

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 II

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

SEMESTER II TAHUN 2024

BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA

NOMOR 14 TAHUN 2017

Bangko, DESEMBER 2024



Mengetahui,
Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko

dr. Irwan Kurniawan
NIP. 19780918 200904 1 001

Dibuat oleh,
Penanggung Jawab

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

KATA PENGANTAR

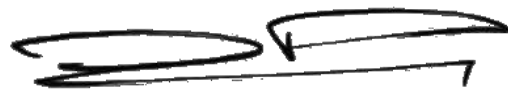
Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II (Satu) Tahun 2024.

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, Desember 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
3.5 Pengolahan dan Analisis 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 aparatur 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 di sektor 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 sektor 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 sistem 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 memampatkan 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 ruang 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 515 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: 445/1887/PLY/XI/SKM/RSUD/2024 Tanggal 04 Desember 2024 s/d 14 Desember 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 515 (Lima Ratus Lima Belas) 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 penyakit dalam, Poli Bedah, dan Poli Saraf
2. Nilawati Anggraini, S.IP di area Rawat Inap Bedah, Rawat Interne dan Fisiotherapy
3. Bunga Wijaya di area Rawat Inap Kebidanan, Rawat Inap Depati Payung dan Fisiotherapy
4. Dio Permana, Am.Kep di area Apotik Rawat Jalan, Radiologi dan Poli Paru
5. Citra Selviana, SKM di area Poli Mata, Poli Jiwa, dan Poli Saraf
6. Eko Budi Santoso, SKM di area IGD, Laboratorium, UDTRS dan Poli Paru
7. Wely Afriani di area Poli THT, Poli 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 II di RSUD Kolonel Abundjani 2024

NO	SEBARAN AREA	Σ RESPONDEN	%
1	POLI KEBIDANAN, KULIT,DAN ANAK	30	5.8
2	APOTIK RAWAT JALAN	30	5.8
3	POLI PARU	30	5.8
4	POLI SARAF	30	5.8
5	POLI INTERNE	30	5.8
6	POLI BEDAH	30	5.8
7	POLI THT	35	5.8
8	POLI MATA	30	6.7
9	POLI JIWA	30	5.8
10	IGD	30	5.8
11	FISIOTHERAPY	30	5.8
12	LABORATORIUM/UTDRS	30	5.8
13	RADIOLOGI	30	5.8
14	R.I DEPATI PAYUNG	30	5.8
15	R.I INTERNE	30	5.8
16	R.I BEDAH	30	5.8
17	R.I KEBIDANAN	30	5.8
JUMLAH		515	100

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

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

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli Kulit, Poli Anak dan Poli Kebidanan di RSUD
Kolonel Abundjani Bangko
Semester II 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	16	53.3	
	d. Sangat sesuai	13	43.3	
	e. Tidak Menjawab	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	17	56.7	
	d. Sangat mudah	13	43.3	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	2	6.7	
	c. Cepat	17	56.7	
	d. Sangat cepat	11	36.7	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	0	0	
	c. Murah	16	53.3	
	d. Gratis	13	43.3	
	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	0	0	
	c. Sesuai	16	53.3	
	d. Sangat sesuai	14	46.7	
	e. Tidak Menjawab	0	0	

6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
a.	Tidak kompeten	0	0
b.	Kurang kompeten	0	0
c.	Kompeten	15	50.0
d.	Sangat kompeten	15	50.0
e.	Tidak Menjawab	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	16	53.3
d.	Sangat sopan dan ramah	14	46.7
e.	Tidak Menjawab	0	0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	0	0
c.	Baik	15	50.0
d.	Sangat baik	15	50.0
e.	Tidak Menjawab	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada	1	3.3
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	1	3.3
c.	Berfungsi kurang maksimal	6	20.0
d.	Dikelola dengan baik	20	66.7
e.	Tidak Menjawab	2	6.7

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 (6,7%) dari 30 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 II 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 II 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	30	100.0	
	d. Sangat mudah	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	5	16.7	
	c. Cepat	25	83.3	
	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	0	0	
	d. Gratis	30	100.0	
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	30	100.0	
	d. Sangat sesuai	0	0	
	e. Tidak Menjawab	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	29	96.7	
	d. Sangat sopan dan ramah	1	3.3	

8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
a.	Buruk	0	0
b.	Cukup	6	20.0
c.	Baik	23	76.7
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 5 (16.7%) 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 II 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 II 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	20	66.7	
d.	Sangat sesuai	9	30.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a.	Tidak mudah	0	0	
b.	Kurang mudah	0	0	
c.	Mudah	16	53.3	
d.	Sangat mudah	14	46.7	

3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	1	3.3
	b. Kurang cepat	3	10.0
	c. Cepat	15	50.0
	d. Sangat cepat	11	36.7
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	0	0
	c. Murah	9	30.0
	d. Gratis	20	66.7
	e. Tidak Menjawab	1	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	18	60.0
	d. Sangat sesuai	9	30.0
	e. Tidak Menjawab	3	10.0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	18	60.0
	d. Sangat kompeten	11	36.7
	e. Tidak menjawab	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	22	73.3
	d. Sangat sopan dan ramah	8	26.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	1	3.3
	c. Baik	20	66.7
	d. Sangat baik	6	20.0
	e. Tidak menjawab	3	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	5	16.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	8	26.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	3	3.3
	d. Dikelola dengan baik	8	26.7
	e. Tidak menjawab	6	3.3

Tabel 4.4 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden

berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 1 (3.3%) dari 30 responden. Pada pertanyaan tentang penanganan

pengaduan pengguna layanan masih banyak yang menjawab tidak ada sebanyak 5 (16.7%) 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 II 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 II 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	
	e. Tidak Menjawab	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	27	90.0	
	d. Sangat mudah	3	10.0	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	2	6.7	
	c. Cepat	26	86.7	
	d. Sangat cepat	2	6.7	
	e. Tidak Menjawab	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	2	6.7	
	d. Gratis	25	83.3	
	e. Tidak Menjawab	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	26	86.7	
	d. Sangat sesuai	4	13.3	

	e. Tidak Menjawab	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
	e. Tidak Menjawab	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	27	90.0
	d. Sangat sopan dan ramah	3	10.0
	e. Tidak Menjawab	0	10
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	6	20.0
	c. Baik	24	80.0
	d. Sangat baik	0	0
	e. Tidak Menjawab	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	5	16.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	15	50.0
	d. Dikelola dengan baik	10	33.3
	e. Tidak Menjawab	0	13.3

Tabel 4.5 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden

berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 6 (20.0%) dari 30 responden. Pada pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 2 (6.7%) dari 30 responden menjawab kurang cepat.

4.2.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli Interne

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Poli Interne di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II 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 II 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	
	e. Tidak Menjawab	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	28	93.3	
	d. Sangat mudah	2	6.7	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	3	10.0	
	c. Cepat	23	76.7	
	d. Sangat cepat	4	13.3	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
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	
	e. Tidak Menjawab	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	22	73.3	
	d. Sangat sesuai	8	26.7	
	e. Tidak Tahu	0	0	
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	
	e. Tidak tahu	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	22	73.3
	d. Sangat sopan dan ramah	8	26.7
	e. Tidak Menjawab	0	0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	8	26.7
	c. Baik	20	66.7
	d. Sangat baik	2	6.7
	e. Tidak Menjawab	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	7	23.3
	c. Berfungsi kurang maksimal	10	33.3
	d. Dikelola dengan baik	13	43.3
	e. Tidak Menjawab	0	0

Tabel 4.6 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana mengatakan cukup sebanyak 8 (26.7%) dari 30 responden. Di ketahui dari responden bahwa untuk ruang tunggu atau kursi kurang mereka lebih sering berdiri dan duduk ditangga.

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 II 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 II 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	2	6.7
	c. Cepat	26	86.7
	d. Sangat cepat	2	6.7
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	3	10.0
	c. Murah	2	6.7
	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	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	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	27	90.0
	d. Sangat sopan dan ramah	3	10.0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	6	20.0
	c. Baik	24	80.0
	d. Sangat baik	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	5	16.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	15	50.0
	d. Dikelola dengan baik	10	33.3

Tabel 4.7 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan pada pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana yang menjawab cukup sebanyak 6 (20.0%) dari 30 responden.

4.2.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Poli THT

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

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Unit Poli THT di RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Semester II 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	85.7	
	d. Sangat sesuai	5	14.3	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	32	91.4	
	d. Sangat mudah	3	8.6	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	3	8.6	
	b. Kurang cepat	1	2.9	
	c. Cepat	27	77.1	
	d. Sangat cepat	4	11.4	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	1	2.9	
	c. Murah	24	68.9	
	d. Gratis	9	25.7	
	e. Tidak menjawab	1	2.9	
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	82.9	
	d. Sangat sesuai	5	14.3	
	e. Tidak menjawab	1	2.9	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	0	0	
	c. Kompeten	23	65.7	

	d. Sangat kompeten	11	31.4
	e. Tidak menjawab	1	2.9
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	22	62.9
	d. Sangat sopan dan ramah	13	37.1
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	3	8.6
	c. Baik	22	62.9
	d. Sangat baik	10	28.6
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	3	8.6
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	6	17.1
	c. Berfungsi kurang maksimal	7	20.0
	d. Dikelola dengan baik	16	45.7
	e. Tidak menjawab	3	8.6

Tabel 4.8 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan pada pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 3 (8.6 %) dari 35 repsonden menjawab tidak cepat.

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 II 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 II 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	100.0	
	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	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	4	13.3
	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	29	96.7
	d. Sangat sesuai	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	30	100.0
	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	29	96.7
	d. Sangat sopan dan ramah	1	3.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	22	73.3
	c. Baik	8	26.7
	d. Sangat baik	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	1	3.3
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	1	3.3
	d. Dikelola dengan baik	28	93.3

Tabel 4.9 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan tentang nilai sarana dan prasarana responden menjawab cukup sebanyak 22 (73.3%) 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 II 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 II 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	1	3.3	
	c. Cepat	24	80.0	
	d. Sangat cepat	5	16.7	
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	27	90.0	
	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	0	0	
	c. Sesuai	19	63.3	
	d. Sangat sesuai	9	30.0	
	e. Tidak menjawab	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	22	73.3
	d. Sangat kompeten	7	23.3
	e. Tidak menjawab	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	27	90.0
	d. Sangat sopan dan ramah	3	10.0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	14	46.7
	c. Baik	15	50.0
	d. Sangat baik	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	3	10.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	2	6.7
	d. Dikelola dengan baik	25	83.3

Tabel 4.10 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan menjawab tidak ada sebanyak 3 (10.0%) dari 30 responden dan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 14 (46.7%) 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 II 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 II 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	15	50.0	
	d. Sangat sesuai	15	50.0	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			

	a. Tidak mudah	0	0
	b. Kurang mudah	0	0
	c. Mudah	9	30.0
	d. Sangat mudah	21	70.0
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	0	0
	b. Kurang cepat	3	10.0
	c. Cepat	8	26.7
	d. Sangat cepat	19	63.3
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	2	6.7
	c. Murah	28	93.3
	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	15	50.0
	d. Sangat sesuai	15	50.0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	11	36.7
	d. Sangat kompeten	18	60.0
	e. Tidak menjawab	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	26	86.7
	d. Sangat sopan dan ramah	4	13.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	3	10.0
	c. Baik	17	56.7
	d. Sangat baik	10	33.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	1	3.3
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	12	40.0
	c. Berfungsi kurang maksimal	16	53.3
	d. Dikelola dengan baik	0	0
	e. Tidak menjawab	1	3.3

Tabel 4.11 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan

Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 3

(10%) dari 30 responden. Responden mengatakan alat kesehatan kurang lengkap sehingga kurang optimal, dan masih minimnya kursi tunggu di IGD, hal tersebut menyebabkan keluarga pasien yang menunggu duduk dilantai.

