yang mengatakan tidak ada 29 (96.7%) dari 30 responden.

4.2.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Paru

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Paru di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Paru di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
a.	Tidak sesuai	0	0	
b.	Kurang sesuai	1	3.3	
c.	Sesuai	29	96.7	
d.	Sangat sesuai	0	0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a.	Tidak mudah	0	0	
b.	Kurang mudah	1	3.3	
c.	Mudah	29	96.7	
d.	Sangat mudah	0	0	

3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
a.	Tidak cepat	1	3.3
b.	Kurang cepat	7	23.3
c.	Cepat	22	73.3
d.	Sangat cepat	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
a.	Sangat mahal	0	0
b.	Cukup mahal	1	3.3
c.	Murah	9	30.0
d.	Gratis	20	66.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
a.	Tidak sesuai	0	0
b.	Kurang sesuai	1	3.3
c.	Sesuai	29	96.7
d.	Sangat sesuai	0	0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
a.	Tidak kompeten	0	0
b.	Kurang kompeten	1	3.3
c.	Kompeten	27	90.0
d.	Sangat kompeten	2	6.7
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a.	Tidak sopan dan ramah	0	0
b.	Kurang sopan dan ramah	1	3.3
c.	Sopan dan ramah	27	90.0
d.	Sangat sopan dan ramah	2	6.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	2	6.7
c.	Baik	27	90.0
d.	Sangat baik	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	13	43.3
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
c.	Berfungsi kurang maksimal	8	26.7
d.	Dikelola dengan baik	9	30.0

Tabel 4.4 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden

berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 2 (6.7%) dari 30 responden. Pada pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih banyak yang menjawab tidak ada sebanyak 13 (43.3%) dari 30 responden.

4.2.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Saraf

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Saraf di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Saraf di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	26	86.7	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	4	13.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	23	76.7	
	d. Sangat mudah	3	10.0	
	e. Tidak Menjawab	4	13.3	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	0	0	
	c. Cepat	26	86.7	
	d. Sangat cepat	0	0	
	e. Tidak Menjawab	4	13.3	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	2	6.7	
	d. Gratis	24	80.0	
	e. Tidak Menjawab	4	13.3	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	26	86.7	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	4	13.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			

	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	21	70.0
	d. Sangat kompeten	5	16.7
	e. Tidak Menjawab	4	13.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	25	83.3
	d. Sangat sopan dan ramah	1	3.3
	e. Tidak Menjawab	4	13.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	3	10.0
	c. Baik	22	73.3
	d. Sangat baik	1	3.3
	e. Tidak Menjawab	4	13.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	23	76.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	0	0
	d. Dikelola dengan baik	3	10.0
	e. Tidak Menjawab	4	13.3

Tabel 4.5 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden

berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 3 (10.0%) dari 30 responden. Pada pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih banyak yang menjawab tidak ada sebanyak 23 (76.7%) dari 30 responden.

4.2.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Interne

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Interne di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Interne di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	29	96.7	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	29	96.7	
	d. Sangat mudah	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	1	3.3	
	c. Cepat	27	90.0	
	d. Sangat cepat	0	3.3	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	4	13.3	
	d. Gratis	25	83.3	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	1	3.3	
	c. Sesuai	28	93.3	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Tahu	1	3.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	0	0	
	c. Kompeten	26	86.7	
	d. Sangat kompeten	3	10.0	
	e. Tidak tahu	1	3.3	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0	

	b. Kurang sopan dan ramah	1	3.3
	c. Sopan dan ramah	25	83.3
	d. Sangat sopan dan ramah	2	6.7
	e. Tidak Menjawab	2	6.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	12	40.0
	c. Baik	16	53.3
	d. Sangat baik	0	0
	e. Tidak Menjawab	2	6.7
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	27	90.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	1	3.3
	d. Dikelola dengan baik	0	0
	e. Tidak Menjawab	2	6.7

Tabel 4.6 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana mengatakan cukup sebanyak 12 (40.0%) dari 30 responden. Di ketahui dari responden bahwa untuk ruang tunggu atau kursi kurang mereka lebih sering berdiri menunggu.

4.2.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Bedah

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Bedah di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Bedah di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	29	96.7	
	d. Sangat sesuai	1	3.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	30	100	
	d. Sangat mudah	0	0	

3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
a.	Tidak cepat	0	0
b.	Kurang cepat	1	3.3
c.	Cepat	29	96.7
d.	Sangat cepat	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
a.	Sangat mahal	0	0
b.	Cukup mahal	0	0
c.	Murah	5	16.7
d.	Gratis	25	83.3
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
a.	Tidak sesuai	0	0
b.	Kurang sesuai	1	3.3
c.	Sesuai	29	96.7
d.	Sangat sesuai	0	0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
a.	Tidak kompeten	0	0
b.	Kurang kompeten	0	0
c.	Kompeten	24	80.0
d.	Sangat kompeten	6	20.0
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a.	Tidak sopan dan ramah	0	0
b.	Kurang sopan dan ramah	0	0
c.	Sopan dan ramah	28	93.3
d.	Sangat sopan dan ramah	2	6.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	10	33.3
c.	Baik	20	66.7
d.	Sangat baik	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	25	83.3
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
c.	Berfungsi kurang maksimal	0	0
d.	Dikelola dengan baik	5	16.7

Tabel 4.7 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan pada pertanyaan tentang penanganan pengaduan masih ada yang menjawab tidak ada sebanyak 25 (83.3%) responden.

4.2.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Kulit

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Kulit di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Kulit di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	1	3.2	
	c. Sesuai	30	96.8	
	d. Sangat sesuai	0	0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	31	100	
	d. Sangat mudah	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	3	9.7	
	c. Cepat	28	90.3	
	d. Sangat cepat	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	31	100	
	d. Gratis	0	0	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	31	100	
	d. Sangat sesuai	0	0	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	

	b. Kurang kompeten	1	3.2
	c. Kompeten	30	96.8
	d. Sangat kompeten	0	0
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	1	3.2
	b. Kurang sopan dan ramah	2	6.5
	c. Sopan dan ramah	28	90.3
	d. Sangat sopan dan ramah	0	0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	1	3.2
	c. Baik	30	96.8
	d. Sangat baik	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	11	35.5
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	15	48.4
	c. Berfungsi kurang maksimal	5	16.1
	d. Dikelola dengan baik	0	0

Tabel 4.8 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan pada pertanyaan tentang penanganan pengaduan masih ada yang menjawab tidak ada sebanyak 11 (35.5%) responden dari 31 Responden.

4.2.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Mata

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Unit Poli Mata di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Mata di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	27	90.0	
	d. Sangat sesuai	3	10.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			

	a. Tidak mudah	0	0
	b. Kurang mudah	0	0
	c. Mudah	25	83.3
	d. Sangat mudah	5	16.7
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	8	26.7
	c. Cepat	17	56.7
	d. Sangat cepat	5	16.7
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	2	6.7
	c. Murah	2	6.7
	d. Gratis	26	86.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	0	0
	b. Kurang sesuai	0	0
	c. Sesuai	24	80.0
	d. Sangat sesuai	6	20.0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	20	66.7
	d. Sangat kompeten	10	33.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	23	76.7
	d. Sangat sopan dan ramah	7	23.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	14	46.7
	c. Baik	11	36.7
	d. Sangat baik	5	16.7
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	16	53.3
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	1	3.3
	c. Berfungsi kurang maksimal	6	20.0
	d. Dikelola dengan baik	7	23.3

Tabel 4.9 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ada beberapa

responden menjawab kurang cepat yaitu sebanyak 8 (26.7%) dari 30 responden.

4.2.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Jiwa

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Poli Jiwa di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Jiwa di RSUD Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	28	93.3	
	d. Sangat sesuai	2	6.7	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	27	90.0	
	d. Sangat mudah	3	10.0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	0	0	
	c. Cepat	28	93.3	
	d. Sangat cepat	2	6.7	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	2	6.7	
	d. Gratis	28	93.3	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	26	86.7	
	d. Sangat sesuai	4	13.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam			

	pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	26	86.7
	d. Sangat kompeten	4	13.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	19	63.3
	d. Sangat sopan dan ramah	11	36.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	1	3.3
	c. Baik	26	86.7
	d. Sangat baik	3	10.0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	15	50.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	6.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	8	26.7
	d. Dikelola dengan baik	5	16.7

Tabel 4.10 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan menjawab tidak ada sebanyak 15 (50.0%) dari 30 responden.

4.2.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit IGD

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Unit IGD di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit IGD di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	28	93.3	
	d. Sangat sesuai	2	6.7	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			

	a. Tidak mudah	0	0
	b. Kurang mudah	0	0
	c. Mudah	30	100
	d. Sangat mudah	0	0
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	1	3.3
	c. Cepat	29	96.7
	d. Sangat cepat	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	0	0
	c. Murah	22	73.3
	d. Gratis	8	26.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	0	0
	b. Kurang sesuai	0	0
	c. Sesuai	30	100
	d. Sangat sesuai	0	0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	29	96.7
	d. Sangat kompeten	1	3.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	28	93.3
	d. Sangat sopan dan ramah	2	6.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	4	13.3
	c. Baik	26	86.7
	d. Sangat baik	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	4	13.3
	d. Dikelola dengan baik	26	86.7

Tabel 4.11 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 4 (13.3%) dari 30 responden.

4.2.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Fisiotherapy

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Unit Fisiotherapy di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Fisiotherapy di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	18	60.0	
	d. Sangat sesuai	12	40.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	1	3.3	
	c. Mudah	21	70.0	
	d. Sangat mudah	8	26.7	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	2	6.7	
	c. Cepat	25	83.3	
	d. Sangat cepat	3	10.0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	1	3.3	
	c. Murah	11	36.7	
	d. Gratis	18	60.0	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	17	56.7	
	d. Sangat sesuai	13	43.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	

	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	21	70.0
	d. Sangat kompeten	9	30.0
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	21	70.0
	d. Sangat sopan dan ramah	9	30.0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	8	26.7
	c. Baik	19	63.3
	d. Sangat baik	3	10.0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	2	6.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	3	10.0
	c. Berfungsi kurang maksimal	11	36.7
	d. Dikelola dengan baik	14	46.7

Tabel 4.12 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 8 (26.7%) dari 30 responden. Menurut responden banyak mengatakan bahwa kursi tunggu yang kurang.

4.2.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Laboratorium dan UTDRS

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Unit Laboratorium dan UTDRS di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Laboratorium dan UTDRS
di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	30	100	

	d. Sangat sesuai	0	0
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		
	a. Tidak mudah	0	0
	b. Kurang mudah	0	0
	c. Mudah	29	96.7
	d. Sangat mudah	1	3.3
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	3	10.0
	c. Cepat	27	90.0
	d. Sangat cepat	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	0	0
	c. Murah	1	3.3
	d. Gratis	29	96.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	0	0
	b. Kurang sesuai	1	3.3
	c. Sesuai	28	93.3
	d. Sangat sesuai	0	0
	e. Tidak Tahu	1	3.3
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	1	3.3
	c. Kompeten	29	96.7
	d. Sangat kompeten	0	0
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	1	3.3
	c. Sopan dan ramah	28	93.3
	d. Sangat sopan dan ramah	1	3.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	19	63.3
	c. Baik	10	33.3
	d. Sangat baik	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	29	96.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	0	0
	d. Dikelola dengan baik	1	3.3

Tabel 4.13 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang menjawab cukup kurang cepat sebanyak 3 (10.0%) dari 30 responden. Pertanyaan tentang sarana dan prasarana terdapat 19 (63.3%) yang menjawab cukup dari 30 responden. Pelayanan rumah sakit yang ideal dilihat dari sarana dan prasarana yang baik, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan kesehatan dan lain-lain. Sedangkan pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang masih mengatakan tidak ada sebanyak 29 (96.7%) dari 30 responden. Dapat diasumsikan bahwa menurut responden bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan masih belum berfungsi secara maksimal sehingga perlu di berikan informasi kepada pengunjung bahwa di RSUD ada kotak pengaduan yang dapat diisi dan dimasukkan ke dalam kotak pengaduan ataupun secara lisan disampaikan kepada petugas.

