



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telp./Fax (0370) 7502424/7502992 Mataram
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id



LAPORAN HASIL

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023



OLEH

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD PROVINSI NTB**

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Mataram
Telepon /Fax : (0370) 7502424/ (0370) 7502992
Kode Pos : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada akhir Semester I Tahun 2023.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB
2. Masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama untuk peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Mataram, 30 Juni 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
 BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	 3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
 BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	 6
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
 BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	 9
4.1 Analisis Permasalahan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
 BAB V. KESIMPULAN.....	 14
 DAFTAR PUSTAKA	 15
LAMPIRAN	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	8
Gambar 2. Tren Prosentase Indek Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2023	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Krejcie and Morgan.....	6
Tabel 2. Karakteristik Responden SKM Pada Semester I Tahun 2023.....	7
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur.....	8
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut.....	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	16
Lampiran 2. Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	18

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Provinsi NTB melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. 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)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Provinsi NTB sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Provinsi NTB dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Provinsi NTB adalah tim yang dibentuk sesuai SK Direktur sesuai SK Direktur tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Provinsi NTB yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan instalasi rawat darurat. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan

2.4 Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat per semester memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Provinsi NTB berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu Semester I adalah sebanyak 112.032 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 563 orang.

Tabel 1. Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 563 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2 Karakteristik Responden SKM Pada Semester I Tahun 2023

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	310	55.1%
		PEREMPUAN	253	44.9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	62	11%
		SLTP	60	10.7%
		SLTA	190	33.7%
		DIII	56	9.9
		SI	183	32.3%
		S2	13	2.3%
3	PEKERJAAN	PNS	66	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	128	30%
		WIRAUSAHA	134	9%
		PETANI/NELAYAN	72	12.8%
		PELAJA/MHS	41	7.3%
		LAINNYA	117	20.8%
4	JENIS LAYANAN	INST. RAWAT INAP	243	43.2%
		INST. RAWAT JALAN	302	53.6%
		IGD	18	3.2%