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 II 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 II 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	20	66.7	
	d. Sangat sesuai	10	33.3	
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	1	3.3	
	c. Cepat	25	83.3	
	d. Sangat cepat	4	13.3	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	2	6.7	
	c. Murah	10	33.3	
	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	21	70.0
	d. Sangat sesuai	8	26.7
	e. Tidak menjawab	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	18	60.0
	d. Sangat kompeten	12	40.0
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	19	63.3
	d. Sangat sopan dan ramah	9	30.3
	e. Tidak menjawab	1	3.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	1	3.3
	b. Cukup	3	10.0
	c. Baik	17	56.7
	d. Sangat baik	8	26.7
	e. Tidak menjawab	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	5	16.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	6	20.0
	c. Berfungsi kurang maksimal	2	6.7
	d. Dikelola dengan baik	16	53.3
	e. Tidak menjawab	1	3.3

Tabel 4.12 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 3 (10.0%) dari 30 responden dan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan menjawab tidak ada sebanyak 5 (16,7%) dari 30 responden.

4.2.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Laboratorium dan UTDRS

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Unit Laboratorium dan UTDRS di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II 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 II 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	10	33.3	
	d. Sangat sesuai	20	66.7	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	0	0	
	c. Mudah	8	26.7	
	d. Sangat mudah	22	67.3	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	1	3.3	
	c. Cepat	23	76.7	
	d. Sangat cepat	6	20.0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	1	3.3	
	c. Murah	2	6.7	
	d. Gratis	27	90.0	
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	14	46.7	
	d. Sangat sesuai	16	53.3	
	e. Tidak Tahu	0	0	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan			
	a. Tidak kompeten	0	0	
	b. Kurang kompeten	0	0	
	c. Kompeten	9	30.0	
	d. Sangat kompeten	21	70.0	
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	22	73.3	

	d. Sangat sopan dan ramah	8	26.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	2	6.7
	c. Baik	13	43.3
	d. Sangat baik	15	50.0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	0	0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	5	16.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	24	80.0
	d. Dikelola dengan baik	1	3.3

Tabel 4.13 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan mengatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 24 (80.0%) 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 PIPP (Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan).

4.2.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Unit Radiologi

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Unit Radiologi di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II 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 II 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	1	3.3
	c. Mudah	26	86.7
	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	27	90.0
	d. Sangat cepat	3	10.0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	2	6.7
	c. Murah	1	3.3
	d. Gratis	27	90.0
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	28	93.3
	d. Sangat sesuai	1	3.3
	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	0	0
	c. Sopan dan ramah	26	86.7
	d. Sangat sopan dan ramah	3	10.0
	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	25	83.3
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
c.	Berfungsi kurang maksimal	0	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 25 (83.3%) dari 30 responden.

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

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner dari Rawat Inap Depati Payung di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II 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 II 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	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	0	0	
c.	Cepat	30	100.0	
d.	Sangat cepat	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
a.	Sangat mahal	1	3.3	
b.	Cukup mahal	0	0	

	c. Murah	8	26.7
	d. Gratis	21	70.0
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	27	90.0
	d. Sangat sesuai	0	0
	e. Tidak menjawab	3	10.0
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	27	90.0
	d. Sangat kompeten	0	0
	e. Tidak menjawab	3	10.0
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	2	6.7
	b. Cukup	7	23.3
	c. Baik	20	66.7
	d. Sangat baik	1	3.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	3	10.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
	c. Berfungsi kurang maksimal	7	23.3
	d. Dikelola dengan baik	20	66.7

Tabel 4.15 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang Sarana dan Prasarana mengatakan buruk sebanyak 2 (6.7%) responden dari 30 responden. Responden mengatakan air sering mati, AC rusak, WC bau, ruang ibadah/ Musholla yang sangat kotor tidak nyaman untuk beribadah dan perlu adanya tambahan sarana seperti TV, Kulkas dan selimut.

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 II 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 II 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	9	30.0	
	d. Sangat sesuai	21	70.0	
	e. Tidak Menjawab	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	18	60.0	
	d. Sangat mudah	12	40.0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	0	0	
	b. Kurang cepat	1	3.3	
	c. Cepat	22	73.3	
	d. Sangat cepat	7	23.3	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	0	0	
	b. Cukup mahal	2	6.7	
	c. Murah	22	73.3	
	d. Gratis	6	20.0	
	e. Tidak Tahu	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	15	50.0	
	d. Sangat sesuai	15	50.0	
	e. Tidak Tahu	0	0	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang			

	kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	16	53.3
	d. Sangat kompeten	14	46.7
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	19	63.3
	d. Sangat sopan dan ramah	10	33.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	2	6.7
	c. Baik	9	30.0
	d. Sangat baik	19	63.3
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	5	16.7
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	8	26.7
	c. Berfungsi kurang maksimal	8	26.7
	d. Dikelola dengan baik	9	30.0
	e. Tidak tahu	0	0

Tabel 4.16 terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan sebanyak 5 (16.7%) responden dari 30 responden menjawab tidak ada. Dari pertanyaan tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan masih ada yang menjawab cukup mahal sebanyak 2 (6,7 %) dari 30 responden.

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 II 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 II Tahun 2024

No	Pertanyaan/	Frekuensi	%	Ket
----	-------------	-----------	---	-----

Nilai		
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	0	0
b. Kurang sesuai	0	0
c. Sesuai	16	53.3
d. Sangat sesuai	14	46.7
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	0	0
b. Kurang mudah	2	6.7
c. Mudah	19	63.3
d. Sangat mudah	9	30.0
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	0	0
b. Kurang cepat	3	10.0
c. Cepat	25	83.3
d. Sangat cepat	2	6.7
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	0	0
b. Cukup mahal	3	10.0
c. Murah	17	56.7
d. Gratis	10	33.3
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	27	90.0
d. Sangat sesuai	2	6.7
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	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	1	3.3
c. Sopan dan ramah	20	66.7
d. Sangat sopan dan ramah	8	26.7
e. Tidak tahu	1	3.3
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana	
a. Buruk	0	0
b. Cukup	4	13.3
c. Baik	12	40.0
d. Sangat baik	14	46.7
9	Bagaimana pendapat saudara tentang	

penanganan pengaduan pengguna layanan		
a. Tidak ada	1	3.3
b. Ada tetapi tidak berfungsi	13	43.3
c. Berfungsi kurang maksimal	4	13.3
d. Dikelola dengan baik	12	40.0

Tabel 4.17 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana ada yang menjawab cukup sebanyak 4 (13.3%) dari 30 responden. Responden mengatakan bahwa fasilitas yang ada di ruangan sudah banyak yang using, banyak fasilitas yang tidak berfungsi lagi, kursi/tempat duduk pasien kurang, meningkatkan kebersihan kamar mandi

4.2.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Rawat Inap Kebidanan

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisisioner dari Rawat Inap Kebidanan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II 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 II 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	
	e. Tidak Menjawab	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	
	e. Tidak Menjawab	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	28	93.3
	d. Sangat cepat	1	3.3
	e. Tidak Menjawab	0	0
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	0	0
	b. Cukup mahal	2	6.7
	c. Murah	9	30.0
	d. Gratis	19	63.3
	e. Tidak Tahu	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	29	96.7
	d. Sangat sesuai	1	3.3
	e. Tidak Menjawab	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
	e. Tidak Menjawab	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
	e. Tidak Menjawab	0	0
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	0	0
	b. Cukup	10	33.3
	c. Baik	19	63.3
	d. Sangat baik	1	3.3
	e. Tidak Menjawab	0	0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	3	10.0
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	1	3.3
	c. Berfungsi kurang maksimal	5	16.7
	d. Dikelola dengan baik	21	70.0
	e. Tidak Menjawab	0	0

Tabel 4.18 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang nilai sarana dan prasarana menjawab cukup sebanyak 10

(33.3%) dari 30 Responden. Responden mengatakan bahwa ada kran dikamar mandi yang patah dan AC rusak agar segera diperbaiki.

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

Berdasarkan hasil analisis univariat distribusi tentang Kuisioner 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 II 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 II 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	391	75.9	
	d. Sangat sesuai	120	23.3	
	e. Tidak menjawab	1	0.2	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	a. Tidak mudah	0	0	
	b. Kurang mudah	4	0.8	
	c. Mudah	398	77.3	
	d. Sangat mudah	113	21.9	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	a. Tidak cepat	4	0.8	
	b. Kurang cepat	31	6.0	
	c. Cepat	397	77.1	
	d. Sangat cepat	83	16.1	
	e. Tidak Menjawab	0	0	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan			
	a. Sangat mahal	1	0.2	
	b. Cukup mahal	18	3.5	
	c. Murah	130	25.2	
	d. Gratis	362	70.3	

	e. Tidak Tahu	4	0.8
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	387	75.1
	d. Sangat sesuai	116	22.5
	e. Tidak Tahu	12	2.3
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		
	a. Tidak kompeten	0	0
	b. Kurang kompeten	0	0
	c. Kompeten	365	70.9
	d. Sangat kompeten	142	27.6
	e. Tidak Tahu	8	1.6
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
	b. Kurang sopan dan ramah	5	1.0
	c. Sopan dan ramah	403	78.3
	d. Sangat sopan dan ramah	103	20.0
	e. Tidak Menjawab	4	0.7
8	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana		
	a. Buruk	3	0.6
	b. Cukup	101	19.6
	c. Baik	299	58.1
	d. Sangat baik	107	20.8
	e. Tidak Menjawab	5	1.0
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a. Tidak ada	85	16.5
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	79	15.3
	c. Berfungsi kurang maksimal	120	23.3
	d. Dikelola dengan baik	217	42.1
	e. Tidak Tahu	14	2.7

Tabel 4.19 diatas terlihat bahwa distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih menjawab tidak ada sebanyak 85 (16.5%) dan 120 (23.3%) menjawab berfungsi kurang maksimal dari 515 responden. Dapat di asumsikan bahwa menurut responden penanganan pengaduan pengguna berfungsi kurang maksimal kurang cepat tanggap dalam memberi solusi.

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 II Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Pendapat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.22
U2	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	3.21
U3	Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3.09
U4	Pendapat tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.64
U5	Pendapat tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.16
U6	Pendapat tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.23
U7	Pendapat tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.17
U8	Pendapat tentang nilai sarana dan prasarana?	2.97
U9	Pendapat tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	2.86
Jumlah Nilai/Unsur		14695
NRR/Unsur		28.53
Tertimbang/Unsur		3.14
IKM Unit Pelayanan		78.5

Dari tabel 4.20 diatas dapat diketahui nilai rata-rata persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3.22 kemudahan prosedur adalah 3.21, nilai rata-rata kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3.09

nilai rata-rata kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah 3.64, nilai rata-rata kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah 3.16, nilai rata-rata tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan adalah 3.23 nilai rata-rata Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah 3.17, nilai rata-rata nilai sarana dan prasarana adalah 2.97, nilai rata-rata tentang penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 2.86.