4.2.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Radiologi

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Unit Radiologi di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Radiologi di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	

	c. Sesuai	29	96.7
	d. Sangat sesuai	1	3.3
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		
	a. Tidak mudah	0	0
	b. Kurang mudah	0	0
	c. Mudah	28	93.3
	d. Sangat mudah	2	6.7
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	0	0
	c. Cepat	30	100
	d. Sangat cepat	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	3	10.0
	c. Murah	10	33.3
	d. Gratis	17	56.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	0	0
	b. Kurang sesuai	0	0
	c. Sesuai	27	90.0
	d. Sangat sesuai	1	3.3
	e. Tidak Tahu	2	6.7
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	23	76.7
	d. Sangat kompeten	6	20.0
	e. Tidak Tahu	1	3.3
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	29	96.7
	d. Sangat sopan dan ramah	0	0
	e. Tidak Menjawab	1	3.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	2	6.7
	c. Baik	25	83.3
	d. Sangat baik	2	6.7
	e. Tidak Menjawab	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	24	80.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	1	3.3

d. Dikelola dengan baik	4	13.3
e. Tidak Tahu	1	3.3

Tabel 4.14 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang penangan pengaduan pengguna layanan menjawab tidak ada sebanyak 24 (80.0%) dari 36 responden.

4.2.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Rawat Inap DP (Depati Payung)

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Rawat Inap Depati Payung di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.15 di bawah ini:

Tabel 4.15
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Rawat Inap Depati Payung (DP)
di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	26	100	
	d. Sangat sesuai	0	0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	26	100	
	d. Sangat mudah	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	0	0	
	c. Cepat	26	100	
	d. Sangat cepat	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	0	0	
	d. Gratis	26	100	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan			

hasil yang diberikan		
a. Tidak sesuai	0	0
b. Kurang sesuai	0	0
c. Sesuai	26	100
d. Sangat sesuai	0	0
6 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
a. Tidak kompeten	0	0
b. Kurang kompeten	0	0
c. Kompeten	26	100
d. Sangat kompeten	0	0
7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a. Tidak sopan dan ramah	0	0
b. Kurang sopan dan ramah	0	0
c. Sopan dan ramah	26	100
d. Sangat sopan dan ramah	0	0
8 Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a. Buruk	1	3.8
b. Cukup	15	57.7
c. Baik	10	38.5
d. Sangat baik	0	0
9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a. Tidak ada	26	100
b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
c. Berfungsi kurang maksimal	0	0
d. Dikelola dengan baik	0	0

Tabel 4.15 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang Sarana dan Prasarana mengatakan buruk sebanyak 1 (3.8%) responden dari 26 responden. Sedangkan nilai sarana dan prasarana mengatakan tidak ada sebanyak 26 (100%) dari 26 responden. dapat di asumsikan bahwa responden atau keluarga pasien tidak mengetahui adanya kontak pengaduan yang ada di RSUD Kol. Abundjani Bangko.

4.2.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Rawat Inap Interne

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Rawat Inap Interne di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Rawat Inap Interne di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	11	36.7	
	d. Sangat sesuai	18	60.0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	15	50.0	
	d. Sangat mudah	15	50.0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	1	3.3	
	c. Cepat	18	60.0	
	d. Sangat cepat	11	36.7	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	2	6.7	
	c. Murah	16	53.3	
	d. Gratis	9	30.0	
	e. Tidak Tahu	3	10.0	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	15	50.0	
	d. Sangat sesuai	14	46.7	
	e. Tidak Tahu	1	3.3	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	0	0	
	c. Kompeten	12	40.0	
	d. Sangat kompeten	18	60.0	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0	
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0	
	c. Sopan dan ramah	16	53.3	
	d. Sangat sopan dan ramah	14	46.7	

8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	11	36.7
c.	Baik	14	46.7
d.	Sangat baik	5	16.7
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	5	16.7
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	3	10.0
c.	Berfungsi kurang maksimal	6	20.0
d.	Dikelola dengan baik	15	50.0
e.	Tidak tahu	1	3.3

Tabel 4.16 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner sudah menampilkan hasil yang baik daripada semester I Tahun 2024 dapat di asumsikan bahwa pelayanan di ruang interne memenuhi kepuasan pasien.

4.2.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan di Ruang Rawat Inap Bedah

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Ruang Rawat Inap Bedah di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Ruang Rawat Inap Bedah di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
a.	Tidak sesuai	0	0	
b.	Kurang sesuai	0	0	
c.	Sesuai	19	63.3	
d.	Sangat sesuai	11	36.7	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a.	Tidak mudah	0	0	
b.	Kurang mudah	0	0	
c.	Mudah	20	66.7	
d.	Sangat mudah	10	33.3	

3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	1	3.3
	c. Cepat	19	63.3
	d. Sangat cepat	10	33.3
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	8	26.7
	c. Murah	14	46.7
	d. Gratis	8	26.7
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	0	0
	b. Kurang sesuai	0	0
	c. Sesuai	20	66.7
	d. Sangat sesuai	8	26.7
	e. Tidak tahu	2	6.7
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	1	3.3
	c. Kompeten	18	60.0
	d. Sangat kompeten	11	36.7
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	21	70.0
	d. Sangat sopan dan ramah	9	30.0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	2	6.7
	b. Cukup	12	40.0
	c. Baik	8	26.7
	d. Sangat baik	8	26.7
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	2	6.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	10	33.3
	c. Berfungsi kurang maksimal	10	33.3
	d. Dikelola dengan baik	8	26.7

Tabel 4.17 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana ada yang menjawab buruk sebanyak 2 (6.7%) dari 30 responden. Responden mengatakan bahwa fasilitas

yang ada di ruangan seperti pintu kamar mandi yang rusak, AC yang tidak hidup.

4.2.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Rawat Inap Kebidanan

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Rawat Inap Kebidanan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Rawat Inap Kebidanan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	
	c. Sesuai	32	97.0	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	32	97.0	
	d. Sangat mudah	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	0	0	
	c. Cepat	32	97.0	
	d. Sangat cepat	0	0	
	e. Tidak Menjawab	1	3.0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	0	0	
	d. Gratis	32	97.0	
	e. Tidak Tahu	1	3.0	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	0	0	

	c. Sesuai	29	87.9
	d. Sangat sesuai	0	0
	e. Tidak Menjawab	4	12.1
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	30	90.9
	d. Sangat kompeten	0	0
	e. Tidak Menjawab	3	9.1
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
	c. Sopan dan ramah	31	93.9
	d. Sangat sopan dan ramah	0	0
	e. Tidak Menjawab	2	6.1
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	5	15.2
	c. Baik	26	78.8
	d. Sangat baik	0	0
	e. Tidak Menjawab	2	6.1
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	1	3.0
	d. Dikelola dengan baik	30	90.9
	e. Tidak Menjawab	2	6.1

Tabel 4.18 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 5 (15.2%) dari 33 Responden.

4.2.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan 20 Unit di RSUD Kolonel Abundjani Bangko

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari 20 Unit, yang beberapa poli dijadikan satu dengan poli lainnya dikarenakan pasien yang tidak memenuhi untuk dijadikan sampel. Distribusi frekuensi di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.19 di bawah ini:

Tabel 4.19
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan 20 Unit di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester I Tahun 2024

No	Pertanyaan/ Nilai	Frekuensi	%	Ket
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	2	0.4	
	c. Sesuai	442	86.8	
	d. Sangat sesuai	55	10.8	
	e. Tidak menjawab	10	2.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	3	0.6	
	c. Mudah	446	87.6	
	d. Sangat mudah	51	10.0	
	e. Tidak Menjawab	9	1.8	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	1	0.2	
	b. Kurang cepat	31	6.1	
	c. Cepat	431	84.7	
	d. Sangat cepat	37	7.3	
	e. Tidak Menjawab	9	1.8	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	18	3.5	
	c. Murah	164	32.2	
	d. Gratis	315	61.9	
	e. Tidak Tahu	12	2.4	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	a. Tidak sesuai	0	0	
	b. Kurang sesuai	4	0.8	
	c. Sesuai	437	85.9	
	d. Sangat sesuai	50	9.8	
	e. Tidak Tahu	18	3.5	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	6	1.2	
	c. Kompeten	410	80.6	
	d. Sangat kompeten	81	15.9	
	e. Tidak Tahu	12	2.4	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	a. Tidak sopan dan ramah	1	0.2	

	b. Kurang sopan dan ramah	7	1.4
	c. Sopan dan ramah	422	82.9
	d. Sangat sopan dan ramah	67	13.2
	e. Tidak Menjawab	12	2.4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	3	0.6
	b. Cukup	130	25.6
	c. Baik	331	65.0
	d. Sangat baik	33	6.5
	e. Tidak Menjawab	12	2.4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	222	43.6
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	36	7.1
	c. Berfungsi kurang maksimal	82	16.1
	d. Dikelola dengan baik	156	30.6
	e. Tidak Tahu	13	2.6

Tabel 4.19 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih menjawab tidak ada sebanyak 222 (43.6%) dan 82 (16.1%) menjawab berfungsi kurang maksimal dari 509 responden. Dapat di asumsikan bahwa menurut responden penanganan pengaduan pengguna layanan tidak ada, walaupun ada beberapa poli yang pengaduannya melalui lisan.

4.2.20 Rata-rata nilai unsur pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Nilai Rata-rata (NRR)
dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Pendapat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.05
U2	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	3.05
U3	Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	2.96
U4	Pendapat tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.52
U5	Pendapat tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	2.99
U6	Pendapat tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.06
U7	Pendapat tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.05
U8	Pendapat tentang nilai sarana dan prasarana?	2.74
U9	Pendapat tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	2.52
Jumlah Nilai/Unsur		13710
NRR/Unsur		26.94
Tertimbang/Unsur		2,96
IKM Unit Pelayanan		74,1

Dari tabel 4.20 diatas dapat diketahui nilai rata-rata persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,05 kemudahan prosedur adalah 3,05, nilai rata-rata kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 2,96 nilai rata-rata kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah 3,52, nilai rata-rata kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah 2,99, nilai rata-rata tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan adalah 3,06 nilai rata-rata Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah 3,05, nilai rata-rata nilai sarana dan prasarana adalah 2,74, nilai rata-rata

tentang penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 2,52.

Jumlah nilai per unsur adalah 13710, jumlah nilai rata-rata perunsur adalah 26,94, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 2,96, dan nilai Survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Kolonelonel Abundjani Bangko adalah **74,1**.

Nilai rata-rata jika dikelompokkan dalam tabel nilai persepsi, nilai interval SKM, nilai mutu pelayanan dan nilai kinerja unit pelayanan yang berada di bawah 2,96 adalah persepsi tentang:

- Pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2,74.
- Pendapat tentang penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 2,52.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.21
Kategorisasi Mutu Pelayanan
Di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60- 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644- 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

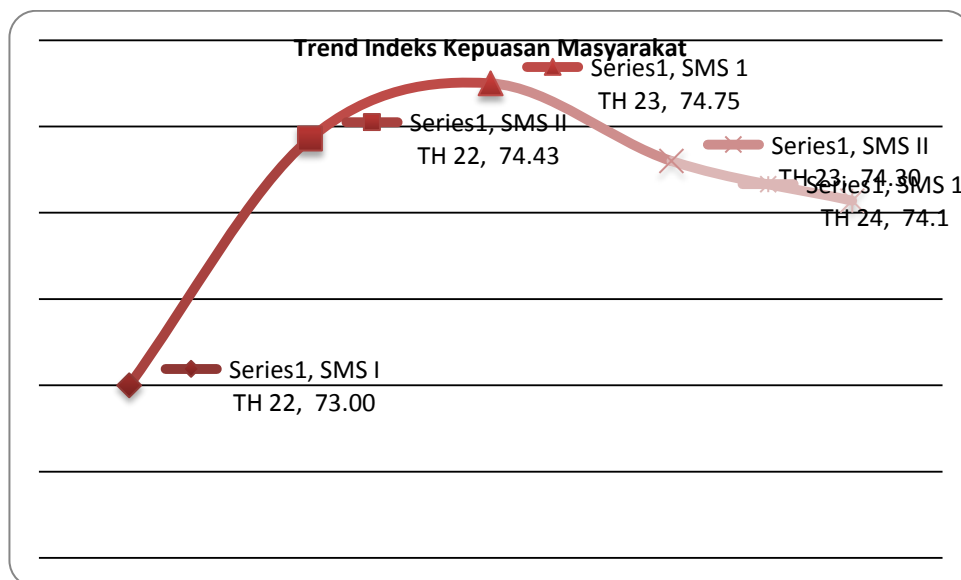
Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap kuesioner tersebut adalah

sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 509 responden
- b. Nilai interval IKM : 65.00 – 76.60
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : Dengan kategori **C (Kurang Baik)**

4.2.19 Trend Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kolonel Abundjani Bangko

Pelaksanaan SKM telah dilakukan RSUD Kolonel Abundjani sejak tahun 2022 S/D 2024 Semester I sebagai berikut :



Dari charts line di atas terlihat adanya penurunan nilai rata-rata IKM pada semester I tahun 2024 lebih rendah di bandingkan dengan Semester II Tahun 2023.

