



PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO  
**RUMAH SAKIT UMUM " dr. H. KOESNADI "**  
Jl. Kapten Piere Tendean No. 3 Telepon (0332) 421974. Fax.0332 422311  
BONDOWOSO

Kode Pos : 68214



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## **TRIWULAN I**



**TAHUN 2019**



**BERITA ACARA HASIL DAN PEMBAHASAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso  
TRIWULAN I TAHUN 2019  
No : 445/688/430.10.7/2019**

**A. PENDAHULUAN**

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Sesuai keputusan MENPAN Nomor : 16 Tahun 2014, menetapkan 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**B. HASIL SURVEI**

Setelah dilakukan survey IKM pada bulan Januari - Maret 2019 didapatkan 480 responden dengan rincian 255 responden rawat jalan, 135 responden rawat inap, 60 responden pelayanan penunjang, 15 responden Instalasi Gawat Darurat dan 15 responden Instalasi Bedah Sentral, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan dengan menghitung nilai dari setiap jawaban responden terhadap 9 pertanyaan yang mewakili setiap unsur pelayanan. Berikut ini rincian responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat:

Tabel 1. Rincian Responden Survei IKM Pada Setiap Instalasi di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Jumlah
1	Rawat Jalan	255
2	Rawat Inap	135
3	Pelayanan Penunjang	60
4	Intalasi Gawat Darurat	15
5	Instalasi Bedah Sentral	15
	TOTAL	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden terbanyak berada pada unit Rawat Jalan karena instalasi ini memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak yaitu sebanyak 21.258 kunjungan dalam periode Januari 2019-Maret 2019.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Usia di RSUD dr. H. Koesnadi

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Kurang dari 5 Tahun	5	4	0	0	0	9
2	5 - 11 Tahun	12	5	0	0	0	17
3	12 - 16 Tahun	8	8	2	1	0	19
4	17 - 25 Tahun	87	20	3	4	2	116
5	26 - 45 Tahun	78	55	36	3	8	180
6	46 - 65 Tahun	45	31	17	5	3	101
7	65 Tahun ke atas	20	12	2	2	2	38
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Usia responden paling banyak terdapat pada rentang 26-45 Tahun, hal ini dikarenakan rentang usia tersebut merupakan rentang usia yang mendominasi kunjungan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, selain itu berdasarkan data Statistik Daerah Kabupaten Bondowoso Tahun 2018, rentang usia 26-45 Tahun jika dijumlahkan akan menjadi kelompok usia terbanyak, oleh sebab itu hal ini dapat menjadi penyebab tingginya akses pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso pada kelompok usia tersebut.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Laki-laki	73	51	24	7	3	158
2	Perempuan	182	84	36	8	12	322
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden didominasi oleh perempuan, hal ini disebabkan oleh lebih banyaknya perempuan yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, sejalan dengan data dari Badan Pusat Statistik Daerah Bondowoso tentang Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Bondowoso Tahun 2018 yang menyatakan bahwa keluhan kesehatan pada perempuan yaitu sebesar 42,31% lebih tinggi dari keluhan kesehatan pada laki-laki yaitu 39,87%, hal ini dapat menjadi dasar penyebab perempuan lebih mendominasi kunjungan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dari pada laki-laki.

Tabel 4. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	SD ke Bawah	31	5	2	0	0	38
2	SD/Sederajat	89	55	6	1	2	153
3	SLTP/Sederajat	27	5	4	4	1	41
4	SLTA/Sederajat	59	25	19	6	5	114
5	D1-D3	30	33	13	2	4	82
6	S1	15	10	10	2	3	40
7	S1 Ke Atas	4	2	6	0	0	12
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden yang didapatkan dari survei didominasi tingkat pendidikan terakhir berupa SD/Sederajat dan SLTA/Sederajat, pendominasian ini salah satunya dapat disebabkan oleh sebagian besar latar belakang pendidikan terakhir dari penduduk 15 Tahun ke atas yang sudah bekerja berdasarkan data Badan Pusat Statistik Daerah Bondowoso Tahun 2018 adalah SD/Sederajat, selain itu, adanya pasien yang masih berada pada usia remaja juga menjadi latar belakang banyaknya responden dengan pendidikan terakhir berupa SLTA/Sederajat.