Jumlah nilai per unsur adalah 14695, jumlah nilai rata-rata perunsur adalah 28.53, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3.14, dan nilai Survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Kolonelonel Abundjani Bangko adalah **78,5**.

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 penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 2.86.

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

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

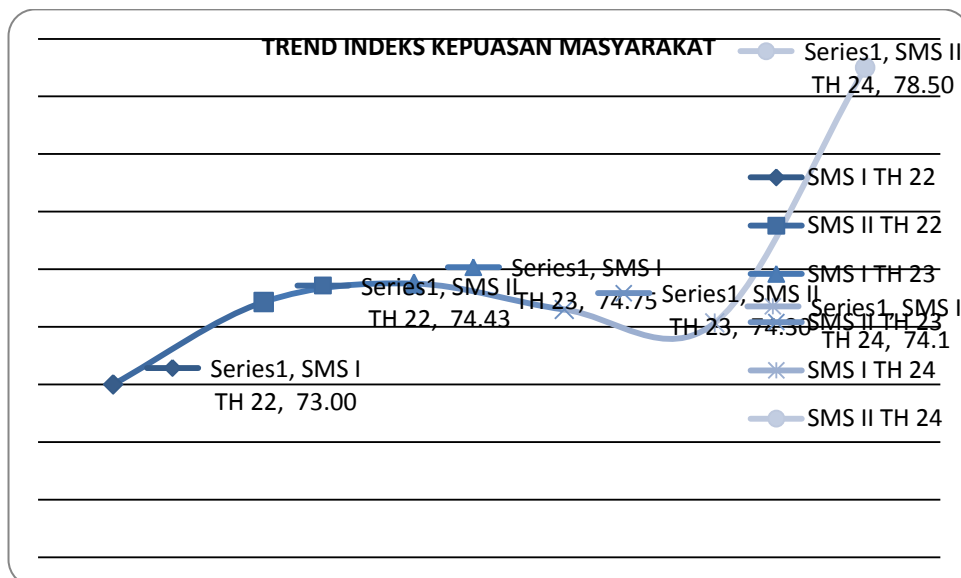
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60- 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644- 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324-4,00	88,31– 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 515 responden
- b. Nilai interval IKM : 65.00 – 76.60
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : Dengan kategori **B (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 II sebagai berikut :



Dari charts line di atas terlihat adanya peningkatan nilai rata-rata IKM pada Semester II tahun 2024 lebih tinggi di bandingkan dengan Semester II Tahun 2023.

4.2.20 Rata-rata nilai unsur pelayanan per unit

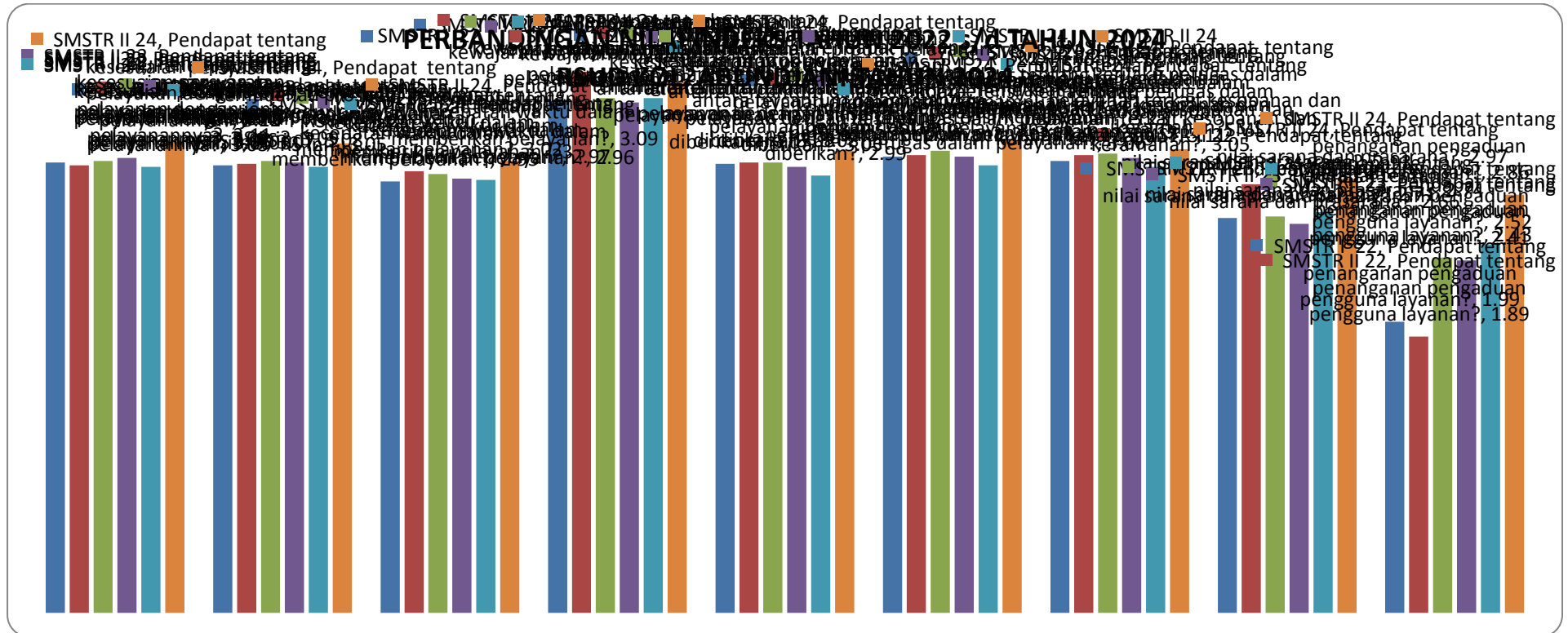
Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsure pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan per unit adalah sebagai berikut:

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

UNIT	Pendapat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Pendapat tentang kemudahan prosedur pelayanan RS ini?	Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Pendapat tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?	Pendapat tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Pendapat tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	Pendapat tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Pendapat tentang nilai sarana dan prasarana?	Pendapat tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	Tertmban g/Unsur	IKM Unit Pelayanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
POLI ANAK, KULIT DAN KEBIDANAN	3.40	3.43	3.30	3.33	3.47	3.50	3.47	3.50	3.37	30.27	3.38		84.61
APOTIK RAWAT JALAN	2.90	3.00	2.83	4.00	3.00	3.03	3.03	2.83	1.10	25.73	2.83		70.8
POLI PARU	3.27	3.47	3.20	3.57	3.00	3.27	3.27	2.87	2.07	27.97	3.08		76.9
POLI SARAF	3.10	3.07	3.03	3.93	3.27	3.30	3.27	2.80	3.20	28.97	3.19		79.7
POLI INTERNE	3.10	3.07	3.03	3.93	3.27	3.30	3.27	2.80	3.20	28.97	3.19		79.7
POLI BEDAH	3.07	3.10	3.00	3.73	3.13	3.03	3.10	2.80	3.17	28.13	3.09		77.4

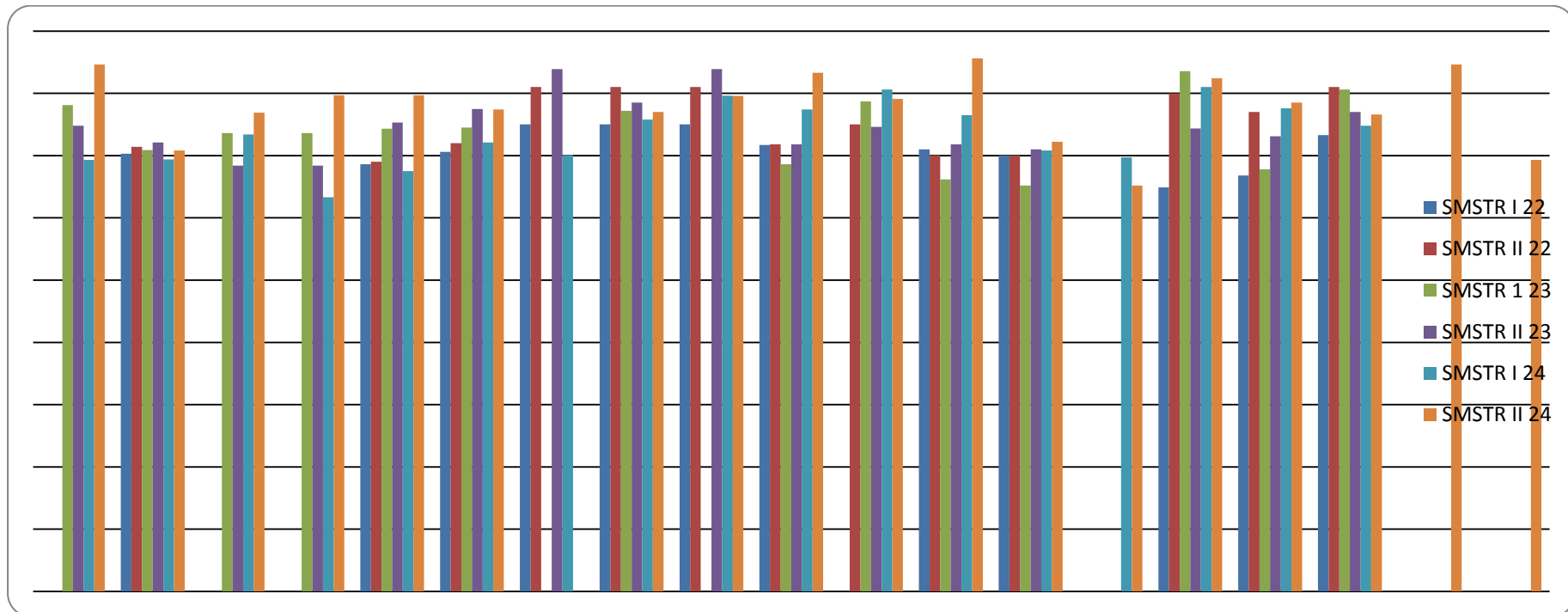
POLI THT	3.14	3.14	3.09	2.91	3.14	3.06	3.23	3.37	3.20	25.14	2.77		69.3
POLI MATA	3.00	2.97	2.97	3.87	3.03	3.00	3.03	2.27	3.87	28.00	3.08		77.0
POLI JIWA	3.07	3.07	3.10	3.06	3.93	3.13	3.13	3.37	3.07	28.94	3.18		79.6
IGD	3.40	3.70	3.53	3.87	3.50	3.50	3.13	3.23	2.43	30.30	3.33		83.3
FISIOTHERAPY	3.33	3.17	3.10	3.53	3.17	3.40	3.17	3.00	2.90	28.77	3.16		79.1
LABORATORIUM/UTD RS	3.67	3.73	3.17	3.87	3.53	3.70	3.17	3.43	2.87	31.13	3.42		85.62
RADIOLOGI	3.07	3.07	3.10	3.83	2.93	3.00	3.00	2.90	1.37	26.27	2.89		72.2
R.I DEPATI PAYUNG	2.63	2.63	2.6	3.167	2.4	2.4	2.6	2.3	2.96	23.7	2.60		65.2
R.I INTERNE	3.70	3.40	3.20	3.13	3.50	3.47	3.30	3.57	2.70	29.97	3.30		82.41
R.I BEDAH	3.347	3.23	2.97	3.23	2.97	3.30	3.13	3.33	2.90	28.53	3.14		78.5
R.I KEBIDANAN	3.03	3.03	3.00	3.57	3.03	3.03	3.00	2.70	3.47	27.87	3.07		76.6

AFIK 4.1
PERBANDINGAN NILAI INDEKS TAHUN 2022 s/d TAHUN 2024
RSUD KOL. ABUNDJANI TAHUN 2024



Dari grafik 4.1 di atas dapat terlihat bahwa adanya 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 II TAHUN 2024



Dari grafik 4.2 di atas dapat terlihat bahwa ada peningkatan nilai survey dari masing-masing unit Ruangan pada semester II Tahun 2024.

sBAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

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

1. Pada Unit Poli Kulit, Anak dan Kebidanan Pendapat tentang kecepatan waktu Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **kurang cepat** sebanyak 6.7%.
2. Pada Unit Apotik Rawat Jalan Pendapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **kurang cepat** sebanyak 16.7%.
3. Pada Unit Poli Paru Pendapat tentang Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **tidak ada** sebanyak 16.7%..
4. Pada Unit Poli Saraf Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **Ada Tetapi Tidak Berfungsi** sebanyak 16.7%.
5. Pada Unit Poli Interne tentang nilai sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 26.7%.