4.2.20 Rata-rata nilai unsur pelayanan per unit

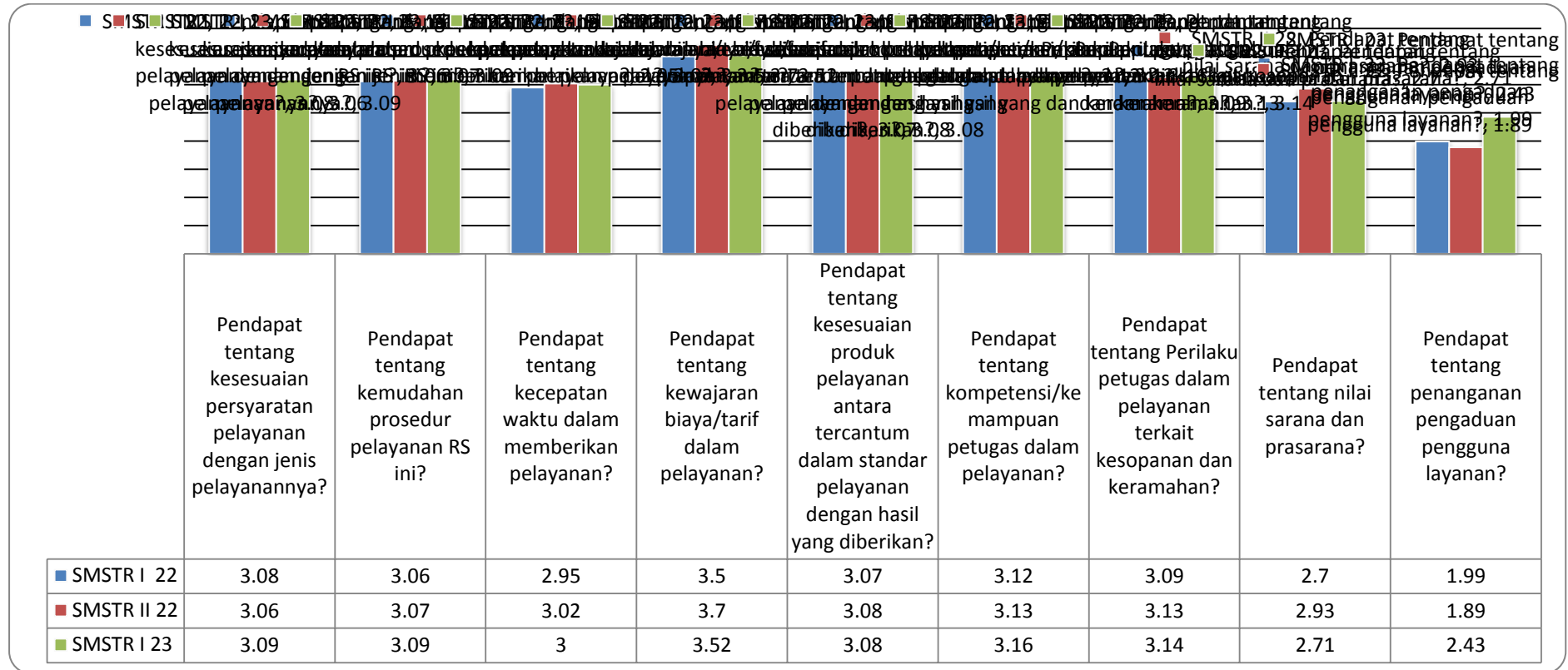
Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsure pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan per unit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Nilai Rata-rata (NRR)
dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
di RSD Kol. Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024

UNIT	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	Tertimbang/Unsur	IKM Unit Pelayanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
POLI KEBIDANAN, THT,DAN ANAK	2.83	2.83	2.76	2.90	2.83	2.83	2.83	2.76	2.66	25.21	2.77		69.3
APOTIK RAWAT JALAN	3.00	3.03	2.90	3.97	2.87	2.97	3.00	2.40	1.10	25.23	2.78		69.4
POLI PARU	2.97	2.97	2.70	3.63	2.97	3.03	3.03	2.97	2.43	26.70	2.94		73.4
POLI SARAF	2.60	2.70	2.60	3.40	2.60	2.77	2.63	2.53	1.17	23.00	2.53		63.3
POLI INTERNE	2.90	2.90	2.90	3.73	2.87	3.00	2.83	2.40	1.00	24.53	2.70		67.5
POLI BEDAH	3.03	3.00	2.97	3.83	2.97	3.20	3.07	2.67	1.50	26.23	2.89		72.1
POLI KULIT	2.97	3.00	2.90	3.00	3.00	2.97	2.87	2.97	1.81	25.48	2.80		70.1
POLI MATA	3.10	3.17	2.90	3.80	3.20	3.33	3.23	2.70	2.13	27.56	3.03		75.8
POLI JIWA	3.07	3.07	3.10	3.07	3.93	3.13	3.13	3.37	3.07	28.94	3.18		79.6

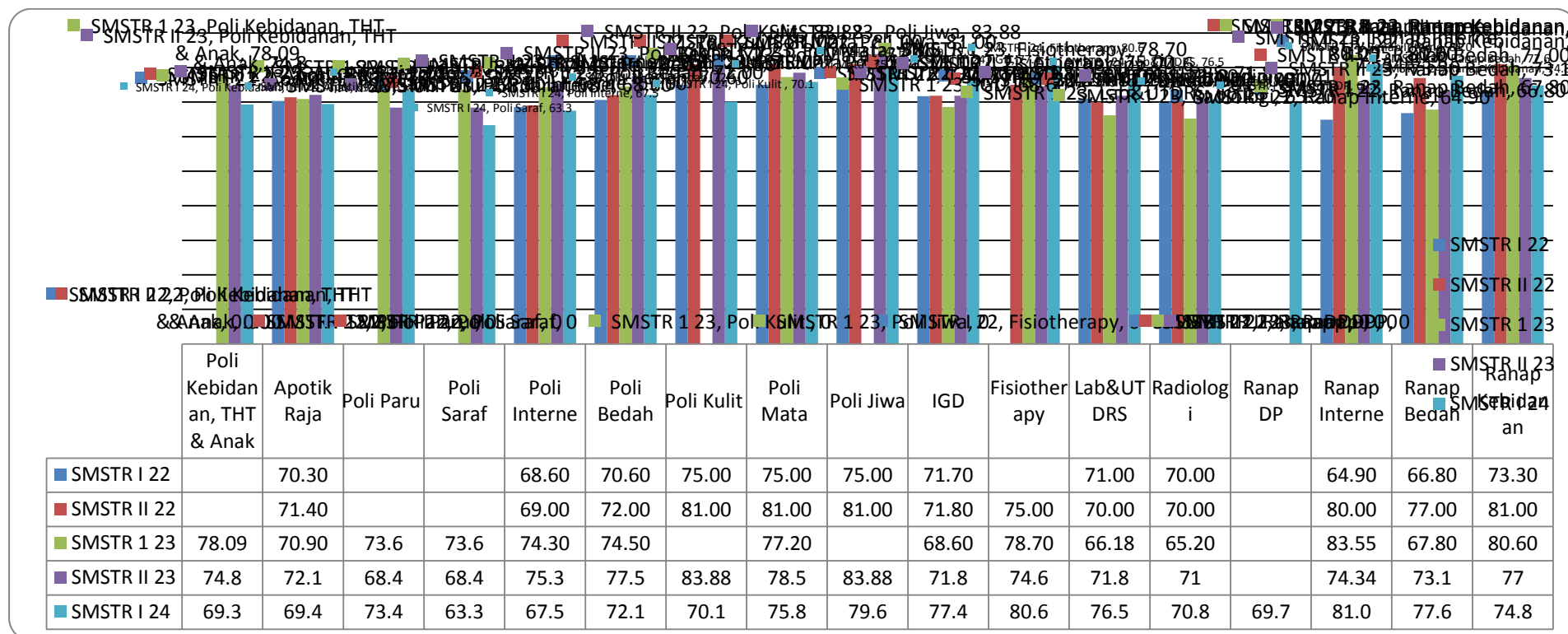
IGD	3.07	3.00	2.97	3.27	3.00	3.03	3.07	2.87	3.87	28.15	3.10		77.4
FISIOTHERAPY	3.40	3.23	3.03	3.57	3.43	3.30	3.30	2.83	3.23	29.32	3.23		80.6
LABORATORIUM/UTD RS	3.03	2.97	3.00	3.43	3.00	3.00	3.03	2.70	3.67	27.83	3.06		76.5
RADIOLOGI	3.03	3.07	3.00	3.47	2.83	3.10	2.90	2.90	1.43	25.73	2.83		70.8
R.I DEPATI PAYUNG	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.35	1.00	25.35	2.79		69.7
R.I INTERNE	3.50	3.50	3.33	2.93	3.37	3.60	3.47	2.80	2.97	29.47	3.24		81.0
R.I BEDAH	3.37	3.33	3.30	3.00	3.07	3.33	3.30	2.73	2.80	28.23	3.11		77.6
R.I KEBIDANAN	2.91	2.91	2.91	3.88	2.64	2.73	2.82	2.67	3.73	27.20	2.99		74.8

GRAFIK 4.1
PERBANDINGAN NILAI INDEKS SEMESTER I & II TAHUN 2022 DENGAN SEMESTER I TAHUN 2024
RSUD KOL. ABUNDJANI TAHUN 2024



Dari grafik 4.1 di atas dapat terlihat bahwa tidak ada peningkatan yang signifikan atau nilai survey dari masing-masing unit Ruangan dari semester sebelumnya.

GRAFIK 4.2
PERBANDINGAN NILAI UNIT PELAYANAN DI RUANGAN
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO DARI TAHUN 2022 S/D SEMESTER I TAHUN 2024



Dari grafik 4.2 di atas dapat terlihat bahwa ada penurunan nilai survey dari masing-masing unit Ruangan. Yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya adalah Poli Paru, IGD, Fisiotherapy, Lab&UTDRS, Ranap Interne dan Ranap Bedah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Unit Poli Kebidanan, THT dan Anak Pendapat tentang kecepatan waktu Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **kurang cepat** sebanyak 6.9%.
2. Pada Unit Apotik Rawat Jalan Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **kurang cepat** sebanyak 10.0%.
3. Pada Unit Poli Paru Pendapat tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 6.7%.
4. Pada Unit Poli Saraf Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Ada** sebanyak 76.7%.
5. Pada Unit Poli Interne tentang nilai sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 40.0%.

6. Pada Unit Poli Bedah Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Ada** sebanyak 83.3%.
7. Pada Unit Poli Kulit Pendapat tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Kurang Cepat** sebanyak 9.7%.
8. Pada Unit Poli Mata Pendapat tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Kurang Cepat** sebanyak 26.7%.
9. Pada Unit Poli Jiwa Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Ada** sebanyak 50.0%.
10. Pada Unit IGD Pendapat tentang sarana dan prasarana pada pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 13.3%.
11. Pada Unit Fisiotherapy tentang sarana dan prasarana pada pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 26.7%.

12. Pada Unit Laboratorium dan UTDRS Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Kurang Cepat** sebanyak 10.0%.
13. Pada Unit Radiologi Pendapat tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Cukup Mahal** sebanyak 10.0%.
14. Pada Unit Rawat Inap Depati Payung Pendapat tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Ada** sebanyak 100.0%.
15. Pada Unit Rawat Inap Interne Pendapat tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 36.7%.
16. Pada Unit Rawat Inap Bedah Pendapat tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **Cukup Mahal** sebanyak 26.7%.
17. Pada Unit Rawat Inap Kebidanan Pendapat tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester I Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 15.2%.

