



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

Kode Pos :68214



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## **TRIWULAN II**



**TAHUN 2019**



**BERITA ACARA HASIL DAN PEMBAHASAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso  
TRIWULAN II TAHUN 2019  
No :445/881/430.10.7/2019**

**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 April-Juni 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	Instalasi 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 kunjungan dalam periode April 2019-Juni 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	10	7	0	1	0	18
2	5 - 11 Tahun	16	4	2	1	0	23
3	12 - 16 Tahun	17	12	1	1	0	31
4	17 - 25 Tahun	43	17	2	2	1	65
5	26 - 45 Tahun	59	41	42	3	6	151
6	46 - 65 Tahun	78	33	10	5	4	130
7	65 Tahun ke atas	32	21	3	2	4	62
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Tidak berbeda jauh dengan triwulan I, usia responden masih di dominasi pada rentang 26-45 Tahun, dan seperti yang telah diketahui pada triwulan I 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. Namun dibandingkan dengan triwulan I, terdapat peningkatan pasien dengan rentang usia kurang dari 5 tahun, 5-11 tahun serta rentang usia 65 tahun ke atas, peningkatan pasien terjadi pada rentang usia dengan daya tahan tubuh yang rentan, hal ini salah satunya dapat dipicu adanya perubahan musim penghujan menjadi musim kemarau.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Laki-laki	88	72	32	10	6	208
2	Perempuan	167	63	28	5	9	272
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Berdasarkan jenis kelamin, responden tetap di dominasi oleh perempuan dengan perbandingan yang hampir sama dengan yang terjadi pada triwulan I.

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	26	8	1	2	0	37
2	SD/Sederajat	78	47	3	2	1	131
3	SLTP/Sederajat	42	22	12	3	3	82
4	SLTA/Sederajat	50	21	25	2	7	105
5	D1-D3	28	15	8	2	2	55
6	S1	21	18	10	4	2	55
7	S1 Ke Atas	10	4	1	0	0	15
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden yang didapatkan dari survei di dominasi 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 merupakan mahasiswa juga menjadi latar belakang cukup 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	52	17	20	4	5	98
2	Pegawai Swasta	32	8	8	2	1	51
3	Wiraswasta	15	6	5	2	1	29
4	Pelajar/Mahasiswa	31	23	3	2	1	60
5	Lainnya	125	81	24	5	7	242
	1. Petani	21	11	7	1	0	40
	2. Asisten Rumah Tangga	4	2	2	0	0	8
	3. Pekerja Harian Lepas	6	5	3	1	1	16
	4. Ibu Rumah Tangga	70	42	10	2	2	126
	5. Pensiunan	24	21	2	1	4	52
	Total	255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Masih sama halnya dengan triwulan I, 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	63	60	29	8	4	164
2	Asuransi Kesehatan	192	75	31	7	11	316
	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 I 2019	Triwulan II 2019
1	Rawat Jalan	Poli Jantung	82.50	83.05
		Poli Anak	80.12	81.58
		Poli Kulit dan Kelamin	80.12	81.03
		Poli Kandungan	82.32	83.60
		Poli Bedah	81.95	82.32
		Poli Mata	80.67	81.58
		Poli Jiwa	85.07	85.43
		Poli Paru	82.32	84.15
		Poli THT	78.83	80.67
		Poli Interna	82.13	83.05
		Poli Rehab Medik	80.12	80.67
		Poli Saraf	77.73	79.57
		Poli Gigi	80.12	81.22
		Poli Hemodialisa	80.12	81.58
		Poli VCT	80.30	81.77
		Poli Onkologi/Orthopedi	77.00	79.93
Loket Pendaftaran	78.18	78.28		
<b>Total</b>			<b>80.56</b>	<b>81.73</b>
2	Rawat Inap	Mawar	79.02	80.48
		Rengganis	77.00	79.57
		Teratai	80.12	80.30
		Melati	78.83	79.20
		Seruni	78.83	79.93
		Bougenvil	80.12	81.22
		Dahlia	80.12	80.30
		Anggrek	80.30	80.85
		ICU	77.73	78.65
<b>Total</b>			<b>79.12</b>	<b>80.05</b>
3	Penunjang	Radiologi	79.20	80.30
		Laboratorium	79.38	81.03
		Farmasi	79.20	81.95
		Patologi Anatomi	78.47	80.48
<b>Total</b>			<b>79.06</b>	<b>80.94</b>
4	Instalasi Gawat Darurat	IGD	<b>81.95</b>	<b>82.32</b>
5	Instalasi Bedah Sentral	IBS	<b>80.12</b>	<b>81.22</b>
<b>TOTAL</b>			<b>80.00</b>	<b>81.25</b>