Tabel 5. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	32	23	11	2	0	68
2	Pegawai Swasta	36	12	4	1	2	55
3	Wiraswasta	15	3	3	0	0	21
4	Pelajar/Mahasiswa	37	27	2	1	1	68
5	Lainnya	135	70	40	11	12	268
	1. Petani	23	17	4	1	3	48
	2. Asisten Rumah Tangga	3	1	0	0	0	4
	3. Pekerja Harian Lepas	5	2	2	0	0	9
	4. Ibu Rumah Tangga	87	32	21	5	5	150
	5. Pensiunan	17	18	13	5	4	57
	Total	240	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, hal ini sangat berhubungan dengan tiga indikator lain, yaitu usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan terakhir, tiga indikator tersebut dapat menjadi penyebab banyaknya ibu rumah tangga yang mengakses pelayanan kesehatan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Tabel 6. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Cara Bayar di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Umum	71	48	14	2	6	141
2	Asuransi Kesehatan	184	87	46	13	9	339
	Total	255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden dengan cara bayar menggunakan asuransi kesehatan mendominasi hasil survei, hal ini salah satunya dikarenakan adanya program pemerintah berupa *Universal Health Coverage* yang mewajibkan seluruh rakyat Indonesia untuk menggunakan asuransi kesehatan melalui BPJS.

Tabel 7. Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat Survei IKM di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Instalasi	Ruangan	Triwulan IV 2018	Triwulan I 2019
1	Rawat Jalan	Poli Jantung	88.37	82.50
		Poli Anak	85.86	80.12
		Poli Kulit dan Kelamin	-	80.12
		Poli Kandungan	85.25	82.32
		Poli Bedah	83.76	81.95
		Poli Mata	85.43	80.67
		Poli Jiwa	95.56	85.07
		Poli Paru	89.90	82.32
		Poli THT	82.56	78.83
		Poli Interna	88.37	82.13
		Poli Rehab Medik	84.36	80.12
		Poli Saraf	79.88	77.73
		Poli Gigi	85.80	80.12
		Poli Hemodialisa	86.02	80.12
		Poli VCT	85.87	80.30
		Poli Onkologi/Orthopedi	83.85	77.00
		Loket Pendaftaran	91.48	78.18
<b>Total</b>			<b>86.72</b>	<b>80.56</b>
2	Rawat Inap	Mawar	84.94	79.02
		Rengganis	81.22	77.00
		Teratai	82.50	80.12
		Melati	84.33	78.83
		Seruni	82.97	78.83
		Bougenvil	83.78	80.12
		Dahlia	85.86	80.12
		Anggrek	86.57	80.30
		ICU	84.56	77.73
<b>Total</b>			<b>84.08</b>	<b>79.12</b>
3	Penunjang	Radiologi	85.87	79.20
		Laboratorium	85.90	79.38
		Farmasi	84.50	79.20
		Patologi Anatomi	84.88	78.47
<b>Total</b>			<b>85.29</b>	<b>79.06</b>
4	Instalasi Gawat Darurat	IGD	<b>93.60</b>	<b>81.95</b>
5	Instalasi Bedah Sentral	IBS	<b>89.02</b>	<b>80.12</b>
<b>TOTAL</b>			<b>85.80</b>	<b>80.00</b>

Sumber: Data diolah dari survei IKM

### **C. HASIL SURVEI IKM MASING-MASING UNIT PELAYANAN**

#### **1. POLI JANTUNG**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 88.37 sedangkan pada Triwulan I 2019 adalah sebesar 82.50 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun dikarenakan jumlah pasien di Poli jantung semakin banyak, dengan jumlah pelaksana pelayanan yang tidak berubah, hal ini menyebabkan waktu pelayanan yang dirasakan oleh responden masih belum sangat cepat dan perilaku pelaksana dirasa masih belum sangat maksimal.

#### **2. POLI ANAK**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.86 sedangkan pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 adapun nilai terendah terdapat pada unsur keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena banyaknya persepsi responden yang merasa poli anak belum sangat aman dan nyaman untuk membawa anak-anak melakukan pemeriksaan, responden berharap akan adanya sarana dan prasarana yang sesuai untuk membawa anak, sehingga anak dapat merasa nyaman dan tidak takut ketika akan menjalani pemeriksaan.