6. Pada Unit Poli Bedah Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **berfungsi kurang maksimal** sebanyak 50.0%.
7. Pada Unit Poli THT Pendapat tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Cepat** sebanyak 8.6%.
8. Pada Unit Poli Mata Pendapat tentang sarana dan prasarana pada pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 73.3%.
9. Pada Unit Poli Jiwa Pendapat tentang sarana dan prasarana pada pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 46.7%.
10. Pada Unit IGD Pendapat tentang sarana dan prasarana pada pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 10.0%.
11. Pada Unit Fisiotherapy tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **tidak ada** sebanyak 16.7%.

12. Pada Unit Laboratorium dan UTDRS Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan waktu dalam memberikan pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **Berfungsi Kurang Maksimal** sebanyak 80%.
13. Pada Unit Radiologi Pendapat tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **Tidak Ada** sebanyak 83,3%.
14. Pada Unit Rawat Inap Depati Payung Pendapat tentang tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **buruk** sebanyak 6.7%.
15. Pada Unit Rawat Inap Interne Pendapat tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **Cukup Mahal** sebanyak 6.7%.
16. Pada Unit Rawat Inap Bedah Pendapat tentang tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 13.3%.
17. Pada Unit Rawat Inap Kebidanan Pendapat tentang sarana dan prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kolonel

Abundjani Bangko Semester II Tahun 2024 yang menjawab **cukup** sebanyak 33.3%.

18. Jumlah nilai rata-rata perunsur adalah 28.53 jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3.14, dan nilai Survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Kolonelonel Abundjani Bangko adalah 78.5 dengan kategori **B (Baik)**.

5.2 SARAN

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

1. Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan agar datang lebih awal dalam memberikan pelayanan.
2. Jadwal praktek dokter di poli di harapkan dan dipampangkan diruang tunggu pasien didalam monitor tv yang tersedia atau pada *website* Rumah Sakit.
3. Perlunya upaya peningkatan kualitas pelayanan dilingkungan RSUD Kolonel Abundjani Bangko pada waktu yang akan datang lebih baik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Peningkatan pada aspek penangan pengaduan, saran dan masukan serta responsiveness yaitu ada akur dan media yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan dan mengaktifkan kembali unit pengaduan Rumah Sakit karena sudah ada barcode nomer pengaduan di informasi tetapi tidak di semua ruangan.

5. Perlunya Peningkatan dan pemenuhan sarana dan prasarana mulai dari kebersihan dan kerapian rumah sakit, alat yang lengkap dan modern, ruang tunggu yang luas dan nyaman, papan informasi yang baik dan jelas, serta fasilitas kamar mandi yang bersih dan air yang cukup.
6. Kesopanan dan keramahan petugas perlu di tingkatkan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko lebih dimaksimalkan.

LAMPIRAN

HASIL EXEL

POLI ANAK, KULIT DAN KEBIDANAN

Nores	JL	Pendidikan	Pekerjaan	UMUR	JNS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAIN-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Anak	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	PEREMPUAN	S1	PNS	Poli Anak	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	LAIN-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	LAIN-LAKI	SMA	WIRALSAHA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	PEREMPUAN	S1	SWASTA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
6	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
8	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
9	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	LAIN-LAKI	SD	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	LAIN-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	LAIN-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	LAIN-LAKI	S1	LAINNYA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	PEREMPUAN	S3	PNS	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	LAIN-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	LAIN-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kulit	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	PEREMPUAN	S1	PNS	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	PEREMPUAN	SMA	WIRALSAHA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	0
28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kebidanan	BPJS	2	3	2	0	3	3	3	3	0
29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	4	4	3	4	4	3	3	3	4
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah						102	103	99	100	104	105	104	105	101
Rerapan						30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2						3.40	3.43	3.30	3.33	3.47	3.50	3.47	3.50	3.37
Indeks/masuk						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.37	0.38	0.36	0.37	0.38	0.39	0.38	0.39	0.37
nilai Indeks						3.38								
Penjumlahan						25								
Nilai NDM						24.61								

Apotek Rawat Jalan

Mares	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JNS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	PEREMPUAN	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
4	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
5	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
6	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	4	1
7	LAKI-LAKI	SMP	SWASTIA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
8	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
9	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
10	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
11	LAKI-LAKI	SMP	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
12	PEREMPUAN	S1	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	PEREMPUAN	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
16	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	PEREMPUAN	S1	SWASTIA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
19	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	LAKI-LAKI	SMA	PNS	BPJS	0	3	3	4	3	3	3	3	1
21	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
22	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
23	PEREMPUAN	SMP	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
24	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
25	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
26	PEREMPUAN	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
27	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	LAKI-LAKI	SD	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	PEREMPUAN	SMA	SWASTIA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
Jumlah					87	90	85	120	90	91	91	85	33
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					2.90	3.00	2.83	4.00	3.00	3.03	3.03	2.83	1.10
indeks/menar					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.32	0.33	0.31	0.44	0.33	0.33	0.33	0.31	0.12
nilai indeks					2.83								
Pemeriksaan					25								
Nilai NKA					70.8								

Poli Paru													
Mares	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JMS Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	LAKI-LAKI	SMP	TNI	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	0
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	0
5	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	2	0	0	3	3	2	0
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
10	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	2
13	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	0	2
14	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	4	4	4	4	3	4	2
15	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
16	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	4	4	4	3	0	3	3	0
17	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	0	3	3	0	0
18	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	0	3	4	0	0
19	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	2
20	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
21	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	4	3	3
23	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	4	4	4	3	3	3	3	4
24	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	3	4
26	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	4	3	3	4
30	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA	BPJS	2	3	1	3	4	4	3	3	1
Jumlah					98	104	96	107	90	98	98	86	62
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.27	3.47	3.20	3.57	3.00	3.27	3.27	2.87	2.07
indeksfomcar					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.36	0.38	0.35	0.39	0.33	0.36	0.36	0.32	0.23
nilai indeks					3.08								
Pesundung					25								
Nilai BMI					76.9								

POLI SARAF													
Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JNS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	4	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	2	2
3	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
5	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	4	3	3	4	3	2
7	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
8	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	4
11	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
15	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	2	2
16	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
19	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
21	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	4	2
22	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	3
23	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	2	2
24	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	2
26	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	2	4	3	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	2	4
28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	4	2	4	3	3	3	3	3
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Jumlah					93	92	91	118	98	99	98	84	96
Rerapan					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.10	3.07	3.03	3.93	3.27	3.30	3.27	2.80	3.20
Indeks/umur					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.34	0.34	0.33	0.43	0.36	0.36	0.36	0.31	0.35
nilai Indeks					3.19								
Penimbang					25								
Nilai BMI					79.7								

POLI INTERNE													
Mares	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JNS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	3	4	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	2	2
3	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
5	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	4	3	3	4	3	2
7	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
8	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	4
11	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
15	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	2	2
16	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
19	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
21	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	4	2
22	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	3
23	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	2	2
24	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	2
26	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	2	4	3	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	2	4
28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	4	2	4	3	3	3	3	3
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Jumlah					93	92	91	118	98	99	98	94	96
Rerapan					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.10	3.07	3.03	3.93	3.27	3.30	3.27	2.80	3.20
Indeks/normal					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.34	0.34	0.33	0.43	0.36	0.36	0.36	0.31	0.35
nilai Indeks					3.19								
Penambahan					25								
Nilai BMI					79.7								

POLI BEDAH													
Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JNS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMA	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	2	3
4	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	4	3	2	3	4	3	3	2	3
9	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
12	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	2
15	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
16	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	2
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
21	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
22	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
23	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
25	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
27	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	4	3	3
29	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah					92	93	90	112	94	91	93	84	95
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.07	3.10	3.00	3.73	3.13	3.03	3.10	2.80	3.17
Indeks/umur					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.34	0.34	0.33	0.41	0.34	0.33	0.34	0.31	0.35
nilai Indeks					3.09								
Penimbang					25								
Nilai BMI					77.4								

POLI THT													
Mares	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JMS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	PEREMPUAN	SMA	PNS	BPJS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	0
6	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	1
8	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	4	2
9	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	1	3	3	3	3	3	2
10	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
14	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	1	3	3	3	3	3	0
15	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	1
17	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	2	3	3	3	4	4	2
20	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	3	4	4	3	3	0
21	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	3
22	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	0	0	0	3	3	4
26	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	PEREMPUAN	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
30	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	4	4	3	4
31	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	1	2	3	3	4	4	4
34	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	3
35	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah					0	110	108	102	110	107	113	118	112
Respon					35	35	35	35	35	35	35	35	35
Rata2					0.00	3.14	3.09	2.91	3.14	3.06	3.23	3.37	3.20
Indeks/jumlah					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.00	0.35	0.34	0.32	0.35	0.34	0.36	0.37	0.35
nilai indeks					2.77								
Penimbang					25								
Nilai RDM					69.3								

POLI MATA														
Nomes	BAA	JK	Pendidikan	Pekerjaan	IPS PELAKSANA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	POU MATA	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
3	POU MATA	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	POU MATA	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	POU MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	2	4
8	POU MATA	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	POU MATA	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	POU MATA	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	2	2	4	3	3	3	3	4
14	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	POU MATA	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	POU MATA	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
19	POU MATA	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	POU MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	POU MATA	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
22	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	POU MATA	LAKI-LAKI	SD	WIRAUHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	POU MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	POU MATA	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
26	POU MATA	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	POU MATA	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
28	POU MATA	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	POU MATA	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	POU MATA	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Jumlah						90	89	89	116	91	90	91	68	116
Rataan						30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2						3.00	2.97	2.97	3.87	3.03	3.00	3.03	2.27	3.87
indeks/masuk						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.33	0.33	0.33	0.43	0.33	0.33	0.33	0.25	0.43
nilai Indeks						3.08								
Penimbang						25								
Nilai RDM						77.0								