18. Jumlah nilai rata-rata perunsur adalah 26.94 jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 2.96, dan nilai Survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Kolonelonel Abundjani Bangko adalah 74,1 dengan kategori **C (Kurang Baik)**.

5.2 SARAN

Pada Pelaksanaan survei ditemukan permasalahan yang perlu ditindak lanjuti, diantaranya adalah:

1. Untuk pengaduan pengguna layanan berupa kotak saran sudah dipersiapkan namun perlu di lengkapi dengan alat tulis dan melakukan sosialisasi dan mengaktifkan kembali unit pengaduan Rumah Sakit karena sudah ada barcode nomer pengaduan di informasi tetapi tidak di semua ruangan.
2. Perlunya Peningkatan dan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai.
3. Jadwal praktek dokter di poli di harapkan dan dipampangkan diruang tunggu pasien didalam monitor tv yang tersedia atau pada *website* Rumah Sakit.
4. Kesopanan dan keramahan petugas perlu di tingkatkan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko lebih dimaksimalkan.

Pengolahan Data SEM KSD Krl. Abangaji Bangjo
Semester I Tahun 2024

POLJIWA

Meres	JK	Pendidikan	Pekerjaan	DISPELAYAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	1
3	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
4	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
5	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
7	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	1
8	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	4	4	4
9	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
10	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
11	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
12	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
16	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
22	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
27	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	4	4	3	4	4	3	3	3	2
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	4	3
29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	4	3	4	3	3	3	4
30	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Jumlah					92	92	93	92	118	94	94	101	92
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.07	3.07	3.10	3.067	3.93	3.13	3.133	3.367	3.067
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.34	0.34	0.34	0.34	0.43	0.34	0.34	0.37	0.34
nilai indeks					3.18								
Peserta yang					25								
nilai rata					79.57								

Apotek Rawat Jalan

Bones	IK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PERENIPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
2	PERENIPUAN	SNIP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
4	PERENIPUAN	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	2	2	1
5	PERENIPUAN	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	2	2	3	2	1
6	PERENIPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
7	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	0	3	3	2	1
8	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
9	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
10	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
11	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
12	PERENIPUAN	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
13	PERENIPUAN	SNIA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	4	1
14	LAKI-LAKI	SNIA	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	2	1
15	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
16	PERENIPUAN	SL	PNS	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	1
17	LAKI-LAKI	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
19	LAKI-LAKI	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	PERENIPUAN	SNIA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
22	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
23	PERENIPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
24	PERENIPUAN	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
25	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
26	LAKI-LAKI	SNIA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
27	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	PERENIPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
29	LAKI-LAKI	SNIA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
				Jumlah	90	91	87	119	86	89	90	72	33
				Respon	30	30	30	30	30	30	30	30	30
				Index2	3.00	3.03	2.90	3.97	2.87	2.97	3.00	2.40	1.10
				Index/mean	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.32	0.44	0.32	0.33	0.33	0.26	0.12
				nilai index	2.78								
				Pesertidung	25								
				nilai BMI	69.1								

Poli Paru

No	JK	Pendidikan	Pekerjaan	MS Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	UMUM	3	3	2	2	3	3	2	3	4
8	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	4
9	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	2	3	2	3
11	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
12	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
13	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
16	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
18	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
19	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
21	PEREMPUAN	SMA	WIRAUHA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	3
22	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	2	2	3	3	3	3	3	3
24	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	3
27	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	1
28	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	2	3	1	3	2	3	3	2	1
Jumlah					89	89	81	109	89	91	91	89	73
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					2.97	2.97	2.70	3.63	2.97	3.03	3.03	2.97	2.43
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.30	0.40	0.33	0.33	0.33	0.33	0.27
nilai indeks					2.94								
Pendukung					25								
nilai BM					73.4								

POLISARAF

Nores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAWAJAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	LAKI-LAKI	TOK MENJAJ	TOK MENJAJ	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
6	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
7	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	2	1
8	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
10	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
11	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
12	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
14	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	4	3	4	3	4	3	3	4
15	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
17	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	1
18	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
19	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
22	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
24	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
25	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
26	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
27	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
Jumlah					78	81	78	102	78	83	79	76	35
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					2.60	2.70	2.60	3.40	2.60	2.77	2.63	2.53	1.17
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.29	0.30	0.29	0.37	0.29	0.30	0.29	0.28	0.13
nilai indeks					2.53								
Penelitian					25								
nilai BMI					63.3								

POLI INTERNE

Noes	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYARAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	1
2	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
5	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	2	3	0	0	0
6	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
7	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
8	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
9	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	2	1
10	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
11	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
12	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
15	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
16	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
18	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
19	LAKI-LAKI	SMA	POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
21	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
22	LAKI-LAKI	SMA	TNI	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	2	1
24	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
25	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	2	3	1
26	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
27	PEREMPUAN	SL	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
30	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
Jumlah					87	87	87	112	86	90	85	72	30
Rataan					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					2.90	2.90	2.90	3.73	2.87	3.00	2.83	2.40	1.00
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.32	0.32	0.32	0.40	0.32	0.33	0.31	0.26	0.11
nilai indeks					2.70								
Penilaian					25								
nilai BM					67.5								

POLI BEDAH

Nores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYARAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	2	1
4	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	2	1
5	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	2	1
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
7	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	2	4
8	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
9	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	1
10	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
11	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	2	3	3	2	1
12	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
13	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
16	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	1
17	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
19	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	2	1
22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	1
24	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
25	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
26	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
27	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
Jumlah					91	90	89	115	89	96	92	80	45
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.03	3.00	2.97	3.83	2.97	3.20	3.07	2.67	1.50
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.33	0.42	0.33	0.35	0.34	0.29	0.17
nilai indeks					2.89								
Penelitian					25								
nilai BMI					72.1								

POLIKULIT

Index	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAWANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	2	3	1
2	PEREMPUN	SMA	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	PEREMPUN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
6	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	2
7	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	2
8	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
10	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	PEREMPUN	SMA	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13	PEREMPUN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
14	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	PEREMPUN	S1	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	1
16	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
17	PEREMPUN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
19	PEREMPUN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	PEREMPUN	SMA	SWASTA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	PEREMPUN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
23	PEREMPUN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	2	3	1
24	PEREMPUN	SMA	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	PEREMPUN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	PEREMPUN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
27	PEREMPUN	S1	PNS	BPJS	2	3	2	3	3	2	1	2	2
28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	PEREMPUN	SMP	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah					92	93	90	93	93	92	89	92	56
Rataan					31	31	31	31	31	31	31	31	31
Rata2					2.97	3.00	2.90	3.00	3.00	2.97	2.87	2.97	1.81
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.32	0.33	0.33	0.33	0.32	0.33	0.20
nilai indeks					2.80								
Penelitian					25								
nilai rata					70.1								

POLI MATA

Mores	BAMA	JK	Pendidikan	Pekerjaan	PELAYAN	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
1	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	POLI MATA	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	POLI MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	4	4	3	4
5	POLI MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	3	3	3	2	3	4	3	4	4
6	POLI MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	4	4	3	2	4	4	4	4	4
7	POLI MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	POLI MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	POLI MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	4	4	3	4	3	3	4
10	POLI MATA	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	POLI MATA	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	3	4	4	4	3	3	4	3	2
14	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	4	3
15	POLI MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
16	POLI MATA	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
17	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
18	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
19	POLI MATA	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
20	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
22	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
24	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
25	POLI MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
26	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
27	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
28	POLI MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
30	POLI MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
Jumlah						93	95	87	114	96	100	97	81	64
Rataan						30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2						3.10	3.17	2.90	3.80	3.20	3.33	3.23	2.70	2.13
standar/sd						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.34	0.35	0.32	0.42	0.35	0.37	0.36	0.30	0.23
nilai baik						3.03								
Penjumlah						75								
Nilai Rata						75.8								

POLI ANAK,THT & KEBIDANAN

Mores	JK	JK	Pendidikan	Pekerjaan	PELAYAN	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
1	Poli Kebidanan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	Poli Kebidanan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	Poli Kebidanan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Poli Kebidanan	PEREMPUAN	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Poli Kebidanan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	2	3	3	2	2	2	1
6	Poli Anak	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Poli Anak	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Poli Anak	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Poli Anak	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Poli Anak	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
11	Poli THT	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Poli THT	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	Poli THT	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	Poli THT	LAKI-LAKI	S2	PNS	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
15	Poli THT	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
16	Poli THT	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Poli THT	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	UMUM	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	Poli THT	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Poli THT	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	Poli THT	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Poli THT	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Poli THT	TDK DI ISI	TDK MENJAWAB	TDK MENJAWAB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Poli THT	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Poli THT	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Poli THT	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Poli THT	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Poli THT	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	Poli THT	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UMUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Poli THT	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah						82	82	80	84	82	82	82	80	77
Rataan						29	29	29	29	29	29	29	29	29
Rata2						2.83	2.83	2.76	2.90	2.83	2.83	2.83	2.76	2.66
standar dev						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.31	0.31	0.30	0.32	0.31	0.31	0.31	0.30	0.29
nilai takt						2.77								
Peminatan						25								
Nilai Rata						69.3								

IGD

Beres	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAJARAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	PEREMPUAN	SMA	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	3	3	4	4	3	3
16	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	PEREMPUAN	SL	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	PEREMPUAN	SMP	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	LAKI-LAKI	SL	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	LAKI-LAKI	SL	TNI	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	2	3
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	LAKI-LAKI	SL	WIRAUSSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah					92	90	89	98	90	91	92	86	116
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.07	3.00	2.97	3.27	3.00	3.03	3.07	2.87	3.87
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.34	0.33	0.33	0.36	0.33	0.33	0.34	0.32	0.43
nilai indeks					3.09								
Pendukung					25								
nilai BSM					77.8								

FISIOTHERAPY

Nores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAWARA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	2	2	2	3	3	3	2	2
2	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	BPJS	4	3	3	3	4	3	3	2	3
3	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	4	3	2	3	3	3	4	2	1
5	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	2	3
6	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	2	3
7	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	3	4	4	3
8	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3
9	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	4	3	3	4	4	4	2	3
10	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	3	2	2
11	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	4	3	2	3
13	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	3	4	3	3	3	3
14	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	3	3
15	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	4	2
16	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	PEREMPUAN	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
				Jumlah	102	97	91	107	103	99	99	85	97
				Respon	30	30	30	30	30	30	30	30	30
				Rata2	3.40	3.23	3.08	3.57	3.43	3.30	3.30	2.83	3.23
				Indeks/sumam	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.37	0.36	0.33	0.39	0.38	0.36	0.36	0.31	0.36
				nilai indeks	3.23								
				Pendukung	25								
				nilai sum	80.7								

LABOR/UTDRS

Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	UMIT	S. MAYANA	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	LAKI-LAKI	S1	POUR	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	LAKI-LAKI	SMA	MURSAUSAHA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UTDRS	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
16	PEREMPUAN	S1	SWASTA	Labor	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Labor	BPJS	4	3	4	3	3	4	4	3	4
22	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	2	4	3	2	3	3	1
26	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
28	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	Labor	Umum	3	2	3	3	3	3	3	3	4
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	3	3	3	2	3	3
30	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	Labor	Umum	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Jumlah						98	89	90	103	90	90	91	81	110
Rataan						30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2						3.03	2.97	3.00	3.43	3.00	3.00	3.03	2.70	3.67
standar/su						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.33	0.33	0.33	0.38	0.33	0.33	0.33	0.30	0.40
nilai hulu						3.05								
Peminoran						25								
Nilai Rata						26.54								

RADIOLOGI

Beres	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELATIFAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	1
3	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
4	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	LAKI-LAKI	SL	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	LAKI-LAKI	SL	PNS	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	LAKI-LAKI	SL	PNS	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	4	0	0	0
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	4	4
11	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	1
12	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	1
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Umum	3	3	3	2	3	3	3	2	1
14	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	4	3	3	1
15	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
16	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
17	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	0	3	3	3	1
18	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Umum	3	3	3	2	3	3	3	3	1
19	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
21	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
22	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
24	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	1
25	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	1
26	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	1
27	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
Jumlah					91	92	90	104	85	93	87	87	483
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.03	3.07	3.00	3.47	2.83	3.10	2.90	2.90	1.43
Indeks/sum					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.34	0.33	0.38	0.31	0.34	0.32	0.32	0.16
nilai indeks					2.83								
Pendukung					25								
nilai sum					70.8								