#### **3. POLI KULIT DAN KELAMIN**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 1 Tahun 2019 adalah sebesar 80.12, dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM awal pada poli kulit dan kelamin ini sudah cukup baik dan harus terus ditingkatkan.

#### **4. POLI KANDUNGAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.25 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 82.32 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena adanya peningkatan jumlah pasien pada poli kandungan yang melakukan pemeriksaan dengan jumlah tenaga yang tetap, hal ini menyebabkan waktu pelayanan yang dirasakan oleh responden masih belum sangat cepat.

#### **5. POLI BEDAH**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 83.76 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 81.95 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena waktu tunggu pelayanan yang dirasa belum sangat cepat oleh responden yang dikarenakan semakin banyaknya jumlah pasien.

#### **6. POLI MATA**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.43 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.67 dengan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena responden merasa persyaratan pelayanan yang harus dilakukan terlalu banyak meski responden mengetahui bahwa persyaratan tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang ada, sehingga sebagian besar responden memilih jawaban sesuai jenis pelayanan dan tidak memilih jawaban sangat sesuai dengan jenis pelayanan.

#### **7. POLI Jiwa**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 95.56 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 85.07 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun drastis dikarenakan meningkatnya jumlah pasien pada poli jiwa dengan jumlah tenaga tetap, sehingga responden merasa waktu pelayanan yang diberikan belum sangat cepat, selain itu adanya waktu-waktu tertentu dimana dokter harus mengikuti kegiatan diluar pelayanan seperti terdapat rapat membuat para pasien harus menunggu lebih lama.

8. POLI PARU

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 89.90 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 82.32 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena waktu tunggu pelayanan yang belum dirasa sangat cepat oleh responden yang disebabkan jumlah dokter spesialisik hanya 1 orang dan harus melayani rawat jalan serta rawat inap.

9. POLI THT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 82.56 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 78.83 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena waktu tunggu pelayanan yang belum dirasa sangat cepat.

10. POLI INTERNA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 88.37 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 82.13 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden belum merasa sangat puas terhadap tindak lanjut dari saran dan masukan yang mereka berikan.

11. POLI REHABILITASI MEDIK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 84.36 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur penanganan aduan, saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun dikarenakan jumlah pasien di Poli Rehabilitasi Medik semakin banyak, dengan jumlah pelaksana pelayanan yang tidak berubah, hal ini menyebabkan waktu pelayanan yang dirasakan oleh responden masih belum sangat cepat dan perilaku pelaksana dirasa masih belum sangat maksimal.

12. POLI SARAF

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 79.88 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 77.73 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena kondisi pasien yang menginginkan pelayanan yang sangat cepat meski pelayanan yang diberikan sudah cepat.

13. POLI GIGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.88 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena waktu pelayanan yang dirasa oleh responden masih belum sangat cepat.

14. POLI HEMODIALISA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 86.02 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur penanganan aduan, saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden belum merasa sangat puas terhadap tindak lanjut dari saran dan masukan yang mereka berikan.

15. POLI VCT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.87 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.30 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena masih terdapat beberapa responden yang masih merasa waktu pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

#### 16. LOKET PENDAFTARAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 91.48 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 78.18 dengan nilai terendah pada unsur prosedur pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden merasa prosedur yang diberlakukan untuk pendaftaran masih berada pada poin mudah dan belum sangat mudah, terdapat pula beberapa responden yang menyatakan bahwa prosedur yang diberlakukan kurang mudah.

#### 17. POLI ONKOLOGI/ORTHOPEDI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 83.85 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 77.00 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena masih terdapat beberapa responden yang masih merasa waktu pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

#### 18. PAVILIUN MAWAR

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 84.94 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 79.02 dengan nilai terendah pada unsur keamanan dan kenyamanan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden memiliki keinginan yang lebih akan kenyamanan pada saat berada di ruangan, sehingga sebagian besar responden belum memilih sangat aman dan nyaman pada unsur keamanan dan kenyamanan ini.

#### 19. PAVILIUN RENGGANIS

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 81.22 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 77.00 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena seluruh pasien sebagai responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah.