POLI JIWA														
Monev	JK	Pendidikan	Pekerjaan	BS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
2	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
3	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
5	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	4	0	0	3	2	4	
6	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
7	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
8	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
10	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	0	3	3	3	3	4	
11	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
12	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
14	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
15	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	2	1	
17	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	3	3	3	1	
21	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
22	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
23	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
25	LAKI-LAKI	SD	WIRUSAHA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
26	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
27	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	2	4	
28	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	4	3	0	3	3	2	4	
30	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
Jumlah					92	92	93	92	118	94	94	101	92	
Rerata					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/monev					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									
Penelitian					25									
Nilai RKM					79.57									

IGD													
Moves	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JMS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS		4	4	4	3	4	3	3	2
2	LAKI-LAKI	SMA	WIRALUSAHA	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	3	1
3	LAKI-LAKI	SL	WIRALUSAHA	BPJS	3	4	4	2	3	3	3	4	3
4	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	3	3	3	2	3	3	3	3	2
7	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	3
8	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	0
10	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	0	3	3	3
11	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	2
13	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	4	4	4	4	3	3	3
14	LAKI-LAKI	SL	WIRALUSAHA	BPJS	3	4	4	4	3	3	3	3	3
15	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	3
17	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	2
18	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	4	4	4	4	3	3	3	2	2
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	2
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	4	4	3	4	3	3	2
21	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
22	LAKI-LAKI	SMA	WIRALUSAHA	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	3	2
23	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	2
24	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	4	3	4	4	4	3	4	2
25	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	BPJS	4	4	2	4	3	4	3	3	2
26	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	4	3
29	LAKI-LAKI	SL	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	2	4	3	4	3	4	3
Jumlah					102	111	106	116	105	105	94	97	73
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.40	3.70	3.53	3.87	3.50	3.50	3.13	3.23	2.43
indeks/menar					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.37	0.41	0.39	0.43	0.39	0.39	0.34	0.36	0.27
nilai Indeks					3.33								
Peminangan					25								
Nilai BMI					83.3								

FISIOTHERAPY													
Nores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JMS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
6	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	1
7	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
8	PEREMPUAN	S1	SWASTA	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	2	1	4
10	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	4
14	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	0	3	3	3	1
16	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	2
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
19	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	3	3
23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	0	0	0
24	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
25	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	2	2
26	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	4	2
28	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	4	2
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	4	3	4	2
30	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Jumlah					100	95	93	106	95	102	95	90	87
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.33	3.17	3.10	3.53	3.17	3.40	3.17	3.00	2.90
Indeks/mean					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.37	0.35	0.34	0.39	0.35	0.37	0.35	0.33	0.32
nilai Indeks					3.16								
Penititng					25								
Nilai KKM					79.1								

LABOR/UTDRS															
Nomor	JK	Pendidikan	Pekerjaan	UMUR	JNS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
2	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	4	4	3	3	3	4	3	2	3	
3	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
4	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	UTDRS	LAMULAM	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	UTDRS	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
7	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	4	2	
8	LAKI-LAKI	SMA	WIRALUSAHA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
9	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
10	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
11	PEREMPUAN	SL	SWASTA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
12	LAKI-LAKI	SL	PNS	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
13	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	4	2	
14	LAKI-LAKI	SL	SWASTA	UTDRS	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
15	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTDRS	BPJS	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
16	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
17	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
19	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
20	PEREMPUAN	SMA	PNS	Labor	BPJS	4	3	2	4	3	4	4	3	3	
21	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	3	4	3	4	3	4	3	3	2	
22	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
23	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	3	3		4	2	
24	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
25	PEREMPUAN	S1	WIRALUSAHA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
26	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
27	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
29	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah						110	112	95	116	106	111	95	103	86	
Rataan						30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Rata2						3.67	3.73	3.17	3.87	3.53	3.70	3.17	3.43	2.87	
indeks/umur						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	
						0.40	0.41	0.35	0.43	0.39	0.41	0.35	0.38	0.32	
nilai Indeks						3.42									
Penimbang						25									
Nilai BMI						85.62									

RADIOLOGI														
Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	DISPELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
2	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
3	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
4	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
5	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
6	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
7	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
8	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
9	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
10	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
11	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1
12	LAKI-LAKI	SD	WIRALISHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
13	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1
14	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
16	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
17	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	PEREMPUAN	S1	SWASTA	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
19	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
20	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	0	0	0	0
21	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
22	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1
23	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
24	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Umum	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
26	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Umum	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1
27	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
28	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
29	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
30	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	3	1
Jumlah					92	92	93	115	88	90	90	87	41	
R-rspon					30	30	30	30	30	30	30	30	30	
R-rs2					3.07	3.07	3.10	3.83	2.93	3.00	3.00	2.90	1.37	
indeks/umur					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	
					0.34	0.34	0.34	0.42	0.32	0.33	0.33	0.32	0.15	
nilai indeks					2.89									
Pemeriksaan					25									
Nilai BMI					72.2									

RANAP DP

Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	BESPELAYANUM	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	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
7	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
8	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	2	3	4
9	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
11	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	4
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
15	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	4
18	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
20	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Umum	3	3	3	1	3	3	3	1	3
21	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	4	3
22	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	1	4
23	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
24	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	0	0	3	3	4
29	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
				Jumlah	79	79	78	95	72	72	78	69	89
				Respon	30	30	30	30	30	30	30	30	30
				Rata2	2.633	2.633	2.6	3.167	2.4	2.4	2.6	2.3	2.967
				indeks/moran	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.29	0.29	0.286	0.348	0.26	0.26	0.286	0.253	0.326
				nilai indeks	2.607								
				Pemeriksaan	25								
				Nilai KKM	65.18								

Ranap Interne

Mares	JK	Pendidikan	Pekerjaan	JMS PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SNP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	4	1
2	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	3
3	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	1
4	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	PEREMPUAN	SD	SWASTA	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	4
7	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	4	4	3	4	4	3	4
8	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
9	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	4	4	4	4	2
11	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	3	4	4	4	4	1
12	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	LAKI-LAKI	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	1
15	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	2
16	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	4	4
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
18	LAKI-LAKI	SNP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Umum	4	3	4	2	4	3	3	3	2
20	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	2	2	4
21	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	3	3	3	3	2
22	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	2
23	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	2
24	PEREMPUAN	SNP	LAINNYA	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	3	2	3	3	3	4	4
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	2
28	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	3
30	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	1
Jumlah					111	102	96	94	105	104	99	107	81
Rerata					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.70	3.40	3.20	3.13	3.50	3.47	3.30	3.57	2.70
indeks/umur					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.41	0.37	0.35	0.34	0.39	0.38	0.36	0.39	0.30
nilai indeks					3.30								
Penitinding					25								
nilai KKM					82.41								

RANAP BEDAH

Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	BESPELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	4	3	4	4	3	4	3	4	4
2	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	2	2	4	3	3	0	4	2
4	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	2	2	4	3	3	2	4	1
5	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	2
6	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	4	2
7	PEREMPUAN	S1	SWASTA	BPJS	4	4	4	3	3	3	3	4	3
8	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	2	2	3	3	3	4	2
9	LAKI-LAKI	S2	LAINNYA	BPJS	4	3	3	4	3	3	4	3	4
10	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	2
11	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Umum	3	3	3	2	0	3	3	3	2
12	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	2
13	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	3	2
14	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
16	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	BPJS	4	3	3	2	3	3	3	2	2
20	LAKI-LAKI	S1	WIRUSAHA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
21	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	4	3	3	3	3	4	4	2
22	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	4	2
23	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	2
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	LAKI-LAKI	SMP	TNI	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
28	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	2
29	PEREMPUAN	S2	WIRUSAHA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Jumlah					104	97	89	97	89	99	94	100	87
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.47	3.23	2.97	3.23	2.97	3.30	3.13	3.33	2.90
indeks/momen					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.38	0.36	0.33	0.36	0.33	0.36	0.34	0.37	0.32
nilai indeks					3.14								
Pemeriksaan					25								
Nilai BMI					78.5								

RANAP KEBIDANAN

Mores	JK	Pendidikan	Pekerjaan	BESPELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
7	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	PEREMPUAN	S1	SWASTA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
9	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
14	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
18	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
19	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	PEREMPUAN	SD	TNI	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	S1	PNS	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	2	4
29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	BPJS	3	3	2	2	3	3	2	3	4
30	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Jumlah					91	91	90	107	91	91	90	81	104
Respon					30	30	30	30	30	30	30	30	30
Rata2					3.03	3.03	3.00	3.57	3.03	3.03	3.00	2.70	3.47
index/momen					0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
					0.33	0.33	0.33	0.39	0.33	0.33	0.33	0.30	0.38
nilai index					3.07								
Pemeriksaan					25								
Nilai BMI					75.6								

SELURUH UNIT

NO RES	JK	PIHK	PEKERJA	AREAL	LYNN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Anak	UMUM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli Anak	HPIS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Anak	HPIS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUSSA	Poli Anak	HPIS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Poli Anak	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
6	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Anak	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Anak	HPIS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
8	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
9	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Kraf	HPIS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Kebidanan	HPIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	HPIS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	PEREMPUAN	SMA	WIRAUSSA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	Poli Kebidanan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	0
28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Kebidanan	BPJS	2	3	2	0	3	3	3	3	0
29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	4	4	3	4	4	3	3	3	4
30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Anak	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
31	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
32	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
33	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
34	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
35	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
36	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	4	4	4	1
37	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
38	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
39	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
40	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
41	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
42	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
43	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
44	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
45	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	2	4	3	3	3	3	1
46	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
47	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
49	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Aptek RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
50	LAKI-LAKI	SMA	PNS	Aptek RAIA	HPIS	0	3	3	4	3	3	3	3	1

51	PEREMPUAN	SI	PNS	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	2	4	3	3	3	2	1
52	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
53	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
54	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
55	LAKI-LAKI	SI	PNS	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
56	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
57	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
58	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
59	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
60	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Agrotek-RAIA	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
61	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
62	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Paru	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	2
63	LAKI-LAKI	SMP	TNI	Poli Paru	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	0
64	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	0
65	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
68	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	2	0	0	3	3	2	0
69	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
70	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
72	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	2
73	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	0	2
74	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	4	4	4	4	4	3	4	2
75	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUSSAHA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
76	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	4	4	4	3	0	3	3	0
77	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	4	3	4	0	3	3	0	0
78	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	3	4	0	3	4	0	0
79	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	2
80	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUSSAHA	Poli Paru	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
81	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	4	4	3	3	4	3	3
83	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Paru	BPJS	3	4	4	4	3	3	3	3	4
84	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUSSAHA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
85	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	3	4
86	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	1
88	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
89	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Paru	BPJS	3	3	4	4	3	4	3	3	4
90	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUSSAHA	Poli Paru	BPJS	2	3	1	3	4	4	3	3	1
91	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Sraf	HPIS	3	3	2	4	3	4	3	3	4
92	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	HPIS	4	3	3	4	3	3	3	2	2
93	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
95	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
96	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Sraf	HPIS	4	3	3	4	3	3	4	3	2
97	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Sraf	HPIS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
98	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
99	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	4
101	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
102	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
104	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
105	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	2	2
106	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Sraf	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
108	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
109	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
110	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Sraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2