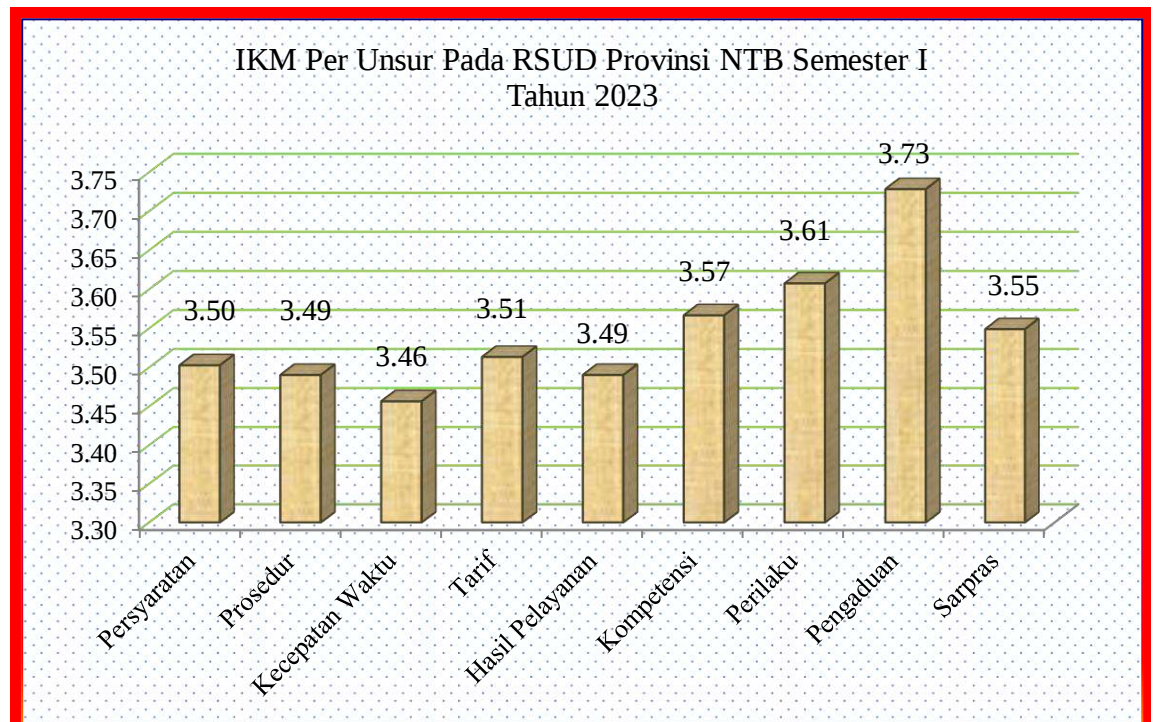
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.50	3.49	3.46	3.51	3.49	3.57	3.61	3.73	3.55
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,54 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari survey yang dilakukan mulai Bulan Januari 2023 sampai Bulan Juni 2023. Didapatkan nilai NRR sebesar 3.54 (dengan nilai konversi IKM = 88.53%). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara umum mutu pelayanan pada Semester I Tahun 2023 masuk dalam kategori A yang berarti kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB khususnya pada Unit pelayanan IRNA, IRJ, dan IRD adalah “Sangat Baik”.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.46. Selanjutnya prosedur layanan dan hasil pelayanan masing-masing mendapatkan nilai 3.49 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.73, diikuti perilaku 3.61, dan kompetensi 3.57. Khusus untuk sarpras walaupun mendapat nilai 3.55 namun adanya pengaduan baik dari pengunjung maupun masukan dari karyawan rumah sakit sendiri mengenai ketersediaan lahan parkir yang kurang.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan pendaftaran pasien lebih dipercepat lagi”.
- “Lahan parkir di areal IRD perlu diperhatikan karena harus parkir ditempat yang lumayan jauh dari IRD”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB.

Masyarakat masih memberikan penilaian yang kurang terhadap persyaratan pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi baik dalam pengurusan administrasi maupun persyaratan dalam tindakan yang akan dilakukan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi baik secara langsung yang melibatkan Tim PKRS maupun secara tidak langsung melalui media sosial maupun website RSUD Provinsi NTB.

2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Perlu dilakukan pemberian informasi ke publik baik melalui informasi di lingkungan rumah sakit, melalui website RSUD Provinsi NTB (rsud.ntbprov.go.id), maupun melalui media sosial seperti *facebook*, dan *Instagram*. Sosialisasi sangat diperlukan dengan memuat beberapa materi seperti prosedur pelayanan, dan persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian. Kecepatan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Beberapa upaya yang telah dilakukan diantaranya menampilkan sikap positif dan mengambil langkah segera untuk membantu pelanggan dalam memenuhi keperluan mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu juga mengoptimalkan sistem one stop service terutama terhadap pelayanan administrasi sehingga akses pasien menjadi lebih mudah dan cepat. Keterlibatan Manajer Pelayanan Pasien diperlukan untuk mensupervisi pelayanan terutama di IRJ.

4. Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Perlu perhatian dari manajemen maupun kepala unit untuk melakukan evaluasi pelaksanaan standard operasional prosedur pada masing-masing unit, dan dari evaluasi tersebut dapat dilakukan revisi terhadap prosedur pelayanan yang ada.