#### 20. PAVILIUN TERATAI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 82.50 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena seluruh pasien sebagai responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah, hal ini disebabkan oleh adanya peningkatan jumlah pasien sementara jumlah tenaga tetap.

#### 21. PAVILIUN MELATI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 84.33 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 78.83 dengan nilai terendah pada unsur keamanan dan kenyamanan, IKM pada triwulan ini menurun karena banyaknya persepsi responden yang berharap akan adanya sarana dan prasarana yang sesuai untuk anak-anak, sehingga anak dapat merasa nyaman dan tidak takut ketika akan menjalani pemeriksaan.

#### 22. PAVILIUN SERUNI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 82.97 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 78.83 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden merasa bahwa saran dan masukan yang mereka berikan ditindaklanjuti dengan baik, dan belum sampai pada tahap ditindaklanjuti dengan sangat baik.

#### 23. PAVILIUN BOUGENVIL

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 83.78 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena responden merasa waktu pelayanan yang mereka terima masih belum sangat cepat meski sudah tergolong cepat, jumlah pasien yang meningkat menjadi penyebab adanya penurunan waktu pelayanan.



#### 24. PAVILIUN DAHLIA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.86 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena penilaian responden pada perilaku pelaksana masih berada pada kategori sopan dan ramah, belum mencapai kategori sangat sopan dan ramah.

#### 25. PAVILIUN ANGGREK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 86.57 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.30 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden merasa bahwa saran dan masukan yang mereka berikan ditindaklanjuti dengan baik, dan belum sampai pada tahap ditindaklanjuti dengan sangat baik.

#### 26. INSTALASI CARE UNIT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 84.56 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 77.73 dengan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden masih merasa persyaratan pelayanan yang harus diberikan cukup rumit, sehingga masih terdapat responden yang menjawab bahwa persyaratan yang diwajibkan masih kurang sesuai dengan jenis pelayanan, hal ini membutuhkan adanya sosialisasi bahwa persyaratan tersebut merupakan syarat yang memang wajib disertakan atau penjelasan kembali jika terdapat keluarga pasien yang masih merasa kesulitan dan kebingungan mengenai persyaratan yang wajib disertakan.

#### 27. RADIOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.87 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 79.20 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena masih terdapat beberapa responden yang masih merasa waktu pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

#### 28. LABORATORIUM

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.90 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 79.38 dengan nilai terendah pada unsur prosedur pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden merasa prosedur yang diberlakukan untuk laboratorium masih berada pada poin mudah dan belum sangat mudah, terdapat pula beberapa responden yang menyatakan bahwa prosedur yang diberlakukan kurang mudah. Sehingga diperlukan adanya sosialisasi mengenai bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan laboratorium agar pasien sebagai responden tidak merasa kesulitan.

#### 29. FARMASI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 85.90 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 79.20 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena pengambilan obat untuk seluruh pasien dilakukan bersamaan pada rentang waktu yang sama sehingga pada saat-saat tertentu dapat terjadi penumpukan antrian untuk pengambilan obat, hal ini yang menyebabkan adanya ketidakpuasan waktu pelayanan yang dirasakan oleh responden.

#### 30. PATOLOGI ANATOMI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 84.88 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 78.47 dengan nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden memilih jawaban cukup kompeten untuk kompetensi pelaksana, hal ini mengindikasikan adanya sedikit ketidakpuasan yang dirasakan oleh responden.

### 31. INSTALASI GAWAT DARURAT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 93.60 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 81.95 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena terdapat beberapa waktu dimana terjadi banyak sekali pasien pada ruang Instalasi Gawat Darurat dengan jumlah tenaga pelayanan yang tetap, sehingga pasien merasa pelayanan yang mereka dapatkan belum sangat cepat.

### 32. INSTALASI BEDAH SENTRAL

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 89.02 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden belum merasa sangat puas terhadap tindak lanjut dari saran dan masukan yang mereka berikan.