111	PEREMPUAN	S1	PNS	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	4	2
112	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	3
113	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	2	2
114	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
115	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	2
116	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Saraf	BPJS	4	3	2	4	3	3	3	3	4
117	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	2	4
118	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
119	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Saraf	BPJS	3	4	2	4	3	3	3	3	3
120	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Saraf	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
121	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	2	4	3	4	3	3	4
122	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	2	2
123	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
125	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
126	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Intern	BPJS	4	3	3	4	3	3	4	3	2
127	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Intern	BPJS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
128	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
129	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	4
131	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
132	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
134	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
135	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	2	2
136	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
138	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
139	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
140	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
141	PEREMPUAN	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	4	2
142	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	3
143	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	2	2
144	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
145	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	2
146	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Intern	BPJS	4	3	2	4	3	3	3	3	4
147	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	2	4
148	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
149	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Intern	BPJS	3	4	2	4	3	3	3	3	3
150	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Intern	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
151	PEREMPUAN	SMA	PNS	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
152	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
153	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	2	3
154	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
156	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	LAKI-LAKI	S1	PNS	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Bedah	BPJS	4	3	2	3	4	3	3	2	3
159	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3

161	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Berah	HPIS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
162	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Berah	HPIS	4	4	3	4	3	3	3	3	3
163	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Berah	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	2
165	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
166	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Poli Berah	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	2
167	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
170	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
171	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
172	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
173	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
175	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
176	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
177	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3
178	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	4	3	4	3	3	4	3	3
179	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Berah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Berah	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
181	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli THT	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
182	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli THT	HPIS	3	3	4	3	3	4	3	3	4
183	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli THT	HPIS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
184	PEREMPUAN	SMA	PNS	Poli THT	HPIS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
185	LAKI-LAKI	SI	PNS	Poli THT	HPIS	3	3	3	3	3	3	3	2	0
186	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
187	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	1
188	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	4	2
189	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	1	3	3	3	3	3	2
190	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
192	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
193	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
194	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	1	3	3	3	3	3	0
195	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
196	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	1
197	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
199	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli THT	BPJS	3	3	2	3	3	3	4	4	2
200	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	4	3	4	4	3	3	0
201	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	3
202	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	PEREMPUAN	SI	PNS	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
204	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	4	4	3	0	0	0	3	3	4
206	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli THT	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	3	4
207	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Poli THT	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
210	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	4	4	3	4	3	4	4	3	4
211	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
212	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli THT	BPJS	3	3	1	2	3	3	4	4	4
214	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	3
215	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli THT	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Mita	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
217	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	Poli Mita	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
218	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Mita	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
219	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Mita	HPIS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
220	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Mita	HPIS	3	3	3	3	3	3	3	2	4

221	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
222	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	2	4
223	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
224	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
225	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
226	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
227	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
228	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	2	2	4	3	3	3	3	4
229	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
232	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
234	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
235	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
236	LAKI-LAKI	SMP	WIRUSAHA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
237	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
238	LAKI-LAKI	SD	WIRUSAHA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
239	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
241	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
242	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
243	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
244	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
245	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Mata	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
246	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
247	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
248	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
250	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	2	4	0	0	3	2	4
251	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
252	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
253	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
254	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
255	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	4	4	3	0	3	3	3	3	4
256	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
257	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
259	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
260	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
261	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	2	1
262	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
263	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	4	4	4	3	3	3	1
266	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
267	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
268	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	2	4
269	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
270	LAKI-LAKI	SD	WIRUSAHA	Poli Jawa	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	3	4

271	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Poli Iw	BPJS	3	4	3	4	4	4	3	3	4
272	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Iw	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	2	4
273	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Poli Iw	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
274	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Poli Iw	BPJS	3	3	4	3	0	3	3	2	4
275	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Poli Iw	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
276	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	HPS		4	4	4	3	4	3	3	2
277	LAKI-LAKI	SMA	WIRUSAHA	IGD	HPS	3	4	4	4	4	4	4	3	1
278	LAKI-LAKI	SI	WIRUSAHA	IGD	HPS	3	4	4	2	3	3	3	4	3
279	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	IGD	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	HPS	4	4	4	4	3	3	3	3	3
281	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	IGD	UMUM	3	3	3	2	3	3	3	3	2
282	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	IGD	HPS	3	3	2	4	3	3	3	2	3
283	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	IGD	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	IGD	HPS	3	3	3	4	3	3	3	2	0
285	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	HPS	4	3	3	4	3	0	3	3	3
286	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	HPS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
287	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	HPS	3	3	4	4	4	4	3	3	2
288	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	HPS	3	4	4	4	4	4	3	3	3
289	LAKI-LAKI	SI	WIRUSAHA	IGD	HPS	3	4	4	4	3	3	3	3	3
290	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	IGD	HPS	3	4	4	4	3	3	3	3	3
291	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	3
292	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	2
293	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	IGD	BPJS	4	4	4	4	3	3	3	2	2
294	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	2
295	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	IGD	BPJS	3	4	4	4	3	4	3	3	2
296	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
297	LAKI-LAKI	SMA	WIRUSAHA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	3	2
298	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	2
299	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	3	4	3	4	4	4	3	4	2
300	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	IGD	BPJS	4	4	2	4	3	4	3	3	2
301	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
302	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	3
303	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	4	3
304	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
305	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	IGD	BPJS	4	4	2	4	3	4	3	4	3
306	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
307	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	4	3	3	4	3	1
311	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	2	3	3	3	3	1
312	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	FISIOTHERAPY	HPS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
313	PEREMPUAN	SI	SWASTA	FISIOTHERAPY	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
314	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	4	3	3	2	1	4
315	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	PEREMPUAN	SI	PNS	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
318	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	4
319	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	FISIOTHERAPY	BPJS	4	3	3	4	0	3	3	3	1

321	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	2
322	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
323	PEREMPUAN	SI	PNS	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
324	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
325	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
326	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	3	4	3	3	3	3	3	3
327	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	3	3
328	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	2	3	3	0	0	0
329	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	2
330	LAKI-LAKI	SI	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	3	3	4	4	3	3	2	2
331	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	4	4	4	4	4	4
332	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	4	2
333	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	3	3	4	4	4	3	4	2
334	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	FSIOTHERAPY	BPJS	4	3	3	3	4	4	3	4	2
335	PEREMPUAN	SI	PNS	FSIOTHERAPY	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
336	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UTILES	HEBS	3	4	4	4	3	4	3	4	3
337	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	4	4	3	3	3	4	3	2	3
338	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
339	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	UTILES	UMAM	3	3	3	2	3	3	3	3	3
340	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
341	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	UTILES	HEBS	3	3	3	4	4	4	3	4	3
342	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	4	4	3	4	2
343	LAKI-LAKI	SMA	WIRAU SAHA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	4	3	4	4	3
344	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	4	3	3	4	4	4	3	4	3
345	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	3	3	3	4	3
346	PEREMPUAN	SI	SWASTA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	4	4	3	3	3
347	LAKI-LAKI	SI	PNS	UTILES	HEBS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
348	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	4	4	3	4	2
349	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	UTILES	HEBS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
350	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UTILES	HEBS	4	4	3	4	3	4	4	4	3
351	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	HEBS	3	4	4	4	4	4	3	3	3
352	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
353	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	3	4	4	4	3	4	3	4	3
354	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
355	PEREMPUAN	SMA	PNS	Labor	HEBS	4	3	2	4	3	4	4	3	3
356	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	HEBS	3	4	3	4	3	4	3	3	2
357	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	3	3
358	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	3	3		4	2
359	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3
360	PEREMPUAN	SI	WIRAU SAHA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	3	4	3	3
361	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3
362	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Labor	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
363	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	3	3
364	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Labor	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	3	3
365	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Labor	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
367	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
368	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
369	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
370	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
371	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
372	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
373	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
374	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	3	3	3	3	2	1
375	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
376	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	4	4	3	3	3	3	1
377	LAKI-LAKI	SD	WIRAU SAHA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
378	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
379	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Rafiotogi	HEBS	3	3	3	4	3	3	3	4	1
380	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Rafiotogi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
381	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	BPJS	3	3	3	2	3	4	3	3	4
382	PEREMPUAN	SI	PNS	Rafiotogi	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Rafiotogi	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	3	4
384	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Rafiotogi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1

385	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	0	0	0
386	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
387	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	1
388	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
389	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	Umum	4	2	3	2	3	3	3	3	4
390	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
391	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	Umum	3	4	3	4	3	3	4	3	1
392	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
393	LAKI-LAKI	SI	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
394	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
395	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Radiologi	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	1
396	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
397	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
398	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	3
399	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
400	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
401	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
402	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
403	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	2	3	4
404	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
405	PEREMPUAN	SI	PNS	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
406	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
407	PEREMPUAN	SMA	WIRAUSSAHA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	4
408	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
409	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
410	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
411	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
412	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	0	0	3	3	4
413	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
414	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
415	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Ruang Depati Payung	Umum	3	3	3	1	3	3	3	1	3
416	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Ruang Depati Payung	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	4	3
417	PEREMPUAN	SI	PNS	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	1	4
418	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
419	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
420	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
421	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
422	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
423	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	3	0	0	3	3	4
424	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
425	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Depati Payung	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
426	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	4	1
427	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	3
428	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	1
429	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
431	PEREMPUAN	SD	SWASTA	Ruang Interne	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	4
432	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	3	4	4	3	4	4	3	4
433	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
434	LAKI-LAKI	SI	PNS	Ruang Interne	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
435	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	3	3	3	4	4	4	4	2
436	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Ruang Interne	BPJS	4	3	3	3	4	4	4	4	1
437	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
438	LAKI-LAKI	SI	PNS	Ruang Interne	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
439	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	1
440	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Ruang Interne	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	2

441	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	3	3	4	4	3	3	4	4
442	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
443	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
444	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Interne	Umum	4	3	4	2	4	3	3	3	2
445	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	3	3	3	3	3	3	2	2	4
446	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	4	3	3	3	3	3	3	2
447	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	3	3	3	3	3	3	3	2	2
448	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	3	3	3	3	3	3	3	2
449	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
450	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
451	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Interne	HPS	4	3	3	2	3	3	3	4	4
452	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	2
453	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
454	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	3
455	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Ruang Interne	BPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	1
456	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	4	3	4	4	3	4	3	4	4
457	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Ruang Bedah	HPS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
458	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	2	2	4	3	3	0	4	2
459	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	4	2	2	4	3	3	2	4	1
460	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	4	3	3	3	4	2
461	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA	Ruang Bedah	HPS	4	4	3	3	3	4	4	4	2
462	PEREMPUAN	S1	SWASTA	Ruang Bedah	HPS	4	4	4	3	3	3	3	4	3
463	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	3	2	2	3	3	3	4	2
464	LAKI-LAKI	S2	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	4	3	3	4	3	3	4	3	4
465	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	3	3	3	3	4	2
466	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	Umum	3	3	3	2	0	3	3	3	2
467	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	3	3	4	4	4	2
468	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	4	4	3	3	4	4	3	3	2
469	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
470	PEREMPUAN	S1	PNS	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
471	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	Ruang Bedah	HPS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
472	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	4	4	3	4	3	3	3	3	3
473	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	4	4	3	3	3	3	3	3	3
474	LAKI-LAKI	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	4	3	3	2	3	3	3	2	2
475	LAKI-LAKI	S1	WIRUSAHA	Ruang Bedah	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
476	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Ruang Bedah	BPJS	4	4	3	3	3	3	4	4	2
477	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	Ruang Bedah	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	4	2
478	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	2
479	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
481	LAKI-LAKI	SMP	TNI	Ruang Bedah	BPJS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
482	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
483	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	2	2
484	PEREMPUAN	S2	WIRUSAHA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
485	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Bedah	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
486	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ruang Kebidanan	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
487	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Kebidanan	HPS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
488	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Kebidanan	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
489	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ruang Kebidanan	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
490	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ruang Kebidanan	HPS	3	3	3	4	3	3	3	3	4

