



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 II 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 II 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 II 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, 5 Desember 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Semester II Tahun 2023	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Krejcie and Morgan.....	6
Tabel 2. Karakteristik Responden SKM Pada Semester II 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	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 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, populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu Semester II adalah sebanyak 128.138 orang. Apabila jumlah responden tersebut dibagi dalam 5 bulan, maka tiap bulan terdapat 25.628 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 368 orang, namun karena jumlah kunjungan di RS sangat banyak kami mengambil sampel sebanyak 728 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 728 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2 Karakteristik Responden SKM Pada Semester II Tahun 2023

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	397	54.5%
		PEREMPUAN	331	45.5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	61	8.4%
		SLTP	86	11.8%
		SLTA	259	35.6%
		DIII	72	9.9
		SI	238	32.7%
		S2	12	1.6%
3	PEKERJAAN	PNS	94	12.9%
		TNI/POLRI	9	1.2%
		SWASTA	147	20.2%
		WIRASWASTA	157	21.6%
		PETANI/NELAYAN	92	12.6%
		PELAJA/MHS	78	10.7%
		LAINNYA	151	20.7%
4	JENIS LAYANAN	INST. RAWAT INAP	354	48.6%
		INST. RAWAT JALAN	334	45.9%
		IGD	40	5.5%

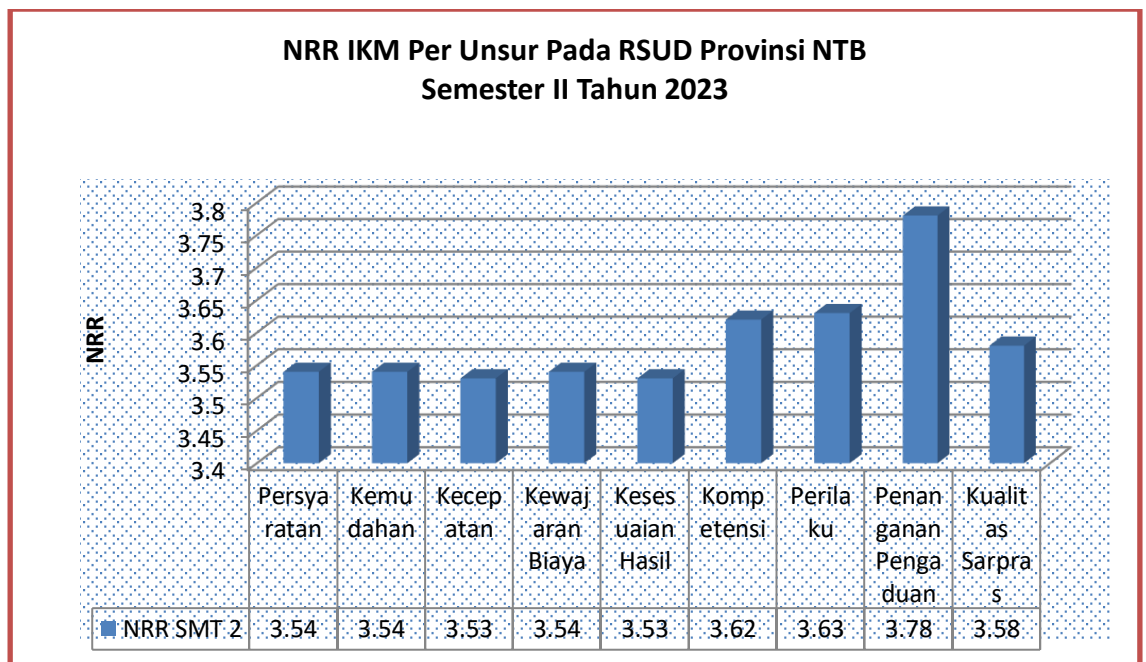
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.54	3.54	3.53	3.54	3.53	3.62	3.63	3.78	3.58
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,59 (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 Oktober 2023 sampai Bulan November 2023. Didapatkan nilai NRR sebesar 3.59 (dengan nilai konversi IKM = 89.63%). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara umum mutu pelayanan pada Semester II 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 dan Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.53. Selanjutnya Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB dan prosedur layanan mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.54 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.78, diikuti perilaku 3.63, dan kompetensi 3.62. Khusus untuk sarpras walaupun mendapat nilai 3.58 namun adanya keluhan dari pengunjung maupun masukan dari karyawan rumah sakit sendiri mengenai perlunya penghubung antara gedung perawatan yang sebelah barat dengan gedung perawatan sebelah timur menuju gedung main hall.