## D. KELUHAN

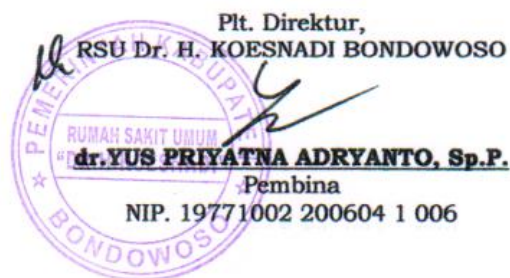
1. Terjadi kesenjangan terhadap jam kunjung keluarga pasien antara pasien VIP dengan pasien kelas I,II,III
2. Kurangnya perhatian petugas di ruang rawat inap
3. Waktu tunggu di pelayanan rawat jalan lama
4. Belum adanya tempat menunggu untuk anak pada poli anak
5. Ketidapkahaman pasien terhadap beberapa prosedur dan persyaratan pada beberapa tempat

## E. KESIMPULAN

Pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian **pada triwulan IV tahun 2018 sebesar 85.80 sedangkan triwulan I tahun 2019 sebesar 80.00 dengan kategori mutu pelayanan "BAIK"** yang berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Nilai terendah secara kumulatif terdapat pada unsur **waktu pelayanan**.

Bondowoso, 28 Mei 2019

Pt. Direktur,  
RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO



RUMAH SAKIT UMUM  
**dr. YUS PRIYATNA ADRYANTO, Sp.P.**  
Pembina  
NIP. 19771002 200604 1 006

**TW 1**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso  
 ALAMAT : JL. Kapten Pierre Tendean No. 3  
 Tlp/Fax. : (0332) 421974 - 421263

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN											Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai		
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	27	Jantung
2	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	28	Jantung
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	30	Jantung
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31	Jantung
5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	30	Jantung
6	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	32	Anak
7	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31	Anak
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Anak
9	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	28	Anak
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Anak
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	30	KuKel
12	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	27	KuKel
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	KuKel
14	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	30	KuKel
15	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	29	KuKel
16	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	Kand.
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Kand.
18	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	Kand.
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	Kand.
20	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	28	Kand.
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	Bedah
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29	Bedah
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	30	Bedah
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29	Bedah
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	Bedah
26	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	28	Mata
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Mata
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	Mata
29	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	28	Mata
30	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	28	Mata
31	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	30	Jiwa
32	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	32	Jiwa
33	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31	Jiwa
34	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	32	Jiwa
35	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	Jiwa
36	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	27	Paru
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Paru
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	Paru
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Paru
40	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	33	Paru
41	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	24	THT
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	THT
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	THT
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	THT
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	THT
46	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	27	Interna
47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29	Interna
48	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	31	Interna
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	Interna

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
50	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30	Interna
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Rehab Med
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Rehab Med
53	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	Rehab Med
54	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	Rehab Med
55	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	Rehab Med
56	3	3	2	4	3	3	3	4	4	29	Saraf
57	4	2	3	4	3	4	4	4	3	31	Saraf
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Saraf
59	3	3	2	4	3	4	3	3	3	28	Saraf
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Saraf
61	3	3	2	3	3	4	3	4	4	29	Gigi
62	3	3	2	3	3	4	4	3	3	28	Gigi
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	Gigi
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Gigi
65	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Gigi
66	2	3	3	3	4	3	3	3	2	26	Hemo
67	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	Hemo
68	4	3	4	3	4	4	2	3	3	30	Hemo
69	3	4	3	3	4	4	2	3	3	29	Hemo
70	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30	Hemo
71	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	VCT
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	VCT
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	VCT
74	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	VCT
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	VCT
76	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	Onko/Ort
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Onko/Ort
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Onko/Ort
79	3	3	2	3	3	4	3	4	4	29	Onko/Ort
80	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	Onko/Ort
81	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	Loket Pend
82	3	2	3	3	3	4	4	3	3	28	Loket Pend
83	3	3	3	2	3	3	4	3	3	27	Loket Pend
84	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	Loket Pend
85	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Loket Pend
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Mawar
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Mawar
88	4	3	4	4	4	2	3	3	3	30	Mawar
89	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Mawar
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Mawar
91	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	Rengganis
92	3	3	3	3	3	3	2	3	4	27	Rengganis
93	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	Rengganis
94	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	Rengganis
95	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	Rengganis
96	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Teratai
97	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	Teratai
98	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	Teratai
99	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	Teratai
100	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27	Teratai
101	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	Melati
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Melati
103	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	Melati
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Melati
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Melati