5. Sarana dan prasarana di rumah sakit

Lahan parkir merupakan salah satu fasilitas yang harus tersedia dan bisa memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung rumah sakit.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

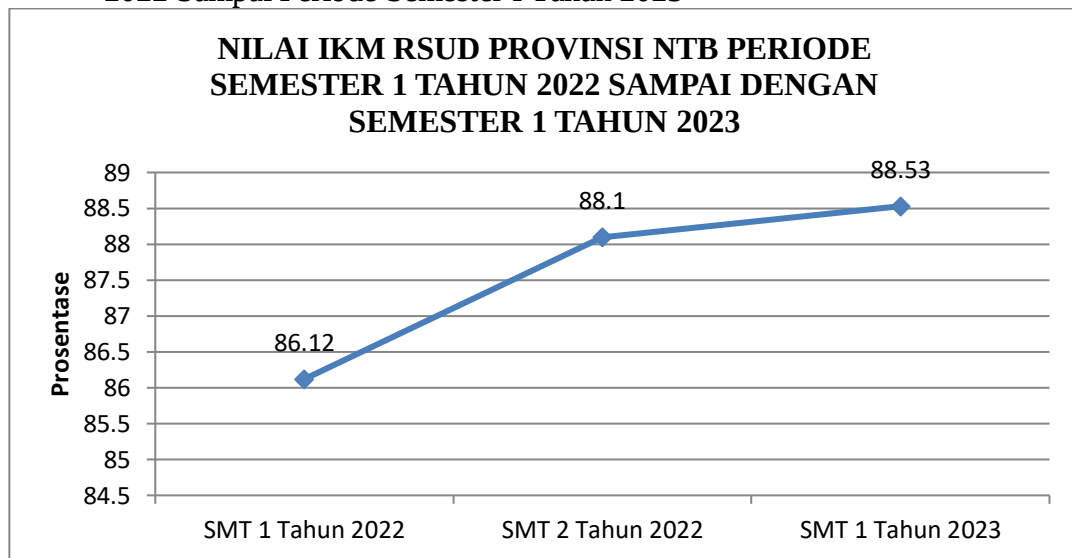
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	- Pembenahan terhadap unit pelayanan dalam hal kecepatan memberi pelayanan pada pelanggan dengan melibatkan unsur terkait - Pembenahan terhadap kedisiplinan waktu buka pelayanan dengan melakukan supervisi pelayanan oleh Manajemen, Manager Pelayanan Pasien (MPP).	√	√	√	√	Wadir Yan Ka. Instalasi KSM MPP
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Pembenahan terkait layanan administrasi dengan mengoptimalkan aplikasi pendaftaran JKN, pendaftaran online, anjungan pendaftaran mandiri dan memberlakukan One Stop Service dengan memberdayakan Manager On Duty.(MOD).		√	√	√	Wadir Yan Ka. Instalasi MPP
3	Sarana dan prasarana di rumah sakit	Mengadakan kantong parkir disekitar areal rumah sakit dengan mengoptimalkan lahan yang tersedia	√	√			Wadir UK

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat

terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Provinsi NTB dapat dilihat melalui gambar berikut :

Gambar 2 Tren Prosentase Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2022 Sampai Periode Semester I Tahun 2023



BAB V KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Provinsi NTB Pada Semester I Tahun 2023 dengan nilai rata-rata 3.54 masuk dalam Nilai Interval IKM (3.5324 – 4). Bila dikonversi nilai IKM menjadi 88.53 (88.31 – 100) masuk dalam kriteria mutu pelayanan A, yang berarti Kinerja Unit Pelayanan di RSUD Provinsi NTB adalah Sangat Baik.
2. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan : peningkatan kinerja karyawan yang melayani pelanggan secara langsung terutama dalam hal kecepatan memberi pelayanan pada pelanggan, dengan melibatkan unsur terkait dalam mensupervisi kegiatan pelayanan dan mengadakan kantong parkir disekitar areal rumah sakit dengan mengoptimalkan lahan yang tersedia.

Demikian hasil survey ini dibuat, sekaligus sebagai bahan laporan pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat.