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 :

- “Proses pendaftaran melalui aplikasi JKN perlu terus menerus disosialisasikan”.
- “Untuk proses layanan pendaftaran pasien melalui aplikasi membutuhkan pendampingan”.
- “Mengantisipasi musim hujan perlu dibuat koridor penghubung antara gedung perawatan sebelah barat dengan main hall”.

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

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Pendaftaran pasien untuk pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dapat dilakukan dengan mempergunakan aplikasi JKN. Dan dalam penerapannya masih kurang. Hal ini karena akses ke aplikasi membutuhkan sosialisasi terlebih dahulu. Peran unit terkait sangat diharapkan untuk mendukung lancarnya pelayanan pendaftaran di rawat jalan. Keterlibatan Manajer Pelayanan Pasien, Kepala Instalasi JPK, dan pihak manajemen diperlukan untuk mensupervisi pelayanan terutama di IRJ

2. 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 maupun tidak langsung yang melibatkan Tim PKRS, Tim Humas RSUD Provinsi NTB.

3. 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 aplikasi JKN sangat diperlukan dengan memuat beberapa materi seperti prosedur penggunaan aplikasi.

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

Percepatan pembangunan koridor penghubung antara gedung perawatan sebelah barat dengan gedung perawatan sebelah timur..

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

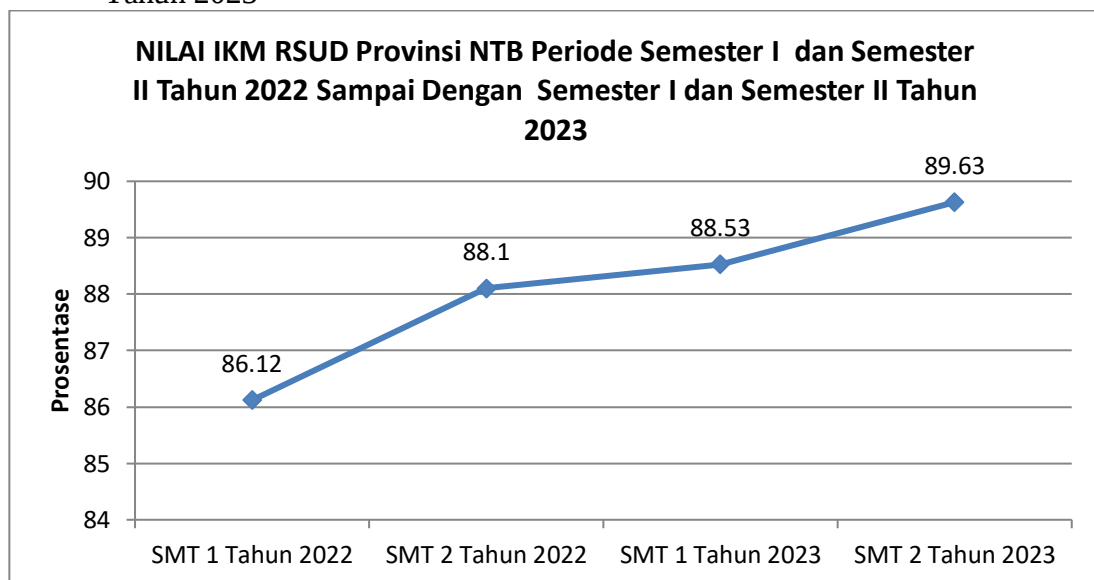
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	- Pembenahan terhadap pendaftaran pasien dengan mempergunakan aplikasi JKN, dengan melibatkan unsur terkait - Pembenahan terhadap kedisiplinan waktu buka pelayanan 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	Mempercepat pembangunan koridor penghubung antar gedung perawatan sebelah barat dengan gedung perawatan sebelah timur	√	√			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 dan Semester II Tahun 2022 Sampai Dengan Periode Semester I dan Semester II Tahun 2023