Sumber: Data diolah dari survei IKM

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

1. POLI JANTUNG

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 82.50 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 83.05 dengan nilai terendah tetap terdapat pada unsur waktu pelayanan meski telah terdapat peningkatan nilai kepuasan terhadap waktu pelayanan dibandingkan dengan triwulan I.

2. POLI ANAK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.58 dengan nilai terendah sama seperti pada triwulan sebelumnya yaitu terdapat pada unsur keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan meskipun telah terdapat sedikit peningkatan kepuasan terhadap unsur tersebut, responden sebagian besar masih berharap akan adanya ruang yang nyaman bagi anak selama menunggu waktu untuk mendapatkan pelayanan.

3. POLI KULIT DAN KELAMIN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.03, dengan nilai terendah masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, responden merasa waktu pelayanan belum sangat cepat meski sudah masuk dalam kategori cepat.

4. POLI KANDUNGAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 82.32 sedangkan pada Triwulan II 2019 adalah sebesar 83.60 dengan nilai terendah masih pada unsur waktu pelayanan, pada triwulan ini masih belum terdapat peningkatan yang signifikan terhadap unsur waktu pelayanan dikarenakan masih tingginya kunjungan pasien pada poli kandungan.

5. POLI BEDAH

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 81.95 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 82.32 dengan nilai terendah juga masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, meskipun telah terdapat peningkatan kepuasan pada unsur waktu pelayanan dibanding dengan triwulan sebelumnya.

6. POLI MATA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.67 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.58 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, terjadinya penurunan kepuasan pada unsur waktu pelayanan disebabkan karena meningkatnya jumlah pasien pada poli mata.

7. POLI JIWA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 85.07, sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 85.43 dengan nilai terendah masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, pasien masih merasa waktu tunggu pelayanan masih belum sangat cepat.

8. POLI PARU

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 82.32 sedangkan pada Triwulan II 2019 adalah sebesar 84.15 dengan nilai terendah masih pada unsur waktu pelayanan meski telah terdapat peningkatan kepuasan pada unsur tersebut dibanding dengan triwulan sebelumnya.

9. POLI THT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 78.83 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.67 dengan nilai terendah masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, waktu tunggu pelayanan belum dirasa sangat cepat oleh responden.

#### 10. POLI INTERNA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 82.13 sedangkan pada Triwulan II 2019 adalah sebesar 83.05 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, responden merasa pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan masih belum sangat ramah, meskipun telah masuk dalam kategori yang baik.

#### 11. POLI REHABILITASI MEDIK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada Triwulan II 2019 adalah sebesar 80.67 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, peningkatan jumlah pasien menjadi penyebab adanya penurunan kepuasan dalam unsur waktu pelayanan.

#### 12. POLI SARAF

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 77.73 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 79.57 dengan nilai terendah masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, responden menginginkan pelayanan yang sangat cepat meski pelayanan yang diberikan sudah cepat.

#### 13. POLI GIGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.22 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, sama halnya seperti pada triwulan sebelumnya waktu pelayanan yang dirasa oleh responden masih belum sangat cepat.