Mengetahui

Direktur,

Dr. H. E. Herman Mahaputra, M.Kes., M.H
Pembina Utama Muda/IV c
NIP. 196811102001121003

Mataram, 30 Juni 2023
Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Ketua

Zulkarnain, SKM., MPH
Pembina /IVa
NIP. 19670730 199003 1003

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 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)
- Trisnantoro, L. (2005) *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lampiran 1. Kuesioner



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id.
Website:rsud.ntbprov.go.id



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak/Ibu/Sdr Yang Terhormat

Mohon kesediaan untuk berpartisipasi dalam survey terkait dengan pengalaman Bapak/Ibu/sdr memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (RSUD Provinsi NTB). Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam survey ini sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner, kami ucapkan terima kasih.

PERHATIAN:

1. Tujuan Survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Provinsi NTB
2. Pilihan jawaban yang diberikan oleh responden diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey
4. Hasil survey akan dipublikasikan secara terbuka melalui website, media sosial RSUD Provinsi NTB

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			* Diisi Oleh Petugas
Tanggal Survey			
Umur	Thn		*
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke bawah	4. D1-D3	*
	2. SLTP	5. S1	
	3. SLTA	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS	5. Petani/Nelayan	*
	2. TNI/POLRI	6. Pelajar/Mhs	
	3. Peg Swasta	7. Lain-lain	
	4. Wiraswasta		

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

1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)	6	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/sdr tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*)
2	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P*)	7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr, 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	P*)
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan: a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P*)	8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/sdr tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*)
4	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan: a. Sangat Tidak Wajar b. Tidak Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	P*)	9	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	P*)
5	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan: a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)			

*)Keterangan: P:Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh Petugas)

Lampiran 2. Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN TW I TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : IRNA, IRJA, IGD

ALAMAT : RSUD Provinsi NTB

O Resp	MUR Thn	JK	ENDD K	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	35	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	30	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	40	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	72	1	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	53	2	1	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6	57	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
7	45	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
8	35	2	3	7	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	35	1	5	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3
10	30	1	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
11	36	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3
12	26	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
13	36	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
14	33	1	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	32	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
16	56	1	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
17	26	1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
18	20	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
19	42	2	4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3
20	24	1	5	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21	40	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
22	40	1	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3
23	50	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
24	34	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
25	32	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
26	28	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	31	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	69	2	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	42	1	3	7	3	3	3	3	4	4	4	4	3
30	45	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
31	41	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
32	25	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
33	24	1	4	7	4	3	3	4	3	3	3	4	3

NO Resp	UM UR Thn	JK	PEN DDK	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
34	45	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
35	43	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
36	29	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
37	78	1	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	19	1	2	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	14	2	2	6	4	3	3	4	3	4	3	4	3
40	49	2	2	7	4	4	3	3	3	4	4	3	4
41	47	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
42	57	2	5	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3
43	15	2	2	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	19	1	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
45	30	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	32	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
47	35	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48	42	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3
49	45	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	28	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
51	56	2	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3
52	48	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
53	40	1	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
54	38	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	65	1	5	7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
56	55	2	3	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	28	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	30	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	36	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	27	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
61	37	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	35	2	2	7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	45	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
64	35	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
65	45	1	5	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3
66	50	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
67	31	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	26	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
69	35	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	32	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
71	35	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
72	35	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	33	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	23	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
75	30	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	24	2	5	6	4	3	3	3	3	3	3	4	3
77	36	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	31	2	5	7	3	3	3	4	3	4	3	3	3
79	59	1	1	7	4	4	3	3	3	4	3	4	4
80	61	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	38	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
83	64	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	64	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	70	1	2	7	3	3	3	3	4	4	4	3	4
86	25	1	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
87	52	2	1	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	35	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
89	65	2	5	7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	51	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
91	62	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	25	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	28	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	39	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
96	28	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
97	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	30	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	46	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100	48	2	1	7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
101	59	1	5	7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	36	2	2	7	4	4	4	3	3	4	4	4	4
103	43	1	3	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
104	52	2	4	7	3	4	4	3	4	4	4	3	4
105	18	2	2	6	3	3	3	3	3	4	4	4	3
106	22	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
107	41	1	2	7	4	4	3	4	3	4	4	4	4