BAB V

KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Provinsi NTB Pada Semester II Tahun 2023 dengan nilai rata-rata 3.59 masuk dalam Nilai Interval IKM (3.5324 – 4). Bila dikonversi nilai IKM menjadi 89.63 (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 membangun koridor penghubung antara gedung perawatan sebelah barat dengan gedung perawatan sebelah timur.

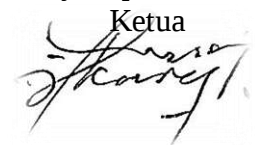
Demikian hasil survey ini dibuat, sekaligus sebagai bahan laporan pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat.

Mengetahui

Direktur,

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

Mataram, 5 Desember 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 SMT II 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	29	2	4	7	3	3	4	3	4	4	4	4	3
2	70	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	45	1	2	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	25	2	2	7	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	43	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
6	26	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
7	28	2	5	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	36	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	30	2	3	7	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	55	1	1	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4
11	63	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
12	24	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
13	39	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
14	43	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	22	1	3	6	4	3	4	4	3	3	4	4	3
16	61	1	2	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4
17	48	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	32	1	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	19	2	3	6	3	4	4	4	4	3	4	4	4
20	47	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	18	2	4	6	4	4	4	3	4	4	3	3	4
22	56	2	2	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	22	2	3	7	4	4	4	3	3	4	4	3	4
24	20	2	2	6	4	4	4	3	3	4	3	4	4
25	55	1	5	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4
26	63	1	5	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4
27	64	1	5	7	4	4	4	4	3	3	4	4	3
28	57	1	5	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3
29	63	1	3	7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	73	2	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31	59	1	5	7	4	4	4	4	4	3	4	4	3
32	29	1	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	68	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4