#### 14. POLI HEMODIALISA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada Triwulan II 2019 adalah sebesar 81.58 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, hal ini disebabkan oleh adanya keinginan responden untuk diberikan pelayanan yang sangat prima meski pelayanan yang didapatkan sudah dalam kategori baik.

#### 15. POLI VCT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.30 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.77 dengan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan dimana responden merasa persyaratan pelayanan yang harus disertakan masih belum sangat mudah.

#### 16. POLI ONKOLOGI/ORTHOPEDI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 77.00 sedangkan pada Triwulan II tahun 2019 adalah sebesar 79.93 dengan nilai terendah juga masih terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena masih terdapat beberapa responden yang masih merasa waktu pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

#### 17. LOKET PENDAFTARAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 78.18 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 78.28 dengan nilai terendah masih pada unsur prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun karena sebagian besar responden merasa prosedur yang diberlakukan untuk pendaftaran cukup rumit karena adanya proses fingerprint yang masih baru diberlakukan.

#### 18. PAVILIUN MAWAR

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 79.02 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.48 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, responden menginginkan adanya penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti dengan sangat baik dan cepat.

#### 19. PAVILIUN RENGGANIS

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 77.00 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 79.57 dengan nilai terendah sama seperti triwulan

sebelumnya yaitu pada unsur perilaku pelaksana, responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah meski sudah termasuk kategori sopan dan ramah.

20. PAVILIUN TERATAI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.30 dengan nilai terendah masih berada pada unsur perilaku pelaksana, responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah.

21. PAVILIUN MELATI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 78.83 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 79.20 dengan nilai terendah masih pada unsur keamanan dan kenyamanan, dan dengan alasan yang sama yaitu responden berharap akan adanya sarana dan prasarana yang sesuai untuk anak-anak, sehingga anak dapat merasa nyaman dan tidak takut ketika akan menjalani perawatan.

22. PAVILIUN SERUNI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 78.83 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 79.93 dengan nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, responden merasa apabila terdapat aduan, kritik dan saran yang diberikan belum ditindaklanjuti dengan sangat baik.

23. PAVILIUN BOUGENVIL

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.22 dengan nilai terendah masih pada unsur waktu pelayanan, 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 I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.30 dengan nilai terendah masih pada unsur perilaku pelaksana, responden merasa perilaku pelaksana masih berada pada kategori sopan dan ramah, belum mencapai kategori sangat sopan dan ramah.

25. PAVILIUN ANGGREK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 80.30 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.85 dengan nilai terendah masih pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, 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 I 2019 adalah sebesar 77.73 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 78.65 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, responden merasa waktu untuk mendapatkan pelayanan masih belum sangat cepat meski sudah masuk kategori cepat.

27. RADIOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 79.20 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.30 dengan nilai terendah masih pada unsur waktu pelayanan, beberapa responden yang masih merasa waktu pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

28. LABORATORIUM

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 79.38 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.03 dengan nilai terendah masih pada unsur prosedur pelayanan dan berdasarkan alasan yang sama pula seperti pada triwulan sebelumnya.



## 29. FARMASI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 79.20 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.95 dengan nilai terendah pada unsur prosedur pelayanan, beberapa responden merasa prosedur untuk mendapatkan pelayanan masih belum sangat mudah meski sudah tergolong dalam kategori mudah.

## 30. PATOLOGI ANATOMI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 78.47 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 80.48 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, ketidakpuasan responden diakibatkan oleh banyaknya pasien dengan jumlah tenaga yang masih tetap sama.

## 31. INSTALASI GAWAT DARURAT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan I 2019 adalah sebesar 81.95 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 82.32 dengan nilai terendah masih pada unsur waktu pelayanan, hal ini diakibatkan 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 I 2019 adalah sebesar 80.12 sedangkan pada triwulan II 2019 adalah sebesar 81.22 dengan nilai terendah masih pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, sebagian besar responden belum merasa sangat puas terhadap tindak lanjut dari saran dan masukan yang mereka berikan.