RANAP DP

Moens	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	PT	3	3	3	4	3	3	3	2	1
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	LAKI-LAKI	SMP	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
5	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
7	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
8	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
9	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
10	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
11	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
12	PEREMPUAN	SMA	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	PEREMPUAN	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
16	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	1	1
18	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
19	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
20	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
21	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
22	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
24	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
26	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
				Jumlah	78	78	78	104	78	78	78	61	26
				Respon	26	26	26	26	26	26	26	26	26
				Rata2	3	3	3	4	3	3	3	2.346	1
				indeks/mean	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.33	0.33	0.250	0.11
				nilai indeks	2.7881								
				Pemeriksaan	25								
				Nilai BMI	69.702								

Ranap Interme

Batas	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYARAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	Umum	3	4	3	2	3	4	3	2	4
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	2	1
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	1
5	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	4	3	4	4
6	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	0	3	3	3	3	3	4	3	2
7	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	0	4	4	2	2
8	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	4
9	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
10	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	Umum	4	4	3	0	3	4	3	3	0
11	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	LAKI-LAKI	SNP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	3	1
14	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	2	1
15	PEREMPUAN	SI	PNS	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	LAKI-LAKI	SNP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	3	4	2	4
17	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	LAKI-LAKI	SI	WIRALSAHA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	4	4	4	3	4	4	4	3	3
20	PEREMPUAN	SI	SWASTIA	BPJS	4	4	4	2	4	4	3	2	3
21	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	0	3	3	3	3	4
22	LAKI-LAKI	SNP	LAINNYA	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	Umum	4	3	4	3	4	3	3	2	3
24	PEREMPUAN	SMA	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	0	3	3	3	2	3
25	LAKI-LAKI	SMA	WIRALSAHA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	LAKI-LAKI	SI	SWASTIA	BPJS	3	3	4	3	4	4	4	3	4
28	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	4	4	2	2
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	3	2	3
30	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Jumlah					105	105	100	88	101	108	104	84	89
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.50	3.50	3.33	2.93	3.37	3.60	3.47	2.80	2.97
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.39	0.39	0.37	0.32	0.37	0.40	0.38	0.31	0.33
nilai indeks					3.20								
Penelitian					25								
nilai BMI					81.03								

RANAP BEDAH

Beres	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELAYARAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Umum	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	1
5	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	3	4	4	3	3	3	3	3	3
6	PEREMPUAN	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	2	3
7	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Umum	4	4	4	3	3	4	3	3	3
8	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
10	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	PT	3	4	4	4	4	4	3	4	3
11	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	3	3	2	3	3	3	3	2	2
12	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Umum	3	3	3	2	3	4	3	3	2
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	4	4	3	4	2
14	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
15	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	4	4	3	2	4	3	4	4	4
18	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Umum	4	3	4	2	4	3	3	1	3
19	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	2	4	4	4	4	3
20	LAKI-LAKI	SD	WIRAUUSAHA	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	1	3
21	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	2	2
22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	4	4	3	3	2	4	4	4
23	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	4	3	4
24	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Umum	4	3	3	2	0	3	3	2	2
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	0	4	4	4	2
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	2	2
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Jumlah					101	100	99	90	92	100	99	82	84
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.37	3.33	3.30	3.00	3.07	3.33	3.30	2.73	2.80
Indeks/sum					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.37	0.37	0.36	0.33	0.34	0.37	0.36	0.30	0.31
nilai indeks					3.11								
Pendukung					25								
nilai sum					77.6								

RANAP KEBIDANAN

Batas	JK	Pendidikan	Pekerjaan	KEPELATIHAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	S1	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	0	0	0
7	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	PEREMPUAN	SMA	WIRALSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	0	3	3	4
10	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	0	3	2	4
15	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	0	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	0	3	3	3	4
26	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	0	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
33	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah					96	96	96	128	87	90	93	88	123
Respon					33	33	33	33	33	33	33	33	33
Rata2					2.91	2.91	2.91	3.88	2.64	2.73	2.82	2.67	3.73
Indeks/sum					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.32	0.32	0.32	0.43	0.29	0.30	0.31	0.29	0.41
Nilai Indeks					2.99								
Pendidikan					25								
Nilai BMI					24.8								

NOES	JK	PIRK	PERJ	LYNN	AKRA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	4	4	3	1
3	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
4	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
5	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
7	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	UMUM	POLI ITWA	3	3	3	3	3	3	3	3	1
8	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
9	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
10	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
11	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
12	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	3	1
16	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	3	2	2
22	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	POLI ITWA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
27	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	POLI ITWA	4	4	3	4	4	3	3	3	2
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI ITWA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	4	3	4	3	3	3	4
30	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI ITWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
31	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	Aptek Raja	3	3	2	4	3	3	3	2	1
32	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
33	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
34	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	2	4	3	3	2	2	1
35	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	2	2	3	2	1
36	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
37	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	0	3	3	2	1
38	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
39	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
40	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
41	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	Aptek Raja	3	3	2	4	3	3	3	2	1
42	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
43	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	4	4	1
44	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Umum	Aptek Raja	3	3	3	3	3	3	3	2	1
45	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
46	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	Aptek Raja	3	4	3	4	3	3	3	3	1
47	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
49	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
50	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
51	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
52	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
53	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
54	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
55	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
56	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
57	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
58	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	2	1
59	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1
60	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	Aptek Raja	3	3	3	4	3	3	3	3	1

61	EREMPUA	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	LA KI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	EREMPUA	S1	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	LA KI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	EREMPUA	SMP	LAINNYA	UMUM	POLI PARU	3	3	2	2	3	3	2	3	4
68	LA KI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	EREMPUA	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	EREMPUA	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	2	4	3	2	3	2	3
71	LA KI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
72	LA KI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
73	LA KI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	4	3	1
74	LA KI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
75	LA KI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
76	LA KI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
77	LA KI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
78	LA KI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	4	3	3	1
79	LA KI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
80	EREMPUA	SMP	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	2	4	3	3	3	3	1
81	EREMPUA	SMA	WIRAU SAH	BPJS	POLI PARU	3	3	2	4	3	3	3	3	3
82	LA KI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	EREMPUA	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	2	2	3	3	3	3	3	3
84	LA KI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	LA KI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	LA KI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	LA KI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	2	3	3	3	3	3	1
88	LA KI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	4	3	3	3	3	1
89	EREMPUA	SMA	SWASTA	BPJS	POLI PARU	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	LA KI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLI PARU	2	3	1	3	2	3	3	2	1
91	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	2	3	3	3	3	2	1
92	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	3	3	3	3	3	1
93	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	3	3	3	4	3	1
94	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	LA KI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	1
96	LA KI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	1
97	PEREMPL	SMP	SWASTA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	2	4	3	3	3	2	4
98	LA KI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	LA KI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	PEREMPL	S1	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	2	2	3	4
103	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	LA KI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	1
105	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
106	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
107	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
108	PEREMPL	S1	PNS	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	LA KI-LAKI	SMA	POLRI	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	1
110	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	LA KI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	1
112	LA KI-LAKI	SMA	TNI	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	1
113	LA KI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
114	LA KI-LAKI	SMP	WIRAU SAH	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	1
115	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
116	LA KI-LAKI	SMP	WIRAU SAH	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	0
117	PEREMPL	S1	WIRAU SAH	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	3	1
118	LA KI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	2	4
119	PEREMPL	S1	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	2	2	4
120	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI INTERNE	3	3	3	4	3	3	3	4	4
121	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI BEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POLI BEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POLI BEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
124	LA KI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	POLI BEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	1

125	IAKI-LAKI	SI	SWASTA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	IAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	1
127	IAKI-LAKI	SI	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
128	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	PEREMPU	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	IAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	IAKI-LAKI	SI	PNS	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	IAKI-LAKI	SI	SWASTA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	PEREMPU	S1	PNS	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	PEREMPU	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	PEREMPU	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	0	3	3	3	3	4
143	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
145	PEREMPU	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
146	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
147	PEREMPU	S1	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	3	3	3	3	2	1
150	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIBEDAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
151	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIKERDANAN	3	3	3	3	3	3	3	3	2
152	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIKERDANAN	3	3	3	3	3	3	3	3	1
153	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIKERDANAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	PEREMPU	SMA	PNS	BPJS	POLIKERDANAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIKERDANAN	3	3	2	3	3	2	2	2	1
156	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIANAK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIANAK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIANAK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLIANAK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIANAK	3	3	3	4	3	3	3	3	2
161	PEREMPU	SMA	LAINNYA	UMUM	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLI THY	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	PEREMPU	S1	PNS	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	2	3
164	LAKI-LAKI	S2	PNS	BPJS	POLI THY	4	4	3	3	3	4	4	3	4
165	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	1
166	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	UMUM	POLI THY	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI THY	0	0	0	0	0	0	0	0	0
169	PEREMPU	S1	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	2	3	3	3	3	3	3
170	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	TDK DI IS	TDK MEN	TDK MEN	0	POLI THY	0	0	0	0	0	0	0	0	0
173	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	PEREMPU	SD	LAINNYA	UMUM	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	PEREMPU	SMA	LAINNYA	BPJS	POLI THY	0	0	0	0	0	0	0	0	0
177	PEREMPU	S1	LAINNYA	BPJS	POLI THY	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UMUM	POLI THY	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	PEREMPU	SD	LAINNYA	BPJS	POLI THY	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLIMATA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	LAKI-LAKI	SI	PNS	BPJS	POLIMATA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
182	PEREMPU	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIMATA	3	3	4	4	4	4	3	3	3
183	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIMATA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
184	PEREMPU	SMA	LAINNYA	UMUM	POLIMATA	3	3	3	2	3	4	3	4	4
185	PEREMPU	SMA	LAINNYA	UMUM	POLIMATA	4	4	3	2	4	4	4	4	4

186	PEREMPL	SMA	LAINNYA	UMUM	POIMATA	3	3	3	3	4	4	4	4	4
187	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POIMATA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POIMATA	4	3	4	4	3	4	3	3	4
189	PEREMPL	S1	LAINNYA	UMUM	POIMATA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
191	PEREMPL	S1	LAINNYA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
192	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	POIMATA	3	4	4	4	3	3	4	3	2
193	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	POIMATA	3	4	4	4	4	4	4	4	3
194	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
195	PEREMPL	SMP	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
196	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
197	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	1
198	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	1
199	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
200	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
201	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
202	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	1
203	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
204	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
205	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
206	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	2	4	3	3	3	2	1
207	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
208	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	1
209	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POIMATA	3	3	3	4	3	3	3	2	1
210	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	4	3	3	1
211	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
212	LAKI-LAKI	TDK MEN	TDK MEN	BPJS	POI SARAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
213	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	4	3	4	3	3	3	3	4
214	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	2	1
215	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	3	3	3	3	3	1
216	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	4	3	2	1
217	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
218	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
219	PEREMPL	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	4	3	4	3	3	3	3	4
220	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	4	3	3	1
221	PEREMPL	SMP	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
222	PEREMPL	S1	PNS	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	2	1
223	PEREMPL	S1	PNS	BPJS	POI SARAF	3	4	3	4	3	4	3	3	4
224	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
225	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	4	3	1
226	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	4	1
227	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
228	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
229	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
230	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
231	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
232	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
233	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
234	PEREMPL	SMP	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
235	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	4	3	3	1
236	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
237	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
238	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	4	3	3	3	3	1
239	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	POI SARAF	3	3	3	3	3	3	3	3	1
240	PEREMPL	S1	LAINNYA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	2	3	1
241	PEREMPL	SMA	MIRALISA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	2
242	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	2
243	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	PEREMPL	SMA	LAINNYA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	1
245	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	2	3	3	3	3	3	2
246	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	2	3	3	3	3	3	2
247	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	1
248	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	1
249	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	POI KULT	3	3	3	3	3	3	3	3	1