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	28	2	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
35	19	2	3	6	3	4	4	4	4	4	3	4	3
36	28	2	5	7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	57	2	5	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4
38	41	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39	35	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	42	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	24	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	31	2	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
43	31	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	56	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	55	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	34	1	2	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	59	2	1	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
48	23	1	3	6	3	3	3	3	4	3	3	4	3
49	54	1	2	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3
50	46	2	1	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3
51	59	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	38	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	53	1	1	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
54	70	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	44	2	6	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
56	52	2	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
57	35	2	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
58	28	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
59	29	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
60	31	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
61	37	1	3	7	3	4	4	4	4	4	3	4	4
62	53	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
63	61	2	1	7	3	3	3	4	3	4	4	4	3
64	19	1	3	6	3	4	3	4	3	4	3	3	3
65	66	1	3	7	3	3	3	4	3	4	3	3	3
66	82	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
67	31	2	5	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3
68	55	1	3	7	3	3	3	4	3	4	3	3	3
69	10	1	1	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
70	36	1	1	7	4	3	4	3	3	4	3	3	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	39	2	5	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3
72	25	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
73	35	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
74	34	2	5	7	4	4	3	3	3	3	4	4	3
75	30	2	3	7	4	3	3	3	4	3	4	4	4
76	17	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	55	2	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	50	1	5	7	3	4	4	4	4	3	4	4	3
79	54	1	5	7	3	3	3	3	3	3	4	4	3
80	30	2	5	7	3	3	3	3	4	4	3	4	3
81	29	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	36	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
83	35	2	5	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3
84	38	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
85	39	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	50	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	47	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	53	1	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	43	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
90	58	2	5	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	46	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	46	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	52	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
94	42	1	5	7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
95	52	2	3	7	4	4	3	4	4	4	3	3	4
96	46	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
97	34	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	30	1	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	63	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	52	2	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
101	25	1	3	6	3	3	3	3	3	4	4	4	3
102	44	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	34	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
104	53	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	38	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	34	2	5	7	3	3	4	4	4	4	4	3	3
107	36	1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	42	1	3	6	4	4	4	3	3	4	4	4	4
109	63	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
110	27	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	67	1	5	7	3	3	3	4	3	4	4	4	3
112	55	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
113	25	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	38	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
115	36	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
116	54	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
117	72	1	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
118	49	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
119	37	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	33	2	5	7	3	3	4	3	4	4	4	3	4
121	22	2	5	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4
122	22	2	5	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
123	23	1	5	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
124	23	2	5	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4
125	21	2	5	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
126	27	1	5	6	3	3	4	3	4	4	4	4	4
127	21	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	23	2	5	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3
129	22	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	22	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	22	2	5	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3
132	22	1	5	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
133	23	2	5	6	3	3	3	4	4	3	4	4	3
134	24	1	5	6	4	4	4	4	4	4	3	3	3
135	25	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	22	1	5	6	4	4	4	3	4	3	3	3	4
137	23	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	2
138	23	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
139	32	1	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
140	36	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
141	41	2	2	7	3	3	4	3	3	3	3	4	3
142	24	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
143	32	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	26	1	4	6	4	4	3	3	3	3	4	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	43	2	4	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
146	25	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
147	22	1	4	6	4	4	3	3	4	3	3	3	3
148	24	1	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
149	32	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
150	25	1	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4
151	52	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	20	1	3	6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
153	34	1	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
154	29	1	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
155	27	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
156	30	1	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
157	29	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
158	30	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
159	35	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
160	27	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
161	40	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	50	1	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	43	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3
165	35	2	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
166	72	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
167	28	2	3	7	4	3	4	4	4	4	4	4	3
168	50	1	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
169	40	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
170	45	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
171	33	1	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
172	33	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	36	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	40	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	20	2	3	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4
176	24	2	5	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	31	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
178	20	1	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	28	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
180	25	2	5	7	3	4	4	3	3	4	3	4	4
181	22	2	5	7	3	3	4	4	4	3	4	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	36	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	40	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	37	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	22	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
186	35	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
187	36	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	40	1	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3
189	32	2	4	7	4	3	3	3	3	4	3	3	3
190	32	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
191	37	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
192	35	2	3	7	4	4	3	4	4	4	3	4	3
193	37	1	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
194	50	1	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3
195	40	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
196	53	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	40	1	3	7	4	3	4	4	3	4	3	4	3
198	28	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	32	2	5	7	4	4	3	3	3	4	3	4	3
200	26	1	3	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	29	2	4	6	3	3	4	3	4	4	4	4	4
202	45	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	35	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
204	35	2	6	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3
205	19	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
206	40	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
207	28	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
208	31	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
209	8	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
210	27	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
211	51	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
212	20	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	25	2	5	6	4	3	3	4	3	3	3	4	3
214	34	2	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	20	2	2	7	4	4	4	3	3	3	3	3	3
216	33	2	2	7	3	3	3	4	4	4	4	4	3
217	39	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
218	29	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	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
219	31	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
220	24	2	2	7	3	3	3	4	4	3	4	3	4
221	31	2	3	7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	48	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
223	19	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
224	28	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
225	52	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	48	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
227	32	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
228	59	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	45	1	2	7	4	3	3	4	4	4	3	4	4
231	36	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
232	56	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	50	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
234	36	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
235	51	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	40	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
238	40	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	24	1	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4
240	67	2	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
241	65	1	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4
242	25	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	36	1	5	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
244	67	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	13	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	52	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	42	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
248	45	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	34	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	35	1	2	7	3	4	3	3	3	4	4	3	3
251	35	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	28	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
253	27	2	2	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
254	32	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
255	23	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	35	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	28	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
258	30	1	1	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3
259	25	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	53	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	29	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
262	24	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	37	2	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
264	50	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
265	37	2	2	7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
266	47	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
267	43	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
268	48	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
269	44	2	5	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3
270	23	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
271	34	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
272	35	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
273	37	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
274	47	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
275	29	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
276	42	2	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3
277	66	2	2	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
278	49	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
279	65	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
280	48	2	2	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
281	23	2	3	6	3	3	3	3	3	4	3	4	3
282	41	2	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
283	25	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
284	37	2	1	7	3	4	4	3	3	3	3	4	3
285	32	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	34	1	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4
287	51	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	25	2	3	7	3	4	4	3	4	3	3	3	4
289	38	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
290	46	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
291	48	2	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
292	30	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	38	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
294	29	1	1	7	3	4	4	3	3	3	3	3	4
295	27	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
296	62	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
297	41	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
298	64	2	3	7	3	3	4	3	3	4	4	3	4
299	42	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
300	47	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	51	1	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	44	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
303	35	2	2	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
304	30	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
305	41	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
306	29	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
307	19	2	5	6	4	4	4	3	4	3	4	4	3
308	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
309	31	2	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
310	41	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
311	32	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
312	50	2	1	7	4	3	3	4	3	4	4	4	3
313	40	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
314	44	1	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3
315	39	2	3	7	3	4	3	3	3	4	4	4	3
316	32	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
317	44	2	3	7	4	3	3	4	3	4	4	4	4
318	21	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
319	19	2	1	6	3	4	4	3	3	3	4	3	3
320	63	1	3	7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
321	25	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
322	29	1	5	6	4	3	3	3	4	4	4	4	4
323	20	2	5	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
324	56	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
325	49	2	3	7	4	3	4	4	3	4	3	4	3
326	35	2	5	7	3	3	4	4	3	4	3	3	3
327	36	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
328	61	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
329	45	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	28	2	5	7	3	4	3	3	3	3	4	3	4
332	50	2	1	7	3	3	4	3	3	4	4	3	4
333	27	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
334	45	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	35	2	1	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4
336	15	1	3	6	4	4	3	3	3	3	4	4	4
337	65	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	41	1	5	7	3	4	3	4	3	3	3	4	4
339	60	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
340	58	1	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
341	54	2	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
342	48	2	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
343	48	1	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
344	56	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
345	24	2	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
346	40	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
347	58	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
348	54	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
349	62	2	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
350	52	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
351	25	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
352	21	1	3	7	4	3	3	4	3	3	3	4	3
353	53	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
354	32	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
355	24	1	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
356	27	1	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
357	50	2	1	7	4	3	4	4	4	3	4	4	4
358	27	1	1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
359	47	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
360	29	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
361	42	2	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3
362	66	2	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	49	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
364	65	2	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3
365	48	2	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	23	2	3	6	3	4	3	3	3	4	3	4	3
367	27	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023