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
108	18	1	3	6	4	3	4	3	4	3	4	4	4
109	21	2	1	7	4	4	4	4	4	3	3	4	4
110	39	2	3	7	3	4	3	3	3	4	4	4	4
111	25	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	56	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
113	38	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
114	24	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	54	1	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4
116	63	1	1	7	3	3	4	3	4	4	4	4	3
117	86	1	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4
118	72	1	3	7	3	3	4	4	3	3	3	4	3
119	46	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	35	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
121	21	2	4	6	4	4	4	4	3	4	3	4	3
122	17	2	3	6	4	4	3	4	4	4	4	3	3
123	20	1	4	6	3	3	4	3	3	4	3	4	4
124	30	2	6	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
125	21	1	4	6	3	3	3	3	3	4	3	3	4
126	25	2	5	6	4	3	4	3	3	3	3	3	3
127	25	1	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3
128	35	1	5	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
129	37	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3
130	18	2	3	6	4	3	3	4	3	4	3	4	4
131	52	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
132	48	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
133	50	1	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
134	25	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
135	29	2	3	7	3	3	3	3	3	3	4	4	3
136	42	1	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	52	2	3	7	3	3	3	3	4	4	4	4	4
138	46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	47	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	46	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
141	31	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	58	1	5	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
143	52	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
144	23	2	3	7	4	3	3	4	3	3	3	3	3

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
145	53	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	56	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	55	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	62	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
149	42	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	68	1	5	7	3	3	4	3	4	4	4	3	3
151	36	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
152	30	2	2	7	3	3	4	3	4	3	4	4	3
153	25	2	5	6	4	4	4	4	4	3	4	4	3
154	23	1	5	6	3	3	4	4	4	3	4	4	4
155	23	1	5	6	4	4	3	3	4	4	4	4	4
156	28	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
157	23	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
158	24	2	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
159	25	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	46	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	22	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	40	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	26	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
165	47	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
166	30	1	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
167	48	1	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4
168	38	1	1	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4
169	42	1	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
170	43	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
171	16	1	3	6	4	4	4	3	3	4	3	3	4
172	22	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	28	1	3	6	3	4	4	4	3	4	3	3	3
174	28	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
175	21	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
176	40	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
177	20	2	3	6	4	3	3	3	3	4	4	4	3
178	34	2	2	7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
179	60	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
180	33	2	4	7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	35	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
182	37	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	51	2	5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
184	53	2	6	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4
185	33	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	60	2	3	7	3	4	3	4	3	4	3	4	4
187	47	1	5	7	3	3	4	4	4	3	4	4	4
188	51	2	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
189	22	2	5	6	4	4	3	3	4	4	4	3	3
190	58	2	1	7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
191	30	2	3	7	4	3	3	3	3	4	4	4	4
192	22	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	40	2	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3
194	49	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4
195	35	2	5	7	3	4	3	3	3	3	3	4	4
196	63	1	1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
197	25	2	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
198	35	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
199	33	2	4	7	3	4	3	3	4	3	3	4	3
200	29	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
201	36	2	2	7	4	4	3	4	3	4	3	4	3
202	30	2	2	7	3	3	3	3	3	4	4	4	3
203	27	1	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
204	49	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
205	50	2	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	36	1	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
207	21	2	5	6	4	4	4	4	4	3	3	4	4
208	49	2	3	7	4	3	4	3	3	4	4	4	4
209	46	2	1	7	4	3	3	4	4	4	4	4	4
210	41	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
211	38	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
212	40	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	33	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
214	64	2	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3
215	22	2	5	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
216	34	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
217	51	2	5	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3
218	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
219	27	2	1	7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
220	25	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
221	30	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	32	2	5	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	55	1	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3
224	39	2	5	7	4	3	4	4	3	4	4	4	4
225	33	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
226	83	2	1	7	3	4	4	3	3	3	3	4	3
227	30	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
228	37	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
229	68	2	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
230	27	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
231	37	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
232	37	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
233	27	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
234	45	1	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
235	48	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	50	2	5	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
237	55	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
238	54	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3
239	85	1	3	7	4	3	3	3	3	4	4	4	3
240	62	1	5	7	3	3	3	3	4	3	4	4	3
241	48	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
242	29	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
243	40	2	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
244	61	1	5	7	3	3	3	4	4	4	4	4	3
245	24	1	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
246	27	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	54	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4
248	22	2	5	7	4	3	3	3	3	3	4	4	3
249	29	1	5	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4
250	33	2	1	7	4	3	3	3	4	4	3	4	3
251	65	2	1	7	3	3	3	3	4	4	4	4	3
252	52	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
253	49	2	1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3
254	49	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
255	34	2	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