250	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
251	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
252	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
253	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
254	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	UMUM	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
255	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
256	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
257	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
258	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
259	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
260	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
261	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
262	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	2	3	1
263	PEREMPUAN	SMA	WIRAU	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	1
266	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	POLIKLINIK	2	3	2	3	3	2	1	2	2
267	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
268	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	2
269	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	UMUM	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	POLIKLINIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	2	4
272	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	2	4
275	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	2	4
276	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
279	PEREMPUAN	SMA	WIRAU	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
282	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
283	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
284	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	4	3	3	3	3	4	4	3	3
286	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	4	3	4
288	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
289	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	PEREMPUAN	SMP	WIRAU	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
293	LAKI-LAKI	S1	WIRAU	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
295	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
296	LAKI-LAKI	S1	TNI	BPJS	IGD	3	3	2	3	3	3	3	2	3
297	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	IGD	4	3	3	4	3	3	3	3	4
298	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
299	LAKI-LAKI	S1	WIRAU	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
300	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	3	2	2	2	3	3	3	2	2
302	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	BPJS	FISIOTERAPI	4	3	3	3	4	3	3	2	3
303	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	4	3	3	4	4	4	3	3
304	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	FISIOTERAPI	4	3	2	3	3	3	4	2	1
305	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	4	3	3	4	4	3	2	3
306	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	4	3	3	4	4	4	2	3
307	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	3	3	3	4	3	4	4	3
308	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	4	3	4	4	4	3	3	3
309	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	FISIOTERAPI	3	4	3	3	4	4	4	2	3
310	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	FISIOTERAPI	4	4	4	3	4	4	3	2	2

311	PEREMPUS	SD	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	4	4	3	4	4	4	4	4	3
312	PEREMPUS	SD	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	4	3	3	3	4	4	3	2	3
313	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	4	3	4	3	3	3	3
314	PEREMPUS	S1	PNS	BPJS	HSOTERAH	4	4	4	3	4	4	4	3	3
315	PEREMPUS	S1	PNS	BPJS	HSOTERAH	4	3	3	4	4	3	3	4	2
316	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	4	3	4
317	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
318	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
319	PEREMPUS	S1	PNS	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	PEREMPUS	SMA	PNS	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	4	3	4
322	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
323	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	1
324	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	LAKI-LAK	SMA	PNS	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	HSOTERAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	PEREMPUS	SD	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
333	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
334	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
335	LAKI-LAK	S1	POLRI	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
337	LAKI-LAK	S1	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
338	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
339	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
340	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
341	LAKI-LAK	S1	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
342	LAKI-LAK	SMA	WIRALISA	BPJS	UDERS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
343	LAKI-LAK	S1	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
344	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	Umum	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	LAKI-LAK	S1	SWASTA	BPJS	UDERS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
346	PEREMPUS	S1	SWASTA	Umum	LABOR	3	3	3	3	3	3	3	3	4
347	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	4	3	3	3	3	4
348	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	4	3	3	4	3	4
349	PEREMPUS	SMP	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	3	3	3	3	3	4
351	PEREMPUS	SD	LAINNYA	BPJS	LABOR	4	3	4	3	3	4	4	3	4
352	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	4	3	3	3	3	4
353	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	LAKI-LAK	S1	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	3	3	3	3	2	4
355	LAKI-LAK	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	2	4	3	2	3	3	1
356	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	BPJS	LABOR	3	3	3	3	3	3	3	3	4
357	LAKI-LAK	SD	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	4	3	3	3	2	4
358	PEREMPUS	S1	LAINNYA	Umum	LABOR	3	2	3	3	3	3	3	3	4
359	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	LABOR	3	3	3	3	3	3	2	3	3
360	LAKI-LAK	S1	LAINNYA	Umum	LABOR	3	3	3	2	3	3	3	3	3
361	LAKI-LAK	S1	PNS	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
362	PEREMPUS	SMP	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	0	0	3	3	1
363	LAKI-LAK	S1	LAINNYA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
364	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	1
365	LAKI-LAK	S1	PNS	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	2	3
366	LAKI-LAK	S1	PNS	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
367	LAKI-LAK	S1	PNS	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
368	PEREMPUS	SD	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	1
369	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	RADIOLOGI	3	4	3	4	3	4	0	0	0
370	PEREMPUS	SMA	LAINNYA	BPJS	RADIOLOGI	4	4	3	4	3	4	3	4	4
371	LAKI-LAK	SD	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	1
372	PEREMPUS	SD	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	2	3	3	3	3	1
373	LAKI-LAK	SMA	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	2	3	3	3	2	1
374	LAKI-LAK	SMP	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	4	3	3	1

375	PEREMPL	SMP	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
376	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	4	3	3	1
377	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	0	3	3	3	1
378	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	2	3	3	3	3	1
379	PEREMPL	SMP	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
380	PEREMPL	SMA	LAINN YA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	4	3	3	1
381	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
382	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
383	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	4	3	3	1
384	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	4	1
385	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	3	4	3	3	3	1
386	PEREMPL	SD	SWASTA	Umum	RADIOLOGI	3	3	3	3	3	3	3	3	1
387	PEREMPL	SD	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
388	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
389	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
390	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RADIOLOGI	3	3	3	4	3	3	3	3	1
391	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	PT	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
392	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
393	LAKI-LAKI	SMP	WIRAU SA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
394	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
395	PEREMPL	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
396	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
397	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
398	PEREMPL	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
399	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
400	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
401	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
402	PEREMPL	SMA	WIRAU SA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
403	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
404	PEREMPL	SMA	PNS	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
405	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
406	PEREMPL	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
407	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	1	1
408	PEREMPL	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
409	PEREMPL	SD	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
410	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
411	PEREMPL	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
412	LAKI-LAKI	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
413	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
414	PEREMPL	SI	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	2	1
415	PEREMPL	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
416	PEREMPL	SD	LAINN YA	BPJS	RANAPID	3	3	3	4	3	3	3	3	1
417	EREMPLUA	SMA	SWASTA	Umum	RANAPINTHERNE	3	4	3	2	3	4	3	2	4
418	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	4	4	3	3	4	4	4	4
419	EREMPLUA	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPINTHERNE	3	3	3	4	3	3	4	2	1
420	LAKI-LAKI	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	3	3	4	3	3	3	3	1
421	EREMPLUA	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	3	3	4	3	4	3	4	4
422	EREMPLUA	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	0	3	3	3	3	3	4	3	2
423	LAKI-LAKI	SD	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	4	3	3	0	4	4	2	2
424	EREMPLUA	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	3	3	2	4	3	3	3	2	4
425	EREMPLUA	SD	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	3	3	3	3	3	4	3	3	4
426	EREMPLUA	SMA	SWASTA	Umum	RANAPINTHERNE	4	4	3	0	3	4	3	3	0
427	EREMPLUA	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	3	3	3	3	3	3	3	3	1
428	EREMPLUA	SMA	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	3	3	3	3	3	3	4	3	4
429	LAKI-LAKI	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	4	4	3	4	4	4	3	1
430	EREMPLUA	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	3	3	4	4	4	3	2	1
431	EREMPLUA	SI	PNS	BPJS	RANAPINTHERNE	3	4	3	4	3	3	3	4	4
432	LAKI-LAKI	SMP	LAINN YA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	3	3	3	4	3	4	2	4
433	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPINTHERNE	4	4	4	4	4	4	4	4	4

434	LAKI-LAKI	SI	WIRAUUSA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	4	3	4	4	4	4	4
435	EREMPUA	SMA	LAINNYA	Umum	RANAP INTERNE	4	4	4	3	4	4	4	4	3
436	EREMPUA	SI	SWASTA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	4	2	4	4	3	2	3
437	EREMPUA	SMA	SWASTA	BPJS	RANAP INTERNE	3	3	3	0	3	3	3	3	4
438	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	RANAP INTERNE	3	4	3	3	3	3	3	3	3
439	EREMPUA	SI	LAINNYA	Umum	RANAP INTERNE	4	3	4	3	4	3	3	2	3
440	EREMPUA	SMA	WIRAUUSA	BPJS	RANAP INTERNE	3	3	3	0	3	3	3	2	3
441	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	4	4	4	4	4	3	4
442	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	4	3	4	4	4	3	4
443	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	RANAP INTERNE	3	3	4	3	4	4	4	3	4
444	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAP INTERNE	4	3	3	3	4	4	4	2	2
445	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	4	3	4	4	3	2	3
446	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	RANAP INTERNE	4	4	3	4	4	4	3	3	4
447	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	3	3	3	2	3	3	3	3	3
448	EREMPUA	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	3	3	3	3	3	3	3	2	2
449	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	3	3	3	3	2	2
450	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	3	3	3	3	3	3	3	1
451	EREMPUA	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	3	4	4	3	3	3	3	3	3
452	EREMPUA	SI	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	2	3	3	3	2	3
453	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	4	4	4	3	3	4	3	3	3
454	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	3	3	3	3	2	4
455	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	3	3	3	3	3	1
456	EREMPUA	SD	LAINNYA	PT	RANAPRHDIAH	3	4	4	4	4	4	3	4	3
457	EREMPUA	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	3	3	2	3	3	3	3	2	2
458	EREMPUA	SD	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	3	3	3	2	3	4	3	3	2
459	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	2	4	4	3	4	2
460	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
461	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	4	4	3	3	4	4	4	4
462	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	4	4	3	4	4	4	4	4
463	EREMPUA	SMA	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	4	4	3	2	4	3	4	4	4
464	EREMPUA	SD	LAINNYA	Umum	RANAPRHDIAH	4	3	4	2	4	3	3	1	3
465	EREMPUA	SMP	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	4	4	2	4	4	4	4	3
466	LAKI-LAKI	SD	WIRAUUSA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	4	4	4	4	4	3	1	3
467	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	RANAPRHDIAH	4	4	3	3	4	4	4	2	2
468	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	4	4	3	3	2	4	4	4
469	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	4	4	3	3	4	3	4
470	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	4	3	3	3	2	3
471	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAPRHDIAH	3	3	3	4	3	3	4	3	4</

498	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
499	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	2	4
500	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	0	3	3	3	4
501	EREMPUA	SMP	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	0	3	3	3	4
502	EREMPUA	S1	PNS	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	0	3	3	3	4
503	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
504	EREMPUA	SD	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	2	4
505	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
506	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
507	EREMPUA	S1	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
508	EREMPUA	SMA	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	2	4
509	EREMPUA	SMP	LAINNYA	BPJS	RANAP KESHDANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah						1552	1551	1506	1791	1524	1559	1551	1394	1382
Rataan						509	509	509	509	509	509	509	509	509
Kata2						3.05	3.05	2.96	3.52	2.99	3.06	3.05	2.74	2.52
indeks/ukuran						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.34	0.34	0.33	0.39	0.33	0.34	0.34	0.30	0.28
nilai Indeks						2.96								
Frekuensi						25								
Nilai IKM						74.1								



SURAT KEPUTUSAN PEMIMPIN BLUD
RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO KABUPATEN MERANGIN
NOMOR : 301 TAHUN 2024

TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

PEMIMPIN BLUD RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO

- Menimbang** :
- Bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat;
 - Bahwa upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;
 - Bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut diatas maka perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Mengingat** :
- Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - Surat Persetujuan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan Nomor Surat : 061/1941/SJ tanggal 8 Juni 1995 tentang type RSUD Kol. Abundjani Bangko;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 8 Tahun 2019, tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 Tanggal 28 Desember 2019;
 - Peraturan Bupati Merangin Nomor 49 Tahun 2014 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko sebagai Layanan Umum Daerah (Lembar Berita Daerah Kabupaten Merangin Nomor 29 Tahun 2014);
 - Peraturan Bupati Merangin Nomor 80 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019;
 - Peraturan Bupati Merangin Nomor 32 Tahun 2021 tentang Pembentukan Struktur Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Kol. Abundjani Bangko;
 - Surat Keputusan Bupati Merangin Nomor : 215/BKPSDMD/2022 tanggal 27 April 2022 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Administrasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Merangin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN PEMIMPIN BLUD RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO
- Kesatu : Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah ditentukan sesuai dengan lampiran keputusan ini.
- Kedua : Uraian tugas tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :
1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Bangko

Pada tanggal 10 Juni 2024

Pemimpin BLUD

The block contains an official circular stamp of the RSUD Kol. Abundjani Bangko. The stamp includes the text 'PEMERINTAH KABUPATEN BANGKO', 'KEPALA DAERAH', and 'RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO'. Overlaid on the stamp is a large, stylized handwritten signature in blue ink.