### D. KELUHAN

1. Pasien mengalami kesulitan untuk melakukan fingingering dalam proses administrasi
2. Waktu tunggu di poli rawat jalan yang masih perlu ditingkatkan
3. Adanya keluhan mengenai kenyamanan kamar mandi pada poli rawat jalan

### E. KESIMPULAN

Pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian **pada triwulan I tahun 2019 sebesar 80.00 sedangkan triwulan II tahun 2019 sebesar 81.25 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, 5 Juli 2019



**TW II**  
**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	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Jantung
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33	Jantung
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	31	Jantung
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	Jantung
5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30	Jantung
6	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	32	Anak
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	Anak
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	29	Anak
9	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	29	Anak
10	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	27	Anak
11	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	31	KuKel
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	KuKel
13	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	29	KuKel
14	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31	KuKel
15	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	29	KuKel
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	Kand.
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29	Kand.
18	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	32	Kand.
19	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	28	Kand.
20	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	30	Kand.
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Bedah
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	Bedah
23	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	27	Bedah
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29	Bedah
25	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	29	Bedah
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Mata
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30	Mata
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	Mata
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	Mata
30	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Mata
31	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	31	Jiwa
32	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	31	Jiwa
33	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	Jiwa
34	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	30	Jiwa
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	Jiwa
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Paru
37	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	32	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	4	4	4	4	3	4	4	4	35	Paru
41	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	30	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	2	4	3	3	3	3	3	3	27	THT
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	29	THT
46	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	Interna
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Interna
48	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	29	Interna
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	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	4	4	4	4	4	4	4	36	Rehab Med
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	Rehab Med
54	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	Rehab Med
55	3	3	3	2	4	4	4	3	3	29	Rehab Med
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Saraf
57	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32	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	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Saraf
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	Gigi
62	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31	Gigi
63	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Gigi
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Gigi
65	2	3	3	4	3	3	3	3	3	27	Gigi
66	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28	Hemo
67	4	4	3	3	3	3	3	4	2	29	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	4	3	31	Hemo
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	VCT
72	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	VCT
73	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	VCT
74	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	VCT
75	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	VCT
76	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	Onko/Ort
77	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	Onko/Ort
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	Onko/Ort
79	3	3	2	3	3	4	3	4	4	29	Onko/Ort
80	3	4	2	4	4	3	2	3	3	28	Onko/Ort
81	2	2	3	4	3	4	4	3	3	28	Loket Pend
82	2	2	4	3	4	4	4	3	3	29	Loket Pend
83	2	3	3	2	4	3	4	3	3	27	Loket Pend
84	2	2	4	3	4	3	4	4	4	30	Loket Pend
85	3	2	3	4	4	3	3	3	3	28	Loket Pend
86	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	Mawar
87	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Mawar
88	3	3	4	4	4	2	3	3	4	30	Mawar
89	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	Mawar
90	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Mawar
91	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	Rengganis
92	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29	Rengganis
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Rengganis
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	Rengganis
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	Rengganis
96	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	Teratai
97	3	2	3	4	3	3	4	3	3	28	Teratai
98	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	Teratai
99	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	Teratai
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Teratai
101	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	Melati
102	4	4	3	4	3	3	3	3	2	29	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	2	27	Melati