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
106	4	4	3	3	3	4	3	2	3	29	Seruni
107	3	4	3	3	3	4	4	2	3	29	Seruni
108	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	Seruni
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Seruni
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Seruni
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Bougenvil
112	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Bougenvil
113	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Bougenvil
114	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	Bougenvil
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Bougenvil
116	3	3	3	4	3	4	3	4	2	29	Dahlia
117	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Dahlia
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Dahlia
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Dahlia
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Dahlia
121	2	3	4	4	3	3	3	3	3	28	Anggrek
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	Anggrek
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Anggrek
124	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	Anggrek
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Anggrek
126	3	4	3	4	0	3	3	3	3	26	ICU
127	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	ICU
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	ICU
129	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	ICU
130	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	ICU
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Radiologi
132	3	2	4	4	3	4	3	3	3	29	Radiologi
133	4	2	3	3	3	4	4	3	4	30	Radiologi
134	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	Radiologi
135	3	2	3	4	4	3	4	3	3	29	Radiologi
136	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28	Lab
137	3	2	3	3	3	3	3	4	3	27	Lab
138	4	2	4	4	3	3	3	3	3	29	Lab
139	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	Lab
140	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Lab
141	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Farmasi
142	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Farmasi
143	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Farmasi
144	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27	Farmasi
145	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27	Farmasi
146	4	3	3	4	4	2	4	4	4	32	PA
147	3	3	3	3	3	2	3	4	3	27	PA
148	4	3	3	3	4	2	4	4	4	31	PA
149	2	3	3	3	3	2	4	4	3	27	PA
150	4	4	4	4	3	2	3	3	3	30	PA
151	4	3	2	3	3	4	4	4	3	30	IGD
152	4	3	2	3	4	3	4	4	4	31	IGD
153	4	4	2	3	4	4	3	3	4	31	IGD
154	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	IGD
155	4	3	2	4	3	2	3	3	3	27	IGD
156	4	4	3	4	4	3	3	2	3	30	IBS
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	IBS
158	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	IBS
159	2	3	3	4	4	4	4	3	3	29	IBS
160	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	IBS
161	3	3	2	4	4	3	3	4	4	30	Jantung

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
162	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	Jantung
163	4	3	2	4	3	4	3	3	3	29	Jantung
164	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	Jantung
165	3	4	2	4	3	3	4	4	3	30	Jantung
166	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Anak
167	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32	Anak
168	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Anak
169	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30	Anak
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Anak
171	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	KuKel
172	4	4	2	3	4	3	3	3	3	29	KuKel
173	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	KuKel
174	3	4	2	3	3	4	3	4	4	30	KuKel
175	4	4	2	3	4	3	3	3	3	29	KuKel
176	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Kand.
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Kand.
178	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	Kand.
179	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	Kand.
180	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31	Kand.
181	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Bedah
182	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Bedah
183	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Bedah
184	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Bedah
185	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Bedah
186	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	Mata
187	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	Mata
188	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	Mata
189	3	3	2	4	3	2	3	3	2	25	Mata
190	4	3	2	4	3	4	4	4	4	32	Mata
191	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	Jiwa
192	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32	Jiwa
193	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	Jiwa
194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31	Jiwa
195	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	Jiwa
196	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27	Paru
197	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Paru
198	3	3	2	3	3	4	3	3	3	27	Paru
199	3	4	2	3	4	3	4	4	3	30	Paru
200	3	3	2	4	3	3	4	4	4	30	Paru
201	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32	THT
202	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	THT
203	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33	THT
204	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	THT
205	3	2	3	4	3	3	4	3	3	28	THT
206	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	Interna
207	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	Interna
208	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	Interna
209	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31	Interna
210	3	4	3	3	4	4	3	4	3	31	Interna
211	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	Rehab Med
212	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rehab Med
213	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rehab Med
214	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	Rehab Med
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Saraf
217	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Saraf