Dr. H. Irfan Kurniawan

Pembina NIP. 19780918 200904 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Saudara yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran : SK Pemimpin BLUD RSUD Kol. Abundjani Bangko Kab. Merangin

Nomor : 301 Tahun 2024

Tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Kol. Abundjani Bangko Tahun 2024

No	NAMA	NIP	Jabatan
1	2	3	4
1	Neli Adriati, S.Si, Apt	19780918 200904 1 001	Penanggung Kawab
2	Silvia Feronica, SKM	19820210 200604 2 014	Ketua
3	Tety Sesnita, AMKL	19780327 200701 2 006	Anggota Survei
4	Nilawati Anggraini	19821113 200901 2 005	Anggota Survei
5	Dio Permana, Am.Kep	-	Anggota Survei
6	Ns. Indah Marzalia Putri, M.Kep	-	Anggota Survei
7	Citra Selviana, SKM	-	Anggota Survei
8	Wely Afriani	-	Anggota Survei
9	Bunga Wijaya	-	Anggota Survei

Ditetapkan di Bangko
pada tanggal 10 Juni 2024
Pemimpin BLUD

dr. H. Irwan Kurniawan
Pembina NIP. 19780918 200904 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
TERAKREDITASI : UTAMA (KARS : 2017-2020)
Jln. Kesehatan No.20 Kel. Pematang Kandis Telp (0746) 21459 - 21118



SURAT PERINTAH TUGAS

No : 445/0806 /PLY/VI/SKM/RSUD/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. H. Irwan Kurniawan
NIP : 19780918 200904 1 001
Jabatan : Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko

1. Menugaskan kepada yang namanya dibawah ini untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun Anggaran 2024 berdasarkan PerMenPanRB No. 14 Tahun 2017 di RSUD Kol. Abundjani Bangko, dengan susunan sebagai berikut :

Penanggung Jawab	:	Neli Adriati, S.Si, Apt
Ketua	:	Sivia Feronica, SKM
Anggota / Surveyor	:	1. Tety Sesnita, AMKL 2. Nilawati Anggraini 3. Dio Permana, Am.Kep 4. Ns. Indah Marzalia Putri, M.Kep 5. Citra Selviana, SKM 6. Wely Afriani 7. Bunga Wijaya

2. Tugas tersebut dilaksanakan dari tanggal 11 Juni 2024 s/d 26 Juni 2024 di Ruang Rawat Inap, Poliklinik Rawat Jalan, IGD, UTDRS, Laboratorium, Radiologi, Fisioteraphy dan Apotek Rawat Jalan.
3. Kepada pihak-pihak yang terkait diharapkan bantuan dan kerjasamanya.

Bangko, 10 Juni 2024
Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko

Dr. H. Irwan Kurniawan
Pembina NIP. 19780918 200904 1 001

POLI BEDAH

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	12	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	16.7	16.7	16.7
	SMP	8	26.7	26.7	43.3
	SMA	8	26.7	26.7	70.0
	S1	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	10.0	10.0	10.0
	SWASTA	5	16.7	16.7	26.7
	LAINNYA	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BPJS	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	29	96.7	96.7	96.7
Sangat Sesuai	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mudah	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Cepat	1	3.3	3.3	3.3
Cepat	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	5	16.7	16.7	16.7
	Gratis	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	24	80.0	80.0	80.0
	Sangat Kompeten	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	28	93.3	93.3	93.3
	Sangat Sopan dan Ramah	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	10	33.3	33.3	33.3
	Baik	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	25	83.3	83.3	83.3
	Dikelola dengan Baik	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI INTERNE

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	12	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	26.7	26.7	26.7
	SMP	8	26.7	26.7	53.3
	SMA	8	26.7	26.7	80.0
	S1	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	10.0	10.0	10.0
	TNI	1	3.3	3.3	13.3
	POLRI	1	3.3	3.3	16.7
	SWASTA	3	10.0	10.0	26.7
	WIRUSAHA	3	10.0	10.0	36.7
	LAINNYA	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	29	96.7	96.7	96.7
	UMUM	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Mudah	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Cepat	1	3.3	3.3	6.7
	Cepat	27	90.0	90.0	96.7
	Sangat Cepat	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	4	13.3	13.3	16.7
	Gratis	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tahu	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	6.7
	Sesuai	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tahu	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	26	86.7	86.7	90.0
	Sangat Kompeten	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	10.0
	Sopan dan Ramah	25	83.3	83.3	93.3
	Sangat Sopan dan Ramah	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.7	6.7	6.7
	Cukup	12	40.0	40.0	46.7
	Baik	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.7	6.7	6.7
	Tidak Ada	27	90.0	90.0	96.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI Jiwa

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	18	60.0	60.0	60.0
	PEREMPUAN	11	36.7	36.7	96.7
	6	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	7	23.3	23.3	23.3
	SMP	3	10.0	10.0	33.3
	SMA	15	50.0	50.0	83.3
	S1	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	13.3	13.3	13.3
	SWASTA	19	63.3	63.3	76.7
	LAINNYA	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	29	96.7	96.7	96.7
	UMUM	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	28	93.3	93.3	93.3
	Sangat Sesuai	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	27	90.0	90.0	90.0
	Sangat Mudah	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	28	93.3	93.3	93.3
	Sangat Cepat	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	2	6.7	6.7	6.7
	Gratis	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	26	86.7	86.7	86.7
	Sangat Sesuai	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	26	86.7	86.7	86.7
	Sangat Kompeten	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	19	63.3	63.3	63.3
	Sangat Sopan dan Ramah	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.3	3.3	3.3
	Baik	26	86.7	86.7	90.0
	Sangat BAik	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	15	50.0	50.0	50.0
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	6.7	6.7	56.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	8	26.7	26.7	83.3
	Dikelola dengan Baik	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI KULIT

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	8	25.8	25.8	25.8
	PEREMPUAN	23	74.2	74.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	9.7	9.7	9.7
	SMP	5	16.1	16.1	25.8
	SMA	17	54.8	54.8	80.6
	S1	5	16.1	16.1	96.8
	S2	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	9.7	9.7	9.7
	SWASTA	15	48.4	48.4	58.1
	WIRAUSAHA	2	6.5	6.5	64.5
	LAINNYA	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	26	83.9	83.9	83.9
	UMUM	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	3.2	3.2	3.2
	Sesuai	30	96.8	96.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	31	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	3	9.7	9.7	9.7
	Cepat	28	90.3	90.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	31	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	31	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	1	3.2	3.2	3.2
	Kompeten	30	96.8	96.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan ramah	1	3.2	3.2	3.2
	Kurang Sopan dan Ramah	2	6.5	6.5	9.7
	Sopan dan Ramah	28	90.3	90.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	1	3.2	3.2	3.2
	Baik	30	96.8	96.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	11	35.5	35.5	35.5
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	15	48.4	48.4	83.9
	Berfungsi Kurang MAksimal	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

POLI MATA

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	10	33.3	33.3	33.3
	PEREMPUAN	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	33.3	33.3	33.3
	SMP	4	13.3	13.3	46.7
	SMA	13	43.3	43.3	90.0
	S1	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	10.0	10.0	10.0
	SWASTA	15	50.0	50.0	60.0
	LAINNYA	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	26	86.7	86.7	86.7
	UMUM	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	27	90.0	90.0	90.0
	Sangat Sesuai	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	25	83.3	83.3	83.3
	Sangat Mudah	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	8	26.7	26.7	26.7
	Cepat	17	56.7	56.7	83.3
	Sangat Cepat	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	2	6.7	6.7	6.7
	Murah	2	6.7	6.7	13.3
	Gratis	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Sesuai	24	80.0	80.0	80.0
	Sangat Sesuai	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	20	66.7	66.7	66.7
	Sangat Kompeten	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	23	76.7	76.7	76.7
	Sangat Sopan dan Ramah	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	14	46.7	46.7	46.7
	Baik	11	36.7	36.7	83.3
	Sangat BAik	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	16	53.3	53.3	53.3
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	3.3	3.3	56.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	6	20.0	20.0	76.7
	Dikelola dengan Baik	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI PARU

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	19	63.3	63.3	63.3
	PEREMPUAN	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	16.7	16.7	16.7
	SMP	8	26.7	26.7	43.3
	SMA	10	33.3	33.3	76.7
	S1	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	6.7	6.7	6.7
	SWASTA	12	40.0	40.0	46.7
	WIRAUSAHA	1	3.3	3.3	50.0
	LAINNYA	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	29	96.7	96.7	96.7
	UMUM	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	1	3.3	3.3	3.3
	Mudah	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Cepat	7	23.3	23.3	26.7
	Cepat	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	9	30.0	30.0	33.3
	Gratis	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	27	90.0	90.0	93.3
	Sangat Kompeten	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	3.3
	Sopan dan Ramah	27	90.0	90.0	93.3
	Sangat Sopan dan Ramah	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	27	90.0	90.0	96.7
	Sangat BAik	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	13	43.3	43.3	43.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	8	26.7	26.7	70.0
	Dikelola dengan Baik	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI SARAF

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	8	26.7	26.7	26.7
	PEREMPUAN	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TDK MENJAWAB	1	3.3	3.3	3.3
	SD	12	40.0	40.0	43.3
	SMP	4	13.3	13.3	56.7
	SMA	10	33.3	33.3	90.0
	S1	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TDK MENJAWAB	1	3.3	3.3	3.3
	PNS	3	10.0	10.0	13.3
	SWASTA	13	43.3	43.3	56.7
	LAINNYA	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	4	13.3	13.3	13.3
	Sesuai	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Mudah	23	76.7	76.7	90.0
	Sangat Mudah	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	4	13.3	13.3	13.3
	Cepat	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Murah	2	6.7	6.7	20.0
	Gratis	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Sesuai	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Kompeten	21	70.0	70.0	83.3
	Sangat Kompeten	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	4	13.3	13.3	13.3
	Sopan dan Ramah	25	83.3	83.3	96.7
	Sangat Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Cukup	3	10.0	10.0	23.3
	Baik	22	73.3	73.3	96.7
	Sangat BAik	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	13.3	13.3	13.3
	Tidak Ada	23	76.7	76.7	90.0
	Dikelola dengan Baik	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI ANAK, THT, KEBIDANAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TDK DI ISI	1	3.4	3.4	3.4
	LAKI-LAKI	10	34.5	34.5	37.9
	PEREMPUAN	18	62.1	62.1	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TDK MENJAWAB	1	3.4	3.4	3.4
	SD	6	20.7	20.7	24.1
	SMA	17	58.6	58.6	82.8
	S1	4	13.8	13.8	96.6
	S2	1	3.4	3.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TDK MENJAWAB	1	3.4	3.4	3.4
	PNS	3	10.3	10.3	13.8
	SWASTA	1	3.4	3.4	17.2
	LAINNYA	24	82.8	82.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.4	3.4	3.4
	BPJS	24	82.8	82.8	86.2
	UMUM	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	3	10.3	10.3	10.3
	Sesuai	22	75.9	75.9	86.2
	Sangat Sesuai	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.3	10.3	10.3
	Mudah	22	75.9	75.9	86.2
	Sangat Mudah	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	3	10.3	10.3	10.3
	Kurang Cepat	2	6.9	6.9	17.2
	Cepat	20	69.0	69.0	86.2
	Sangat Cepat	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.3	10.3	10.3
	Murah	20	69.0	69.0	79.3
	Gratis	6	20.7	20.7	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.3	10.3	10.3
	Sesuai	22	75.9	75.9	86.2
	Sangat Sesuai	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.3	10.3	10.3
	Kurang Kompeten	1	3.4	3.4	13.8
	Kompeten	20	69.0	69.0	82.8
	Sangat Kompeten	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	3	10.3	10.3	10.3
	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.4	3.4	13.8
	Sopan dan Ramah	20	69.0	69.0	82.8
	Sangat Sopan dan Ramah	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.3	10.3	10.3
	Cukup	2	6.9	6.9	17.2
	Baik	20	69.0	69.0	86.2
	Sangat BAik	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	3	10.3	10.3	10.3
Tidak Ada	3	10.3	10.3	20.7
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	6.9	6.9	27.6
Berfungsi Kurang MAksimal	14	48.3	48.3	75.9
Dikelola dengan Baik	7	24.1	24.1	100.0
Total	29	100.0	100.0	

Poli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poli Anak	5	17.2	17.2	17.2
Poli THT	19	65.5	65.5	82.8
Poli Kebidanan	5	17.2	17.2	100.0
Total	29	100.0	100.0	