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	41	2	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
369	33	2	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	43	2	5	7	3	4	3	4	3	4	4	3	3
371	41	2	2	7	4	4	4	3	3	4	3	4	3
372	32	2	6	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3
373	39	2	5	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3
374	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
375	55	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
376	55	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
377	38	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	29	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
379	44	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3
380	44	2	1	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
381	31	2	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
382	29	2	1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
383	23	2	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4
384	37	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
385	49	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
386	65	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
387	30	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
388	41	1	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3
389	52	1	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3
390	45	1	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
391	28	2	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3
392	20	1	5	6	4	4	3	4	4	3	4	4	4
393	35	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	34	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
395	33	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
396	48	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
397	42	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
398	30	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
399	25	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
400	40	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
401	26	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
402	40	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
403	42	1	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
404	32	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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	30	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
406	32	2	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
407	49	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
408	42	1	2	7	3	3	4	4	3	4	4	4	4
409	37	2	5	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4
410	68	2	3	7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
411	62	2	5	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
412	24	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
413	32	2	1	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3
414	24	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
415	38	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
416	33	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	48	2	2	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
418	44	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
419	23	1	1	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4
420	15	2	3	6	4	3	3	3	4	4	4	4	4
421	30	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
422	52	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
423	23	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	33	2	5	7	4	4	4	4	4	3	3	4	4
425	36	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
426	27	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
427	41	2	3	7	4	4	4	4	4	3	4	3	4
428	37	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
429	24	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	39	2	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4
431	47	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	59	1	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3
433	51	2	2	7	3	4	3	4	3	4	4	4	3
434	40	1	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3
435	31	2	5	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
436	74	2	5	7	3	4	4	3	3	4	4	4	4
437	34	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
438	63	1	5	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
439	37	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	60	2	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	3
441	44	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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	40	1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
443	29	2	5	7	4	4	3	3	3	3	3	4	3
444	21	2	5	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
445	24	2	5	6	3	3	3	4	4	3	4	4	3
446	26	1	5	7	3	3	3	3	4	4	4	4	3
447	34	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
448	54	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
449	52	2	1	7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
450	19	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
451	45	2	1	7	4	3	3	3	3	3	4	4	4
452	56	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
453	33	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
454	65	1	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	35	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
456	26	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
457	44	2	1	7	3	3	3	3	4	4	3	4	4
458	50	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
459	48	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
460	35	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
461	30	1	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
462	39	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
463	70	1	1	7	3	4	4	3	4	4	4	4	3
464	24	1	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
465	26	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	51	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
467	39	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
468	47	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	62	2	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	20	1	2	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4
471	53	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	60	1	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
473	55	2	1	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4
474	61	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	45	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	23	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	61	2	1	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4
478	25	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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	36	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	44	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	56	2	2	7	3	3	3	4	3	4	3	4	3
482	52	2	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
483	37	1	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4
484	59	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	41	2	3	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
486	54	2	3	7	4	4	3	4	4	4	3	3	4
487	40	1	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
488	34	2	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
489	44	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
490	35	1	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4
491	45	1	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
492	30	1	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3
493	35	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
494	28	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
495	38	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
496	35	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
497	46	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
498	46	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
499	23	1	1	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4
500	40	1	3	7	4	4	4	4	3	3	3	4	4
501	14	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
502	33	2	3	7	4	4	3	4	4	4	3	4	3
503	47	2	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3
504	34	1	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3
505	23	1	1	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
506	27	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	33	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
508	38	2	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
509	30	2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
510	55	2	4	7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
511	28	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	36	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	62	2	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	40	1	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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	30	2	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
517	53	2	3	7	4	4	3	3	3	3	4	3	4
518	51	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
519	39	1	5	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
520	40	1	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
521	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	50	2	6	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3
523	40	1	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
524	38	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
525	40	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
526	35	2	5	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
527	32	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
528	33	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
529	35	1	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3
530	55	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
531	23	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	24	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
533	60	2	5	6	4	3	4	3	4	4	4	4	3
534	23	1	1	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
535	33	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
536	55	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
537	35	2	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4
538	24	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
539	48	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	28	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	23	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	52	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
543	41	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
544	36	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
545	42	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
546	48	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
547	32	2	3	1	4	3	3	3	4	4	3	4	3
548	38	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	28	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
550	52	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
551	50	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
552	65	1	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4