491	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
492	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
493	PEREMPUAN	SI	SWASTA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	1
494	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
495	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
496	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
497	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
498	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
499	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
500	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
501	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
502	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
503	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
504	PEREMPUAN	SI	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
505	PEREMPUAN	SD	TNI	Ramp Kebutuhan	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
507	PEREMPUAN	SI	PNS	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
508	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
509	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
510	PEREMPUAN	SI	PNS	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
511	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
512	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
513	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	2	4
514	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	2	2	3	3	2	3	4
515	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	Ramp Kebutuhan	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Jumlah						1657	1654	1589	1875	1625	1663	1631	1530	1471
Raport						515	515	515	515	515	515	515	515	515
Rata2						3.22	3.21	3.09	3.64	3.16	3.23	3.17	2.97	2.86
indeksmur						0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
						0.35	0.35	0.34	0.40	0.35	0.36	0.35	0.33	0.31
nilai Indeks						3.14								
Peminang						25								
Nilai KM						78.5								

HASIL SPSS

POLI KULIT, ANAK DAN KEBIDANAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	9	30.0	30.0	30.0
	PEREMPUAN	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	10.0	10.0	10.0
	SMP	7	23.3	23.3	33.3
	SMA	14	46.7	46.7	80.0
	S1	5	16.7	16.7	96.7
	S3	1	3.3	3.3	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	10	33.3	33.3	43.3
	WIRAUUSAHA	2	6.7	6.7	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	16	53.3	53.3	56.7
	Sangat Sesuai	13	43.3	43.3	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	17	56.7	56.7	56.7
	Sangat Mudah	13	43.3	43.3	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	2	6.7	6.7	6.7
	Cepat	17	56.7	56.7	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	0	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	16	53.3	53.3	56.7
	Gratis	13	43.3	43.3	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	16	53.3	53.3	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	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat Kompeten	15	50.0	50.0	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	Baik	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat BAik	15	50.0	50.0	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	1	3.3	3.3	10.0
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	3.3	3.3	13.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	6	20.0	20.0	33.3
	Dikelola dengan Baik	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

APOTEK RAWAT JALAN

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	14	46.7	46.7	46.7
	SMP	3	10.0	10.0	56.7
	SMA	9	30.0	30.0	86.7
	S1	4	13.3	13.3	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	27	90.0	90.0	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	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	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	5	16.7	16.7	16.7
	Cepat	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gratis	30	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	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	29	96.7	96.7	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	6	20.0	20.0	20.0
	Baik	23	76.7	76.7	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	

POLI PARU

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	20	66.7	66.7	66.7
	PEREMPUAN	10	33.3	33.3	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	10	33.3	33.3	36.7
	SMA	14	46.7	46.7	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	2	6.7	6.7	6.7
	TNI	1	3.3	3.3	10.0
	SWASTA	3	10.0	10.0	20.0
	WIRUSAHA	4	13.3	13.3	33.3
	LAINNYA	20	66.7	66.7	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	Kurang Sesuai	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	20	66.7	66.7	70.0
	Sangat Sesuai	9	30.0	30.0	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	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Mudah	14	46.7	46.7	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	3	10.0	10.0	13.3
	Cepat	15	50.0	50.0	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	0	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	0	3	10.0	10.0	10.0
	Sesuai	18	60.0	60.0	70.0
	Sangat Sesuai	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	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	22	73.3	73.3	73.3
	Sangat Sopan dan Ramah	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.0	10.0	10.0
	Cukup	1	3.3	3.3	13.3
	Baik	20	66.7	66.7	80.0
	Sangat BAik	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	6	20.0	20.0	20.0
	Tidak Ada	5	16.7	16.7	36.7
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	8	26.7	26.7	63.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	3	10.0	10.0	73.3
	Dikelola dengan Baik	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI SARAF

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	14	46.7	46.7	46.7
	PEREMPUAN	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	20.0	20.0	20.0
	SMP	6	20.0	20.0	40.0
	SMA	14	46.7	46.7	86.7
	S1	4	13.3	13.3	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	10	33.3	33.3	46.7
	LAINNYA	16	53.3	53.3	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	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	Kurang Cepat	2	6.7	6.7	6.7
	Cepat	26	86.7	86.7	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	Cukup Mahal	3	10.0	10.0	10.0
	Murah	2	6.7	6.7	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	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	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	27	90.0	90.0	90.0
	Sangat Sopan dan Ramah	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	20.0	20.0	20.0
	Baik	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	5	16.7	16.7	16.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	15	50.0	50.0	66.7
	Dikelola dengan Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI PENYAKIT DALAM

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	4	13.3	13.3	30.0
	SMA	14	46.7	46.7	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	7	23.3	23.3	23.3
	SWASTA	5	16.7	16.7	40.0
	LAINNYA	18	60.0	60.0	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	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	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	Kurang Cepat	3	10.0	10.0	10.0
	Cepat	23	76.7	76.7	86.7
	Sangat Cepat	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	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	22	73.3	73.3	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	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	22	73.3	73.3	73.3
	Sangat Sopan dan Ramah	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	8	26.7	26.7	26.7
	Baik	20	66.7	66.7	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	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	7	23.3	23.3	23.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	10	33.3	33.3	56.7
	Dikelola dengan Baik	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI BEDAH

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	14	46.7	46.7	46.7
	PEREMPUAN	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	20.0	20.0	20.0
	SMP	6	20.0	20.0	40.0
	SMA	14	46.7	46.7	86.7
	S1	4	13.3	13.3	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	10	33.3	33.3	46.7
	LAINNYA	16	53.3	53.3	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	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	Kurang Cepat	2	6.7	6.7	6.7
	Cepat	26	86.7	86.7	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	Cukup Mahal	3	10.0	10.0	10.0
	Murah	2	6.7	6.7	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	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	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	27	90.0	90.0	90.0
	Sangat Sopan dan Ramah	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	20.0	20.0	20.0
	Baik	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	5	16.7	16.7	16.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	15	50.0	50.0	66.7
	Dikelola dengan Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

POLI THT

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	14	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	22.9	22.9	22.9
	SMP	7	20.0	20.0	42.9
	SMA	12	34.3	34.3	77.1
	S1	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	17.1	17.1	17.1
	SWASTA	7	20.0	20.0	37.1
	LAINNYA	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	35	100.0	100.0	100.0

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	30	85.7	85.7	85.7
	Sangat Sesuai	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	32	91.4	91.4	91.4
	Sangat Mudah	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	3	8.6	8.6	8.6
	Kurang Cepat	1	2.9	2.9	11.4
	Cepat	27	77.1	77.1	88.6
	Sangat Cepat	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	2.9	2.9	2.9
	Cukup Mahal	1	2.9	2.9	5.7
	Murah	24	68.6	68.6	74.3
	Gratis	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	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	2.9	2.9	2.9
	Sesuai	29	82.9	82.9	85.7
	Sangat Sesuai	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	2.9	2.9	2.9
	Kompeten	23	65.7	65.7	68.6
	Sangat Kompeten	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	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	22	62.9	62.9	62.9
	Sangat Sopan dan Ramah	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	3	8.6	8.6	8.6
	Baik	22	62.9	62.9	71.4
	Sangat BAik	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	8.6	8.6	8.6
	Tidak Ada	3	8.6	8.6	17.1
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	6	17.1	17.1	34.3
	Berfungsi Kurang Maksimal	7	20.0	20.0	54.3
	Dikelola dengan Baik	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

POLI MATA

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	15	50.0	50.0	50.0
	PEREMPUAN	15	50.0	50.0	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	10	33.3	33.3	56.7
	SMA	11	36.7	36.7	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	8	26.7	26.7	26.7
	WIRUSAHA	2	6.7	6.7	33.3
	LAINNYA	20	66.7	66.7	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	30	100.0	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	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	4	13.3	13.3	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	29	96.7	96.7	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 Kompeten	30	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	29	96.7	96.7	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	22	73.3	73.3	73.3
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	1	3.3	3.3	3.3
Berfungsi Kurang MAksimal	1	3.3	3.3	6.7
Dikelola dengan Baik	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

POLI Jiwa

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	23	76.7	76.7	76.7
	PEREMPUAN	7	23.3	23.3	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	13	43.3	43.3	70.0
	SMA	7	23.3	23.3	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	7	23.3	23.3	23.3
	WIRSAUSAHA	1	3.3	3.3	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	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	Kurang Cepat	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	24	80.0	80.0	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	0	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	2	6.7	6.7	10.0
	Gratis	27	90.0	90.0	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	2	6.7	6.7	6.7
	Sesuai	19	63.3	63.3	70.0
	Sangat Sesuai	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	22	73.3	73.3	76.7
	Sangat Kompeten	7	23.3	23.3	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	27	90.0	90.0	90.0
	Sangat Sopan dan Ramah	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	14	46.7	46.7	46.7
	Baik	15	50.0	50.0	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	3	10.0	10.0	10.0
	Berfungsi Kurang MAksimal	2	6.7	6.7	16.7
	Dikelola dengan Baik	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

IGD

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	25	83.3	83.3	83.3
	PEREMPUAN	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	9	30.0	30.0	30.0
	SMA	15	50.0	50.0	80.0
	S1	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SWASTA	8	26.7	26.7	26.7
	WIRUSAHA	4	13.3	13.3	40.0
	LAINNYA	18	60.0	60.0	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	Sesuai	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat Sesuai	15	50.0	50.0	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	9	30.0	30.0	30.0
	Sangat Mudah	21	70.0	70.0	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	3	10.0	10.0	10.0
	Cepat	8	26.7	26.7	36.7
	Sangat Cepat	19	63.3	63.3	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	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	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat Sesuai	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Kompeten	11	36.7	36.7	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	26	86.7	86.7	86.7
	Sangat Sopan dan Ramah	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	3	10.0	10.0	10.0
	Baik	17	56.7	56.7	66.7
	Sangat Baik	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	3.3	3.3	3.3
	Tidak Ada	1	3.3	3.3	6.7
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	12	40.0	40.0	46.7

Berfungsi Kurang MAksimal	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FISIOTERAPI

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	7	23.3	23.3	23.3
	SMP	4	13.3	13.3	36.7
	SMA	8	26.7	26.7	63.3
	S1	10	33.3	33.3	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	3	10.0	10.0	10.0
	SWASTA	3	10.0	10.0	20.0
	LAINNYA	24	80.0	80.0	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	20	66.7	66.7	66.7
	Sangat Sesuai	10	33.3	33.3	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	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	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	25	83.3	83.3	86.7
	Sangat Cepat	4	13.3	13.3	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	2	6.7	6.7	6.7
	Murah	10	33.3	33.3	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	0	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	21	70.0	70.0	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	Kompeten	18	60.0	60.0	60.0
	Sangat Kompeten	12	40.0	40.0	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
	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	6.7
	Sopan dan Ramah	19	63.3	63.3	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	0	1	3.3	3.3	3.3
	Buruk	1	3.3	3.3	6.7
	Cukup	3	10.0	10.0	16.7
	Baik	17	56.7	56.7	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 0	1	3.3	3.3	3.3
Tidak Ada	5	16.7	16.7	20.0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	6	20.0	20.0	40.0
Berfungsi Kurang MAksimal	2	6.7	6.7	46.7
Dikelola dengan Baik	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