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

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
162	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32	Jantung
163	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	Jantung
164	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27	Jantung
165	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	Jantung
166	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30	Anak
167	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	Anak
168	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27	Anak
169	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	Anak
170	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	Anak
171	4	3	3	3	3	4	3	2	3	28	KuKel
172	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	KuKel
173	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	KuKel
174	3	4	2	4	3	4	3	4	4	31	KuKel
175	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	KuKel
176	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	Kand.
177	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31	Kand.
178	4	3	2	4	3	3	3	3	4	29	Kand.
179	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	Kand.
180	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31	Kand.
181	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	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	4	4	3	3	3	3	3	31	Bedah
185	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Bedah
186	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	Mata
187	3	3	2	3	4	4	3	3	4	29	Mata
188	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	Mata
189	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	Mata
190	3	3	2	4	3	4	4	4	4	31	Mata
191	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	Jiwa
192	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32	Jiwa
193	4	3	2	3	3	3	4	4	4	30	Jiwa
194	3	3	2	4	3	4	4	3	3	29	Jiwa
195	3	3	2	4	3	3	3	4	4	29	Jiwa
196	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29	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	2	4	3	4	4	4	4	32	THT
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	THT
205	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	THT
206	3	4	4	4	4	3	3	4	3	32	Interna
207	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	Interna
208	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	Interna
209	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31	Interna
210	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	Interna
211	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	Rehab Med
212	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27	Rehab Med
213	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Rehab Med
214	4	4	4	3	2	3	4	3	3	30	Rehab Med
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	Rehab Med
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Saraf
217	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	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	3	28	Saraf
219	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Saraf
220	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	31	Saraf
221	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	30	Gigi
222	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	29	Gigi
223	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	32	Gigi
224	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32	Gigi
225	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32	Gigi
226	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31	Hemo
227	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	26	Hemo
228	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	28	Hemo
229	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	Hemo
230	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	29	Hemo
231	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	31	VCT
232	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	VCT
233	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30	VCT
234	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	28	VCT
235	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	32	VCT
236	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	28	Onko/Ort
237	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	30	Onko/Ort
238	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	26	Onko/Ort
239	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	30	Onko/Ort
240	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	Onko/Ort
241	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	Loket Pend
242	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	29	Loket Pend
243	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	Loket Pend
244	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	26	Loket Pend
245	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	29	Loket Pend
246	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	32	Mawar
247	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Mawar
248	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	Mawar
249	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	31	Mawar
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Mawar
251	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	30	Rengganis
252	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31	Rengganis
253	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	Rengganis
254	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	Rengganis
255	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	29	Rengganis
256	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	30	Teratai
257	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	29	Teratai
258	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30	Teratai
259	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	28	Teratai
260	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Teratai
261	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	Melati
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Melati
263	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	27	Melati
264	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Melati
265	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	31	Melati
266	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	29	Seruni
267	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	31	Seruni
268	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Seruni
269	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	31	Seruni
270	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	Seruni
271	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	29	Bougenvil
272	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	31	Bougenvil
273	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	Bougenvil

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
274	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	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	2	4	3	3	3	4	4	3	3	29	Dahlia
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Dahlia
279	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	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	3	3	4	28	Anggrek
283	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	Anggrek
284	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31	Anggrek
285	4	4	3	3	4	4	3	2	3	30	Anggrek
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	ICU
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	ICU
288	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	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	4	3	3	3	3	3	4	4	30	Radiologi
292	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	Radiologi
293	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Radiologi
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Radiologi
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Radiologi
296	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	Lab
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Lab
298	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	Lab
299	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	Lab
300	3	3	2	3	3	3	4	3	4	28	Lab
301	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	Farmasi
302	4	2	3	4	4	4	4	4	4	33	Farmasi
303	3	2	4	4	4	3	3	3	3	29	Farmasi
304	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30	Farmasi
305	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	Farmasi
306	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	PA
307	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	PA
308	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28	PA
309	3	3	4	3	2	3	4	3	3	28	PA
310	4	4	2	3	4	3	3	3	4	30	PA
311	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	IGD
312	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	IGD
313	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	IGD
314	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	IGD
315	4	4	2	3	4	3	3	3	4	30	IGD
316	4	4	4	3	2	3	3	4	3	30	IBS
317	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	IBS
318	3	4	4	2	3	4	3	3	3	29	IBS
319	4	3	2	3	3	3	4	3	4	29	IBS
320	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	IBS
321	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	Jantung
322	4	3	2	3	4	3	3	4	4	30	Jantung
323	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	Jantung
324	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	Jantung
325	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	Jantung
326	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27	Anak
327	2	3	3	4	3	4	4	4	4	31	Anak
328	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	Anak
329	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	Anak