NO Resp	UM UR Thn	JK	PE ND DK	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
256	42	1	3	7	3	4	3	4	4	4	4	4	3
257	24	2	3	7	4	3	4	4	3	4	4	4	3
258	38	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	50	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	55	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	53	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
262	30	2	6	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
263	57	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	29	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	30	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4
266	21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
267	32	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
268	26	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	42	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	32	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
271	23	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	38	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
273	30	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
274	24	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
275	25	1	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
276	19	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
277	32	2	5	7	3	4	3	4	3	3	4	4	4
278	37	2	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
279	44	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	34	1	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
281	37	1	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
282	39	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	33	2	1	7	4	3	3	3	3	4	3	4	3
284	65	2	1	7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
285	62	2	3	7	4	3	4	4	4	4	4	4	3
286	52	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
287	23	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	49	2	1	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
289	49	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	38	1	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
291	42	2	3	7	3	3	3	4	4	4	4	4	3
292	24	2	3	7	4	4	3	4	4	3	3	4	3

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
293	34	2	6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
294	38	2	2	7	3	4	4	3	3	3	3	4	4
295	49	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	25	1	2	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4
297	23	1	1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
298	40	1	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
299	38	1	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
300	30	1	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
301	23	1	1	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
302	22	2	5	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4
303	22	2	5	6	3	3	4	3	3	3	3	4	4
304	21	2	1	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
305	30	2	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
306	35	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
307	41	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
308	35	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
309	32	2	3	7	3	4	3	3	3	3	3	3	4
310	28	2	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
311	28	2	3	7	3	3	4	3	3	3	3	4	4
312	24	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
313	22	2	3	7	4	3	4	4	4	3	4	3	4
314	30	2	4	7	4	4	3	4	4	4	4	3	4
315	32	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
316	38	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	44	3	1	4	7	3	3	3	3	3	3	3	4
318	27	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
319	42	3	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4
320	37	3	1	5	7	3	3	3	4	3	3	3	4
321	50	4	1	4	7	3	3	3	3	3	3	4	3
322	31	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
323	38	3	1	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4
324	46	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
325	42	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
326	52	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
327	33	3	1	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4
328	18	1	2	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4
329	31	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
331	16	1	1	5	1	4	3	4	4	4	4	4	3
332	55	4	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
333	32	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
334	52	4	1	1	5	3	4	4	3	4	3	4	3
335	39	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
336	31	3	2	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4
337	47	4	1	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3
338	38	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
339	39	3	2	1	7	4	3	4	4	4	3	4	4
340	54	4	1	5	2	3	3	3	4	3	4	3	3
341	19	1	2	3	7	3	4	3	4	3	4	3	4
342	46	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
343	45	4	1	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4
344	83	6	1	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4
345	43	3	2	2	7	4	4	4	4	4	3	4	4
346	49	4	2	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
347	73	6	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4
348	75	6	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
349	55	4	1	5	1	3	4	3	4	4	4	4	4
350	27	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
351	45	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
352	20	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
353	27	2	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3
354	32	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
355	40	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
356	28	2	2	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
357	30	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
358	26	2	2	5	7	3	4	4	4	4	4	4	3
359	27	2	2	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