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Saraf
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Saraf
220	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Saraf
221	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31	Gigi
222	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27	Gigi
223	4	3	2	4	3	4	4	4	4	32	Gigi
224	3	3	2	4	3	4	4	3	4	30	Gigi
225	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	Gigi
226	3	4	4	3	4	3	2	3	4	30	Hemo
227	3	3	3	3	3	4	2	3	3	27	Hemo
228	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	Hemo
229	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	Hemo
230	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	Hemo
231	4	4	2	3	3	3	4	4	4	31	VCT
232	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	VCT
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	VCT
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	VCT
235	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	VCT
236	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Onko/Ort
237	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	Onko/Ort
238	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Onko/Ort
239	3	3	2	3	3	4	3	4	4	29	Onko/Ort
240	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	Onko/Ort
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Loket Pend
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	Loket Pend
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Loket Pend
244	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	Loket Pend
245	4	2	3	3	4	3	4	3	4	30	Loket Pend
246	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	Mawar
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Mawar
248	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	Mawar
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Mawar
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Mawar
251	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	Rengganis
252	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	Rengganis
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rengganis
254	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Rengganis
255	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rengganis
256	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27	Teratai
257	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	Teratai
258	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31	Teratai
259	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27	Teratai
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Teratai
261	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Melati
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Melati
263	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	Melati
264	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	Melati
265	4	3	3	3	4	3	4	4	3	31	Melati
266	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Seruni
267	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	Seruni
268	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Seruni
269	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	Seruni
270	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	Seruni
271	4	2	3	4	3	3	3	3	3	28	Bougenvil
272	4	3	2	3	4	3	4	3	4	30	Bougenvil
273	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32	Bougenvil

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
274	4	3	2	4	4	3	4	3	3	30	Bougenvil
275	2	3	3	4	4	3	3	4	4	30	Bougenvil
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Dahlia
277	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	Dahlia
278	4	2	3	3	3	3	3	3	3	27	Dahlia
279	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	Dahlia
280	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	Dahlia
281	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32	Anggrek
282	4	2	2	3	4	3	4	3	4	29	Anggrek
283	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31	Anggrek
284	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31	Anggrek
285	4	4	3	3	4	4	3	2	4	31	Anggrek
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	ICU
287	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	ICU
288	3	3	2	4	4	3	3	3	3	28	ICU
289	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	ICU
290	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	ICU
291	3	2	2	3	3	4	3	4	4	28	Radiologi
292	4	2	3	3	3	3	3	3	3	27	Radiologi
293	4	2	3	4	4	4	4	4	4	33	Radiologi
294	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Radiologi
295	3	2	2	4	3	3	3	3	3	26	Radiologi
296	3	2	3	4	3	4	3	4	4	30	Lab
297	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Lab
298	4	2	3	4	4	3	4	3	3	30	Lab
299	4	2	3	4	4	4	3	4	4	32	Lab
300	3	3	2	3	3	3	4	3	4	28	Lab
301	3	3	2	4	4	3	3	3	3	28	Farmasi
302	4	3	2	4	4	4	4	4	4	33	Farmasi
303	3	4	2	4	4	3	3	3	3	29	Farmasi
304	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30	Farmasi
305	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	Farmasi
306	2	4	3	3	4	1	3	3	3	26	PA
307	3	3	4	4	4	1	4	4	3	30	PA
308	3	2	3	4	3	2	3	3	3	26	PA
309	2	3	4	3	2	2	4	2	3	25	PA
310	4	4	3	3	4	2	3	3	4	30	PA
311	4	3	2	3	3	4	4	3	3	29	IGD
312	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	IGD
313	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	IGD
314	3	3	2	3	4	3	3	4	3	28	IGD
315	4	4	2	4	4	2	3	3	4	30	IGD
316	2	4	4	3	2	3	3	3	3	27	IBS
317	3	3	3	3	4	4	4	2	3	29	IBS
318	3	4	4	2	3	4	3	3	3	29	IBS
319	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32	IBS
320	4	3	3	3	2	3	3	2	3	26	IBS
321	3	3	2	4	4	4	3	3	3	29	Jantung
322	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	Jantung
323	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	Jantung
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Jantung
325	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Jantung
326	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Anak
327	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	Anak
328	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Anak
329	2	3	2	3	3	4	4	4	3	28	Anak