FISIOTHERAPY

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	12	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	16.7	16.7	16.7
	SMP	5	16.7	16.7	33.3
	SMA	15	50.0	50.0	83.3
	S1	4	13.3	13.3	96.7
	S2	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	20.0	20.0	20.0
	SWASTA	3	10.0	10.0	30.0
	LAINNYA	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	18	60.0	60.0	60.0
	Sangat Sesuai	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	1	3.3	3.3	3.3
	Mudah	21	70.0	70.0	73.3
	Sangat Mudah	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	2	6.7	6.7	6.7
	Cepat	25	83.3	83.3	90.0
	Sangat Cepat	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	11	36.7	36.7	40.0
	Gratis	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	17	56.7	56.7	56.7
	Sangat Sesuai	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	21	70.0	70.0	70.0
	Sangat Kompeten	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	21	70.0	70.0	70.0
	Sangat Sopan dan Ramah	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	8	26.7	26.7	26.7
	Baik	19	63.3	63.3	90.0
	Sangat BAik	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	2	6.7	6.7	6.7
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	3	10.0	10.0	16.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	11	36.7	36.7	53.3
	Dikelola dengan Baik	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

APOTIK RAJA

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	18	60.0	60.0	60.0
	PEREMPUAN	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	33.3	33.3	33.3
	SMP	1	3.3	3.3	36.7
	SMA	11	36.7	36.7	73.3
	S1	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	13.3	13.3	13.3
	SWASTA	21	70.0	70.0	83.3
	LAINNYA	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	29	96.7	96.7	96.7
	Umum	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mudah	29	96.7	96.7	96.7
Sangat Mudah	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Cepat	3	10.0	10.0	10.0
Cepat	27	90.0	90.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Murah	1	3.3	3.3	3.3
Gratis	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	1	3.3	3.3	3.3
Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	6.7
Sesuai	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	3.3
	Sopan dan Ramah	28	93.3	93.3	96.7
	Sangat Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	19	63.3	63.3	63.3
	Baik	10	33.3	33.3	96.7
	Sangat BAIK	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	29	96.7	96.7	96.7
	Dikelola dengan Baik	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

LABORATORIUM DAN UTDRS

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	18	60.0	60.0	60.0
	PEREMPUAN	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	33.3	33.3	33.3
	SMP	1	3.3	3.3	36.7
	SMA	11	36.7	36.7	73.3
	S1	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	13.3	13.3	13.3
	SWASTA	21	70.0	70.0	83.3
	LAINNYA	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	29	96.7	96.7	96.7
	Umum	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	29	96.7	96.7	96.7
	Sangat Mudah	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	3	10.0	10.0	10.0
	Cepat	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	1	3.3	3.3	3.3
	Gratis	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	6.7
	Sesuai	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	3.3
	Sopan dan Ramah	28	93.3	93.3	96.7
	Sangat Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	19	63.3	63.3	63.3
	Baik	10	33.3	33.3	96.7
	Sangat BAIK	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	29	96.7	96.7	96.7
	Dikelola dengan Baik	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RADIOLOGI

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	18	60.0	60.0	60.0
	PEREMPUAN	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	9	30.0	30.0	30.0
	SMP	5	16.7	16.7	46.7
	SMA	11	36.7	36.7	83.3
	S1	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	13.3	13.3	13.3
	SWASTA	22	73.3	73.3	86.7
	LAINNYA	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	20	66.7	66.7	66.7
	Umum	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	29	96.7	96.7	96.7
	Sangat Sesuai	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	28	93.3	93.3	93.3
	Sangat Mudah	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	3	10.0	10.0	10.0
	Murah	10	33.3	33.3	43.3
	Gratis	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.7	6.7	6.7
	Sesuai	27	90.0	90.0	96.7
	Sangat Sesuai	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	23	76.7	76.7	80.0
	Sangat Kompeten	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.3	3.3	3.3
	Sopan dan Ramah	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup	2	6.7	6.7	10.0
	Baik	25	83.3	83.3	93.3
	Sangat BAik	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Tidak Ada	24	80.0	80.0	83.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	1	3.3	3.3	86.7
	Dikelola dengan Baik	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

IGD

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	17	56.7	56.7	56.7
	PEREMPUAN	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	3.3	3.3	3.3
	SMP	3	10.0	10.0	13.3
	SMA	17	56.7	56.7	70.0
	S1	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	6.7	6.7	6.7
	TNI	1	3.3	3.3	10.0
	SWASTA	9	30.0	30.0	40.0
	WIRUSAHA	4	13.3	13.3	53.3
	LAINNYA	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	28	93.3	93.3	93.3
	Sangat Sesuai	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	22	73.3	73.3	73.3
	Gratis	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kompeten	29	96.7	96.7	96.7
Sangat Kompeten	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sopan dan Ramah	28	93.3	93.3	93.3
Sangat Sopan dan Ramah	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	4	13.3	13.3	13.3
Baik	26	86.7	86.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Berfungsi Kurang MAksimal	4	13.3	13.3	13.3
Dikelola dengan Baik	26	86.7	86.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

RANAP BEDAH

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	10	33.3	33.3	33.3
	PEREMPUAN	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	26.7	26.7	26.7
	SMP	3	10.0	10.0	36.7
	SMA	17	56.7	56.7	93.3
	S1	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SWASTA	3	10.0	10.0	10.0
	WIRUSAHA	1	3.3	3.3	13.3
	LAINNYA	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	20	66.7	66.7	66.7
	Umum	9	30.0	30.0	96.7
	PT	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	19	63.3	63.3	63.3
	Sangat Sesuai	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	20	66.7	66.7	66.7
	Sangat Mudah	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	19	63.3	63.3	66.7
	Sangat Cepat	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	8	26.7	26.7	26.7
	Murah	14	46.7	46.7	73.3
	Gratis	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.7	6.7	6.7
	Sesuai	20	66.7	66.7	73.3
	Sangat Sesuai	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	18	60.0	60.0	63.3
	Sangat Kompeten	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	21	70.0	70.0	70.0
	Sangat Sopan dan Ramah	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	2	6.7	6.7	6.7
	Cukup	12	40.0	40.0	46.7
	Baik	8	26.7	26.7	73.3
	Sangat BAik	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	2	6.7	6.7	6.7
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	10	33.3	33.3	40.0
	Berfungsi Kurang MAksimal	10	33.3	33.3	73.3
	Dikelola dengan Baik	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RANAP INTERNE

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	11	36.7	36.7	36.7
	PEREMPUAN	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	13.3	13.3	13.3
	SMP	5	16.7	16.7	30.0
	SMA	16	53.3	53.3	83.3
	S1	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3.3	3.3	3.3
	SWASTA	7	23.3	23.3	26.7
	WIRUSAHA	3	10.0	10.0	36.7
	LAINNYA	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	26	86.7	86.7	86.7
	Umum	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	11	36.7	36.7	40.0
	Sangat Sesuai	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat Mudah	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	18	60.0	60.0	63.3
	Sangat Cepat	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tahu	3	10.0	10.0	10.0
	Cukup Mahal	2	6.7	6.7	16.7
	Murah	16	53.3	53.3	70.0
	Gratis	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	15	50.0	50.0	53.3
	Sangat Sesuai	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	12	40.0	40.0	40.0
	Sangat Kompeten	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Sopan dan Ramah	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	11	36.7	36.7	36.7
	Baik	14	46.7	46.7	83.3
	Sangat BAik	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Tidak Ada	5	16.7	16.7	20.0
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	3	10.0	10.0	30.0
	Berfungsi Kurang MAksimal	6	20.0	20.0	50.0
	Dikelola dengan Baik	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RANAP KEBIDANAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEREMPUAN	33	100.0	100.0	100.0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	12.1	12.1	12.1
	SMP	3	9.1	9.1	21.2
	SMA	15	45.5	45.5	66.7
	S1	11	33.3	33.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3.0	3.0	3.0
	SWASTA	1	3.0	3.0	6.1
	WIRUSAHA	1	3.0	3.0	9.1
	LAINNYA	30	90.9	90.9	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	33	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.0	3.0	3.0
	Sesuai	32	97.0	97.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

**Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
di unit ini**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.0	3.0	3.0
	Mudah	32	97.0	97.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

**Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan
pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	1	3.0	3.0	3.0
	Cepat	32	97.0	97.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tahu	1	3.0	3.0	3.0
	Gratis	32	97.0	97.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	12.1	12.1	12.1
	Sesuai	29	87.9	87.9	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	9.1	9.1	9.1
	Kompeten	30	90.9	90.9	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	2	6.1	6.1	6.1
	Sopan dan Ramah	31	93.9	93.9	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.1	6.1	6.1
	Cukup	5	15.2	15.2	21.2
	Baik	26	78.8	78.8	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	6.1	6.1	6.1
	Berfungsi Kurang MAksimal	1	3.0	3.0	9.1
	Dikelola dengan Baik	30	90.9	90.9	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

RANAP DP

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	15	57.7	57.7	57.7
	PEREMPUAN	11	42.3	42.3	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	7.7	7.7	7.7
	SMP	6	23.1	23.1	30.8
	SMA	15	57.7	57.7	88.5
	S1	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3.8	3.8	3.8
	SWASTA	8	30.8	30.8	34.6
	WIRAUSAHA	2	7.7	7.7	42.3
	LAINNYA	15	57.7	57.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	25	96.2	96.2	96.2
	PT	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mudah	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cepat	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Gratis	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kompeten	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sopan dan Ramah	26	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	1	3.8	3.8	3.8
Cukup	15	57.7	57.7	61.5
Baik	10	38.5	38.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	26	100.0	100.0	100.0

SELURUH UNIT

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	10	2.0	2.0	2.0
	Kurang Sesuai	2	.4	.4	2.4
	Sesuai	442	86.8	86.8	89.2
	Sangat Sesuai	55	10.8	10.8	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	9	1.8	1.8	1.8
	Kurang Mudah	3	.6	.6	2.4
	Mudah	446	87.6	87.6	90.0
	Sangat Mudah	51	10.0	10.0	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	9	1.8	1.8	1.8
	Tidak Cepat	1	.2	.2	2.0
	Kurang Cepat	31	6.1	6.1	8.1
	Cepat	431	84.7	84.7	92.7
	Sangat Cepat	37	7.3	7.3	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	12	2.4	2.4	2.4
	Cukup Mahal	18	3.5	3.5	5.9
	Murah	164	32.2	32.2	38.1
	Gratis	315	61.9	61.9	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	18	3.5	3.5	3.5
	Kurang Sesuai	4	.8	.8	4.3
	Sesuai	437	85.9	85.9	90.2
	Sangat Sesuai	50	9.8	9.8	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	12	2.4	2.4	2.4
	Kurang Kompeten	6	1.2	1.2	3.5
	Kompeten	410	80.6	80.6	84.1
	Sangat Kompeten	81	15.9	15.9	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Menjawab	12	2.4	2.4	2.4
	Tidak sopan dan ramah	1	.2	.2	2.6
	Kurang Sopan dan Ramah	7	1.4	1.4	3.9
	Sopan dan Ramah	422	82.9	82.9	86.8
	Sangat Sopan dan Ramah	67	13.2	13.2	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	12	2.4	2.4	2.4
	Buruk	3	.6	.6	2.9
	Cukup	130	25.5	25.5	28.5
	Baik	331	65.0	65.0	93.5
	Sangat BAik	33	6.5	6.5	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	13	2.6	2.6	2.6
	Tidak Ada	222	43.6	43.6	46.2
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	36	7.1	7.1	53.2
	Berfungsi Kurang MAksimal	82	16.1	16.1	69.4
	Dikelola dengan Baik	156	30.6	30.6	100.0
	Total	509	100.0	100.0	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO**

	☐ 08.00 - 12.00*	☐ BPJS
Tanggal Survei:	Jam Survei :	☐ UMUM
	☐ 13.00 - 17.00*	☐ PT

PROFIL

Inisial Nama : _____

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P
 Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ Lainnya (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima (misal : RawatInap, RawatJalan, IGD)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)
1. A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai B. Persyaratan pelayanan yang bagaimana yang sesuai menurut saudara ?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis e. Tidak Tahu	1 2 3 4

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. A. Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik B. Bagaimana Menurut saudara tentang nilai Sarana dan Prasarana yang baik ? 	1 2 3 4
9. A. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik B. Menurut saudara bagaimana penanganan pengaduan keluhan yang baik? 	1 2 3 4