360	23	2	2	2	7	4	4	3	3	4	4	3	4
361	49	4	1	3	7	4	3	3	4	3	3	4	4
362	40	3	2	5	7	3	3	4	3	4	3	4	4
363	54	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
364	41	3	2	1	7	4	4	3	4	3	4	3	4
365	42	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
366	53	4	1	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3
367	25	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KER J	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
368	49	4	2	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4
369	50	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
370	50	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
371	50	4	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4
372	28	2	2	5	7	3	4	4	4	3	3	4	4
373	60	5	2	3	7	4	4	3	3	3	4	4	4
374	30	3	2	4	7	4	3	4	4	4	4	4	4
375	45	4	2	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4
376	17	1	2	3	6	4	4	4	3	4	4	4	3
377	18	1	1	4	6	4	3	3	4	3	3	3	4
378	34	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
379	71	6	1	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4
380	30	3	1	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3
381	37	3	1	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4
382	35	3	2	2	7	4	4	4	3	4	4	4	4
383	27	2	1	5	7	4	3	4	3	3	4	4	4
384	56	5	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
385	61	5	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
386	50	5	1	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
387	31	3	2	5	1	3	3	4	3	3	4	4	4
388	45	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
389	56	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
390	52	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
391	36	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3
392	30	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
393	45	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4
394	30	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
395	47	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
396	63	5	1	5	7	3	4	3	4	3	4	3	4
397	32	3	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
398	24	2	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
399	30	3	2	5	1	3	3	4	4	3	4	3	4
400	42	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
401	40	3	1	5	2	3	3	4	3	4	4	3	4
402	24	2	2	1	5	3	4	3	4	4	3	3	4
403	49	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
404	76	6	1	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
405	32	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
406	45	4	1	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4
407	67	6	1	5	7	3	4	3	4	4	3	4	0
408	29	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
409	61	5	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3
410	35	3	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4
411	40	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4
412	40	3	2	2	7	3	4	3	4	3	3	3	4
413	35	3	1	5	1	3	3	4	4	3	3	3	4
414	50	4	2	5	1	4	3	3	3	4	3	4	4
415	35	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
416	41	3	2	3	7	3	4	4	3	4	4	4	4
417	51	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	30	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
419	65	5	1	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4
420	32	3	1	4	1	4	4	3	3	3	4	3	4
421	26	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
422	27	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
423	25	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
424	35	3	1	5	1	3	3	4	4	3	3	4	4
425	45	4	1	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4
426	55	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
427	37	3	2	5	1	3	3	4	4	3	3	3	4
428	20	2	2	3	7	4	4	3	4	3	3	3	4
429	28	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
430	20	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
431	25	2	2	2	5	3	3	3	3	4	4	3	4
432	20	2	2	3	7	4	4	3	3	3	3	3	3
433	26	2	2	2	7	4	3	3	4	3	3	3	4
434	22	2	1	5	6	3	4	3	4	4	3	4	4
435	42	3	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4
436	25	2	2	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4
437	27	2	1	5	7	3	3	3	4	4	4	4	4
438	45	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
439	23	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
440	40	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
441	30	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
442	19	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	26	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	22	2	2	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4
445	22	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
446	28	2	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
447	26	2	2	5	7	3	4	3	4	4	3	3	4
448	20	2	1	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4
449	42	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
450	32	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
451	35	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
452	48	4	1	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4
453	46	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
454	34	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
455	25	2	1	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
456	44	4	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4
457	74	6	1	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4
458	19	1	2	1	6	4	4	4	3	3	3	4	4
459	39	3	1	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3
460	27	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4
461	54	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
462	71	6	1	5	7	3	4	4	3	3	3	3	3
463	52	4	1	1	5	4	3	3	4	3	4	3	4
464	43	3	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4
465	30	3	1	3	7	3	3	3	3	4	3	3	4
466	38	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4
467	28	2	2	5	7	3	3	3	3	3	3	4	4
468	25	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