LABORATORIUM / UTDRS

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	21	70.0	70.0	70.0
	PEREMPUAN	9	30.0	30.0	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	5	16.7	16.7	20.0
	SMA	18	60.0	60.0	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	2	6.7	6.7	6.7
	SWASTA	9	30.0	30.0	36.7
	WIRSAUSAHA	2	6.7	6.7	43.3
	LAINNYA	17	56.7	56.7	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	10	33.3	33.3	33.3
	Sangat Sesuai	20	66.7	66.7	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	8	26.7	26.7	26.7
	Sangat Mudah	22	73.3	73.3	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	23	76.7	76.7	80.0
	Sangat Cepat	6	20.0	20.0	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	2	6.7	6.7	10.0
	Gratis	27	90.0	90.0	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	14	46.7	46.7	46.7
	Sangat Sesuai	16	53.3	53.3	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	9	30.0	30.0	30.0
	Sangat Kompeten	21	70.0	70.0	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	22	73.3	73.3	73.3
	Sangat Sopan dan Ramah	8	26.7	26.7	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	13	43.3	43.3	50.0
	Sangat BAik	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	5	16.7	16.7	16.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	24	80.0	80.0	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	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	20	66.7	66.7	66.7
	SMA	7	23.3	23.3	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	1	3.3	3.3	3.3
	SWASTA	28	93.3	93.3	96.7
	WIRSAUSAHA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	28	93.3	93.3	93.3
	Umum	2	6.7	6.7	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	Kurang Mudah	1	3.3	3.3	3.3
	Mudah	26	86.7	86.7	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	Cepat	27	90.0	90.0	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	2	6.7	6.7	6.7
	Murah	1	3.3	3.3	10.0
	Gratis	27	90.0	90.0	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	28	93.3	93.3	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	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	1	3.3	3.3	3.3
	Sopan dan Ramah	26	86.7	86.7	90.0
	Sangat Sopan dan Ramah	3	10.0	10.0	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	25	83.3	83.3	86.7
Dikelola dengan Baik	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

RAWAT INAP DEPATI PAYUNG

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	6	20.0	20.0	20.0
	PEREMPUAN	24	80.0	80.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	56.7	56.7	56.7
	SMP	7	23.3	23.3	80.0
	SMA	3	10.0	10.0	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	2	6.7	6.7	6.7
	SWASTA	1	3.3	3.3	10.0
	WIRSAUSAHA	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	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	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	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	Cepat	30	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mahal	1	3.3	3.3	3.3
	Murah	8	26.7	26.7	30.0
	Gratis	21	70.0	70.0	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	3	10.0	10.0	10.0
	Sesuai	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	10.0	10.0	10.0
	Kompeten	27	90.0	90.0	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	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	Buruk	2	6.7	6.7	6.7
	Cukup	7	23.3	23.3	30.0
	Baik	20	66.7	66.7	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	3	10.0	10.0	10.0
	Berfungsi Kurang MAksimal	7	23.3	23.3	33.3
	Dikelola dengan Baik	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RAWAT INAP PENYAKIT DALAM/ 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	6	20.0	20.0	20.0
	SMP	6	20.0	20.0	40.0
	SMA	16	53.3	53.3	93.3
	S1	2	6.7	6.7	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	4	13.3	13.3	20.0
	LAINNYA	24	80.0	80.0	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	Sesuai	9	30.0	30.0	30.0
	Sangat Sesuai	21	70.0	70.0	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	18	60.0	60.0	60.0
	Sangat Mudah	12	40.0	40.0	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	22	73.3	73.3	76.7
	Sangat Cepat	7	23.3	23.3	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	2	6.7	6.7	6.7
	Murah	22	73.3	73.3	80.0
	Gratis	6	20.0	20.0	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	15	50.0	50.0	50.0
	Sangat Sesuai	15	50.0	50.0	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	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Kompeten	14	46.7	46.7	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	19	63.3	63.3	66.7
	Sangat Sopan dan Ramah	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	2	6.7	6.7	6.7
	Baik	9	30.0	30.0	36.7
	Sangat BAik	19	63.3	63.3	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	5	16.7	16.7	16.7
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	8	26.7	26.7	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	

RAWAT INAP 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	4	13.3	13.3	13.3
	SMP	11	36.7	36.7	50.0
	SMA	10	33.3	33.3	83.3
	S1	3	10.0	10.0	93.3
	S2	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	1	3.3	3.3	3.3
	TNI	1	3.3	3.3	6.7
	SWASTA	6	20.0	20.0	26.7
	WIRSAUSAHA	2	6.7	6.7	33.3
	LAINNYA	20	66.7	66.7	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	16	53.3	53.3	53.3
	Sangat Sesuai	14	46.7	46.7	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	2	6.7	6.7	6.7
	Mudah	19	63.3	63.3	70.0
	Sangat Mudah	9	30.0	30.0	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	3	10.0	10.0	10.0
	Cepat	25	83.3	83.3	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	Cukup Mahal	3	10.0	10.0	10.0
	Murah	17	56.7	56.7	66.7
	Gratis	10	33.3	33.3	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	0	1	3.3	3.3	3.3
	Sesuai	27	90.0	90.0	93.3
	Sangat Sesuai	2	6.7	6.7	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	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	Tidak Menjawab	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Sopan dan Ramah	1	3.3	3.3	6.7
	Sopan dan Ramah	20	66.7	66.7	73.3
	Sangat Sopan dan Ramah	8	26.7	26.7	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	12	40.0	40.0	53.3
	Sangat BAik	14	46.7	46.7	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	1	3.3	3.3	3.3
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	13	43.3	43.3	46.7
	Berfungsi Kurang MAksimal	4	13.3	13.3	60.0
	Dikelola dengan Baik	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

RAWAT INAP KEBIDANAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEREMPUAN	30	100.0	100.0	100.0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	7	23.3	23.3	23.3
	SMP	12	40.0	40.0	63.3
	SMA	7	23.3	23.3	86.7
	S1	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	6.7	6.7	6.7
	TNI	1	3.3	3.3	10.0
	SWASTA	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	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	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	1	3.3	3.3	3.3
	Cepat	28	93.3	93.3	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	Cukup Mahal	2	6.7	6.7	6.7
	Murah	9	30.0	30.0	36.7
	Gratis	19	63.3	63.3	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	29	96.7	96.7	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	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	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	10	33.3	33.3	33.3
	Baik	19	63.3	63.3	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	3	10.0	10.0	10.0
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	3.3	3.3	13.3
	Berfungsi Kurang MAksimal	5	16.7	16.7	30.0
	Dikelola dengan Baik	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	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	1	.2	.2	.2
	Kurang Sesuai	2	.4	.4	.6
	Sesuai	391	75.9	76.1	76.7
	Sangat Sesuai	120	23.3	23.3	100.0
	Total	514	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		515	100.0		

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	4	.8	.8	.8
	Mudah	398	77.3	77.3	78.1
	Sangat Mudah	113	21.9	21.9	100.0
	Total	515	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	4	.8	.8	.8
	Kurang Cepat	31	6.0	6.0	6.8
	Cepat	397	77.1	77.1	83.9
	Sangat Cepat	83	16.1	16.1	100.0
	Total	515	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	.8	.8	.8
	Sangat Mahal	1	.2	.2	1.0
	Cukup Mahal	18	3.5	3.5	4.5
	Murah	130	25.2	25.2	29.7
	Gratis	362	70.3	70.3	100.0
	Total	515	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	12	2.3	2.3	2.3
	Sesuai	387	75.1	75.1	77.5
	Sangat Sesuai	116	22.5	22.5	100.0
	Total	515	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	8	1.6	1.6	1.6
	Kompeten	365	70.9	70.9	72.4
	Sangat Kompeten	142	27.6	27.6	100.0
	Total	515	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	.6	.6	.6
	Kurang Sopan dan Ramah	5	1.0	1.0	1.6
	Sopan dan Ramah	403	78.3	78.4	80.0
	Sangat Sopan dan Ramah	103	20.0	20.0	100.0
	Total	514	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		

Total	515	100.0	
-------	-----	-------	--

Bagaimana pendapat saudara tentang nilai sarana dan prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	5	1.0	1.0	1.0
Buruk	3	.6	.6	1.6
Cukup	101	19.6	19.6	21.2
Baik	299	58.1	58.1	79.2
Sangat BAik	107	20.8	20.8	100.0
Total	515	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan Pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	14	2.7	2.7	2.7
Tidak Ada	85	16.5	16.5	19.2
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	79	15.3	15.3	34.6
Berfungsi Kurang MAksimal	120	23.3	23.3	57.9
Dikelola dengan Baik	217	42.1	42.1	100.0
Total	515	100.0	100.0	

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

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



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



SURAT PERINTAH TUGAS

No : 445/ 1887 /PLY/XI/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	:	Ns. Indah Marzalia Putri, M.Kep
Anggota / Surveyor	:	1. Tety Sesnita, AMKL 2. Nilawati Anggraini 3. Dio Permana, Am.Kep 4. Eko Budi Santoso, SKM 5. Citra Selviana, SKM 6. Wely Afriani 7. Bunga Wijaya

2. Tugas tersebut dilaksanakan dari tanggal 4 Desember 2024 s/d 14 Desember 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, 28 November 2024
Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko

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



PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN
RSUD KOL. ABUNDJANI
TERAKREDITASI : PARIPURNA
Jln. Kesehatan No. 20 Kel. Pematang Kandis Bangko Telp. (0746) 21459



SURAT KEPUTUSAN PEMIMPIN BLUD
RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO KABUPATEN MERANGIN
NOMOR : 400 TAHUN 2024

TENTANG
REVISI TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
PEMIMPIN BLUD RSUD KOL. ABUNDJANI BANGKO

- Menimbang** :
- a. Bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat;
 - b. Bahwa upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;
 - c. 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** :
- 1. Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - 2. Surat Persetujuan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan Nomor Surat : 061/1941/SJ tanggal 8 Juni 1995 tentang type RSUD Kol. Abundjani Bangko;
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - 4. Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 8 Tahun 2019, tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 Tanggal 28 Desember 2019;
 - 5. 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);
 - 6. Peraturan Bupati Merangin Nomor 80 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019;
 - 7. 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;
 - 8. 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 REVISI 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 28 November 2024

Pemimpin BLUD



dr. H. Irwan 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 : 400 Tahun 2024
 Tentang Revisi 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	Ns. Indah Marzalia Putri, M.Kep	-	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	Eko Budi Santoso, SKM	-	Anggota Survei
7	Citra Selvianna, SKM	-	Anggota Survei
8	Wely Afriani	-	Anggota Survei
9	Bunga Wijaya	-	Anggota Survei

Ditetapkan di Bangko
 Pada Tanggal 28 November 2024
 Pemimpin BLUD


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