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	52	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
554	26	2	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
555	35	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
556	53	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
557	59	1	4	7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
558	59	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	36	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
560	56	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	60	1	4	7	4	3	4	3	4	4	4	4	4
562	33	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
563	42	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
564	30	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
565	32	2	5	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
566	28	2	4	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
567	40	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
568	27	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
569	28	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
570	31	2	3	7	3	4	4	3	4	4	3	4	3
571	49	2	1	7	3	4	4	3	4	3	4	4	3
572	30	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
573	25	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
574	25	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
575	37	1	1	7	3	4	3	3	4	4	3	4	3
576	40	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
577	49	2	1	7	3	4	4	4	4	3	4	4	3
578	24	1	5	7	4	3	3	4	3	4	4	3	3
579	34	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
580	33	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
581	40	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	48	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
583	56	1	5	7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
584	42	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3
585	57	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	63	1	4	7	3	3	3	3	4	4	4	4	4
587	42	2	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
589	75	1	4	7	4	3	3	4	4	4	4	4	3
590	55	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
591	55	1	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
592	50	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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
593	45	2	5	7	3	3	4	4	4	4	4	4	3
594	28	2	1	7	4	4	4	3	3	3	4	4	4
595	37	2	1	7	4	3	3	3	4	4	4	4	4
596	42	1	2	7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
597	31	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
598	28	2	3	7	3	3	3	4	4	4	3	3	3
599	61	2	1	7	3	3	4	4	3	4	3	3	3
600	56	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
601	39	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
602	32	1	2	7	3	3	4	4	3	3	3	4	3
603	26	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
604	27	1	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
605	50	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
606	29	2	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
607	39	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	39	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	27	2	5	7	3	3	4	3	3	3	3	3	3
610	23	1	5	6	3	3	3	4	3	4	4	4	3
611	22	2	5	6	3	3	3	4	3	4	3	4	3
612	22	2	5	6	3	3	3	3	4	4	3	4	4
613	22	2	5	6	4	4	4	3	3	3	3	4	3
614	20	1	5	6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
615	22	1	5	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
616	22	1	5	6	3	3	4	3	4	3	4	4	4
617	22	2	5	6	3	4	3	4	3	3	3	4	3
618	22	1	5	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
619	21	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
620	22	2	5	6	3	3	4	4	4	4	4	4	3
621	22	1	5	6	3	3	3	4	4	4	4	4	3
622	21	2	5	6	3	3	3	3	4	4	3	4	3
623	22	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
624	45	2	3	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
625	30	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
626	25	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
627	27	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
628	20	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	30	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
630	36	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
631	45	2	5	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4