469	22	2	1	3	6	3	4	3	3	4	4	3	4
470	45	4	1	5	7	4	4	4	4	3	3	4	4
471	64	5	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
472	46	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
473	49	4	2	3	7	3	3	4	3	4	4	4	4
474	36	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
475	47	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
476	39	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
477	34	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	3	4
478	29	2	1	6	7	4	3	4	3	3	3	3	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
479	61	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	59	5	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
481	54	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4
482	56	5	2	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4
483	29	2	1	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4
484	25	2	1	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
485	52	5	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4
486	25	2	1	5	7	3	4	3	3	4	3	3	4
487	28	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
488	47	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4
489	37	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
490	35	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4
491	38	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
492	37	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
493	23	2	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
494	51	4	1	5	7	4	4	3	3	4	4	4	4
495	28	5	2	5	7	3	3	3	3	4	4	4	4
496	39	3	1	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3
497	21	2	2	2	5	3	4	3	3	4	4	4	3
498	25	2	2	3	7	4	3	3	4	4	4	4	3
499	43	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
500	36	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
501	24	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	31	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
503	23	2	2	5	7	4	3	3	3	4	4	3	3
504	26	2	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
505	27	2	2	5	6	4	4	3	3	3	3	4	3
506	32	3	1	5	1	4	3	4	3	3	4	4	3
507	30	3	1	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3
508	31	3	2	3	7	4	4	4	4	3	4	4	4
509	47	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
510	31	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
511	22	2	1	3	6	4	3	3	3	4	3	4	3
512	35	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
513	37	3	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3
514	45	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
515	32	3	2	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
516	22	2	1	5	6	4	3	4	4	4	3	4	3
517	22	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
518	48	4	2	6	1	3	4	3	4	3	3	3	4
519	60	5	2	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3
520	66	6	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	3
521	70	6	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3
522	33	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
523	47	4	1	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3
524	40	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
525	78	6	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
526	71	6	1	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4
527	52	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
528	58	5	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
529	51	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3
530	40	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
531	65	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	56	5	1	5	1	3	4	4	3	3	3	3	4
533	65	5	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
534	57	5	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4
535	40	3	1	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4
536	65	5	1	2	7	3	3	4	3	4	3	3	4
537	21	2	1	2	7	3	3	3	3	3	4	4	3
538	29	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
539	20	2	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3
540	48	4	1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3
541	23	2	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3
542	50	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
543	54	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
544	47	4	2	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3
545	58	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
546	70	6	1	5	7	3	3	3	4	3	3	3	4
547	81	6	1	5	7	3	3	4	4	4	4	4	4
548	62	5	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3
549	65	5	1	6	7	4	4	3	4	4	4	4	3
550	51	4	1	5	7	4	4	3	4	4	4	4	4
551	42	3	2	1	7	3	3	3	3	4	3	3	4
552	44	3	2	1	5	4	4	3	4	3	4	3	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

NO. Res	U Th	JK	PEN D	PE KERJ	NILAI PER UNSUR								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
553	35	3	2	5	1	4	3	3	3	4	4	3	4
554	29	2	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
555	32	3	2	2	7	3	4	3	3	4	3	3	4
556	33	3	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4
557	31	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	42	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
559	53	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
560	45	4	2	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4
561	25	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
562	24	2	1	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
563	27	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Jml Nilai per unsur					1972	1965	1946	1978	1965	2008	2031	2099	1998
NRR per unsur = Jml Nilai per unsur : Jml Kuesioner yang terisi					3.50	3.49	3.46	3.51	3.49	3.57	3.61	3.73	3.55
NRR tertimbang per unsur= NRR per unsur x 0.111					0.38	0.38	0.38	0.39	0.38	0.39	0.40	0.41	0.39
IKM Unit Pelayanan													3.54
													88.53

Mataram, 30 Juni 2023

Direktur,



dr. H. E. Herman Mahaputra, M.Kes., M.H
 Pembina Utama Muda/IV c
 NIP. 196811102001121003