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
330	3	3	4	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	3	3	4	3	3	3	28	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	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	Kand.
337	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Kand.
338	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	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	4	2	4	3	3	4	4	3	30	Bedah
342	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Bedah
343	4	2	2	4	3	3	3	3	3	27	Bedah
344	4	2	3	4	3	4	3	4	4	31	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	3	3	2	4	3	3	4	3	4	29	Mata
348	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	Mata
349	3	3	3	4	3	2	3	3	2	26	Mata
350	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33	Mata
351	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33	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	3	4	4	4	3	4	4	33	Jiwa
355	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	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	3	3	3	3	3	3	3	29	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	4	3	3	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	4	3	3	3	4	3	29	Rehab Med
373	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30	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	3	3	3	3	3	3	27	Saraf
377	3	3	2	3	5	3	4	4	3	30	Saraf
378	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	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	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30	Gigi
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Gigi
383	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33	Gigi
384	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	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	3	3	4	32	Hemo
387	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	Hemo
388	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32	Hemo
389	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	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	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32	VCT
393	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	VCT
394	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	VCT
395	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	VCT
396	4	4	3	4	4	3	2	3	3	30	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	2	3	4	4	3	3	3	4	3	29	Loket Pend
402	3	2	3	4	3	3	3	4	4	29	Loket Pend
403	2	2	4	4	3	3	3	3	3	27	Loket Pend
404	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Loket Pend
405	3	2	3	4	4	3	4	3	4	30	Loket Pend
406	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	Mawar
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Mawar
408	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	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	2	3	3	26	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	3	4	2	3	3	29	Teratai
417	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	Teratai
418	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	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	2	27	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	3	4	4	3	3	2	3	3	28	Seruni
428	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	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	3	3	4	4	4	3	2	3	3	29	Dahlia
437	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	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	3	30	Anggrek

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN										Unit
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai	
442	4	2	2	3	4	3	4	3	4	29	Anggrek
443	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	Anggrek
444	2	3	3	3	4	3	4	2	3	27	Anggrek
445	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32	Anggrek
446	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	ICU
447	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	ICU
448	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	ICU
449	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	ICU
450	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	ICU
451	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	Radiologi
452	4	3	2	4	3	2	3	3	3	27	Radiologi
453	3	3	2	2	4	4	4	4	4	30	Radiologi
454	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Radiologi
455	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	Radiologi
456	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Lab
457	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30	Lab
458	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31	Lab
459	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	Lab
460	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Lab
461	3	3	2	4	4	4	3	3	3	29	Farmasi
462	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	Farmasi
463	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	Farmasi
464	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	Farmasi
465	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	Farmasi
466	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	PA
467	4	3	2	3	4	4	4	4	3	31	PA
468	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27	PA
469	3	3	4	4	4	2	4	3	4	31	PA
470	4	4	3	4	4	2	3	3	4	31	PA
471	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	IGD
472	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	IGD
473	4	3	2	3	4	3	3	3	3	28	IGD
474	4	3	2	4	3	4	3	3	4	30	IGD
475	4	4	2	4	4	4	3	3	4	32	IGD
476	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	IBS
477	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	IBS
478	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30	IBS
479	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	IBS
480	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30	IBS
Nilai/Unsur	1596	1566	1463	1674	1600	1577	1552	1558	1581		
NRR/Unsur	3.325	3.263	3.048	3.488	3.333	3.285	3.233	3.246	3.294		
NRR trtbg/Unsur	0.366	0.359	0.335	0.384	0.367	0.361	0.356	0.357	0.362	*)	
										3.25	
										**)	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										81.25	

**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>81.25</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	0.366
U2	Prosedur	0.359
U3	Waktu pelayanan	0.335
U4	Biaya/Tarif	0.384
U5	Produk spesifik pelayanan	0.367
U6	Kompetensi pelaksana	0.361
U7	Perilaku pelaksana	0.356
U8	Penanganan pengaduan	0.357
U9	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana	0.362