No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
330	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	Anak
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	KuKel
332	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31	KuKel
333	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	KuKel
334	4	3	2	3	4	3	3	3	3	28	KuKel
335	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31	KuKel
336	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Kand.
337	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Kand.
338	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	Kand.
339	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31	Kand.
340	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	Kand.
341	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	Bedah
342	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Bedah
343	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Bedah
344	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	Bedah
345	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31	Bedah
346	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	Mata
347	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31	Mata
348	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	Mata
349	3	3	2	4	3	2	3	3	2	25	Mata
350	3	4	2	4	4	4	3	4	4	32	Mata
351	4	4	2	3	4	4	3	3	4	31	Jiwa
352	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	Jiwa
353	3	3	2	3	3	3	3	4	4	28	Jiwa
354	4	3	2	4	4	4	3	4	4	32	Jiwa
355	4	3	2	4	4	4	3	3	4	31	Jiwa
356	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	Paru
357	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	Paru
358	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	Paru
359	3	3	2	3	4	4	3	4	4	30	Paru
360	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31	Paru
361	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	THT
362	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28	THT
363	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	THT
364	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	THT
365	3	2	3	3	3	3	4	3	3	27	THT
366	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	Interna
367	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	Interna
368	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	Interna
369	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	Interna
370	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	Interna
371	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	Rehab Med
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
374	3	4	2	3	3	3	4	3	3	28	Rehab Med
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
376	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Saraf
377	3	3	2	4	5	3	3	3	3	29	Saraf
378	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Saraf
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Saraf
380	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	Saraf
381	4	3	2	3	4	3	4	3	4	30	Gigi
382	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Gigi
383	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33	Gigi
384	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	Gigi
385	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	Gigi

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
386	4	4	4	3	4	3	2	3	4	31	Hemo
387	3	3	3	4	3	4	2	3	3	28	Hemo
388	4	4	4	3	4	3	2	3	4	31	Hemo
389	3	3	3	4	3	4	2	3	3	28	Hemo
390	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32	Hemo
391	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	VCT
392	4	4	2	3	3	3	4	4	4	31	VCT
393	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	VCT
394	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	VCT
395	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	VCT
396	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Onko/Ort
397	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	Onko/Ort
398	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Onko/Ort
399	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	Onko/Ort
400	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	Onko/Ort
401	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Loket Pend
402	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28	Loket Pend
403	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Loket Pend
404	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Loket Pend
405	4	2	3	4	4	3	4	3	4	31	Loket Pend
406	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	Mawar
407	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Mawar
408	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	Mawar
409	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Mawar
410	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Mawar
411	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	Rengganis
412	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	Rengganis
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rengganis
414	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Rengganis
415	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rengganis
416	3	3	4	4	4	4	2	3	3	30	Teratai
417	3	3	3	4	3	3	2	3	4	28	Teratai
418	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Teratai
419	4	3	3	4	4	3	3	4	3	31	Teratai
420	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Teratai
421	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	Melati
422	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	Melati
423	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	Melati
424	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	Melati
425	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	Melati
426	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Seruni
427	3	2	4	4	3	3	2	3	3	27	Seruni
428	4	3	3	3	3	4	3	4	3	30	Seruni
429	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	Seruni
430	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Seruni
431	4	2	3	4	3	3	3	3	3	28	Bougenvil
432	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30	Bougenvil
433	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	Bougenvil
434	4	3	2	4	4	3	4	3	3	30	Bougenvil
435	2	3	3	4	4	3	3	4	4	30	Bougenvil
436	2	3	4	4	4	3	2	3	3	28	Dahlia
437	2	4	3	3	4	4	3	3	4	30	Dahlia
438	4	2	3	3	4	3	3	3	3	28	Dahlia
439	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	Dahlia
440	4	3	4	4	4	3	3	4	3	32	Dahlia
441	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	Anggrek



**Keterangan :**

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

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11  
per unsur

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80.00</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	
U1	Persyaratan pelayanan	0.364
U2	Prosedur	0.349
U3	Waktu pelayanan	0.316
U4	Biaya/Tarif	0.390
U5	Produk spesifik pelayanan	0.364
U6	Kompetensi pelaksana	0.355
U7	Perilaku pelaksana	0.351
U8	Penanganan pengaduan	0.352
U9	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana	0.359