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
632	55	1	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
633	32	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
634	24	1	3	6	3	4	4	4	3	4	4	4	4
635	32	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	20	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
637	26	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
638	36	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
639	24	1	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	3
640	19	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	37	1	6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
642	25	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
643	29	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
644	40	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
645	32	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
646	32	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
647	45	1	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
648	27	2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
649	42	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
650	32	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
651	25	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
652	22	1	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
653	28	2	3	7	3	3	3	3	4	4	4	4	4
654	20	2	3	7	4	3	3	3	4	3	3	4	3
655	31	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
656	29	1	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
657	26	2	4	7	4	3	4	4	4	3	3	4	3
658	27	1	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
659	28	2	3	7	4	4	4	3	3	4	4	4	3
660	26	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
661	38	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
662	50	1	3	7	3	4	3	4	3	4	4	3	3
663	62	1	4	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
664	44	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
665	44	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
666	38	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
670	50	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
671	57	1	4	7	4	3	3	4	4	4	4	4	4
672	63	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
673	24	2	5	6	3	4	3	3	3	4	4	3	3

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
674	26	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
675	27	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3
676	27	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	29	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
678	23	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
679	46	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
680	45	2	5	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4
681	26	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
682	55	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
683	43	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
684	33	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
685	64	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
686	35	2	3	7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
687	54	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
688	55	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	21	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	55	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
691	44	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
692	31	1	4	6	4	3	3	4	3	3	4	4	3
693	45	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
694	40	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
695	35	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
696	39	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
697	30	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
698	51	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
699	49	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
700	48	1	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
701	30	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
702	40	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
703	29	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
704	24	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
705	45	1	3	7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
706	24	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
707	44	2	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
708	26	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3
709	22	1	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	3
710	70	2	1	7	3	4	4	3	3	4	4	4	3
711	35	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
712	48	2	6	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3

RSUD PROVINSI NTB

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 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
713	42	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	36	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	15	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	20	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	50	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
718	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
719	30	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
720	46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
721	56	1	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
722	25	2	5	6	3	3	4	3	3	3	3	3	4
723	50	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
724	32	1	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
725	42	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
726	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
727	56	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
728	44	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per unsur					2579	2574	2570	2577	2573	2637	2642	2753	2608
NRR per unsur = Jml Nilai per unsur : Jml Kuesioner yang terisi					3.54	3.54	3.53	3.54	3.53	3.62	3.63	3.78	3.58
NRR tertimbang per unsur= NRR per unsur x 0.111					0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.40	0.40	0.42	0.40
IKM Unit Pelayanan													89.63

Mataram, 5 Desember 2023

Direktur,



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