

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT RSUD MADANI
PROVINSI SULAWESI TENGAH
SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan rawat jalan maupun rawat inap UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan rawat jalan maupun rawat inap yang telah diberikan oleh UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. 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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TAHUN 2025 (sebagaimana terlampir).

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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan rawat jalan maupun rawat inap pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 9.356 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 190 orang.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

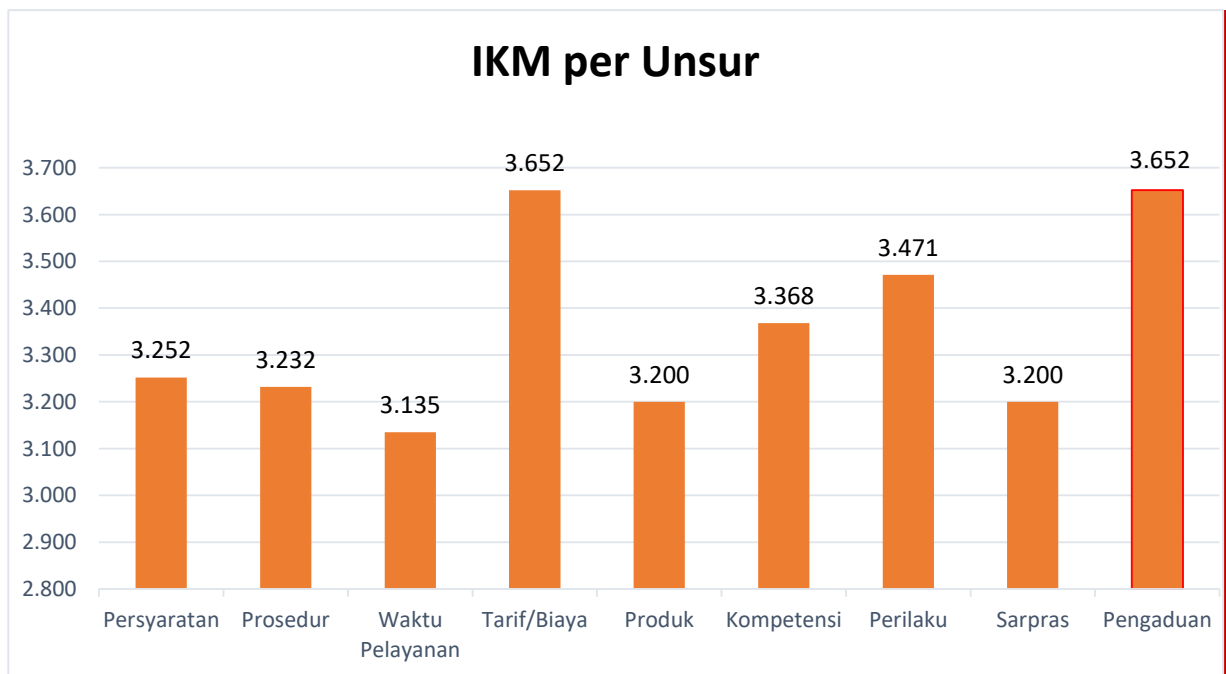
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 190 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	TOTAL RESPONDEN	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	190	30%
		PEREMPUAN	133	190	70%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	190	12%
		SLTP	27	190	14%
		SLTA	92	190	48%
		DI/DII/DII	11	190	6%
		SI	38	190	20%
		S2	0	190	0%
3	PEKERJAAN	PNS	30	190	16%
		TNI/POLRI	3	190	2%
		SWASTA	32	190	17%
		WIRSAUSAHA	14	190	7%
		LAINNYA	111	190	58%
4	JENIS LAYANAN	RAWAT JALAN RAWAT INAP			

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,252	3,232	3,135	3,652	3,200	3,368	3,471	3,200	3,652
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,781 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,135. Selanjutnya Sarana dan Prasarana serta Produk Layanan mendapat nilai yaitu 3,200.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif serta Penanganan Pengaduan mendapat nilai tertinggi 3,652 dari unsur layanan, selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,471.

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”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan rujukan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi ke atasan langsung dan akan dibahas dalam rapat tingkat manajemen. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Bagian Penunjang dan Pelayanan
		Penerapan rekam medis elektronik	√	√	√	√	...
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	√	√	√	√	Bagian Perencanaan dan Evaluasi

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,781. Dengan demikian, nilai SKM UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Produk Layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,652 , unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,652, unsur Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,471, unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,368, unsur Persyaratan dengan nilai 3,252, unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,232, unsur Produk dengan nilai 3,200, unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,200, dan unsur Waktu Pelayanan menempati nilai tertinggi terakhir dengan nilai 3,135.

Palu, 25 Juni 2025

Plt. Direktur

UPT RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah

dr. Habibi Sotar Hutur, S.P, OT

Pembina

Nip. 19810220 200604 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DALAM PELAYANAN PADA UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *
☐ 13.00 – 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P*
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah			a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sanga Cepat			a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis			a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1 2 3 4			
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai				

1. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
10	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	4	4	3	2	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	2	4	3	4	4	2	3	
25	4	3	3	3	3	4	4	2	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
27	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
28	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
30	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
31	3	3	4	4	3	3	3	3	1	
32	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
34	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
44	3	4	3	2	4	3	4	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

46	4	3	3	4	4	3	4	4	4
47	3	3	4	4	3	4	3	3	4
48	3	3	4	4	3	3	4	3	4
49	3	3	3	4	3	4	3	3	4
50	4	3	4	4	4	4	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	2	3	3	2	3
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
55	3	4	3	3	3	3	4	3	4
56	3	3	4	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	4	3	4	3	3	3	4	4
59	3	4	3	4	3	3	3	4	4
60	3	3	4	4	3	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	4	4	3	4	4
64	3	4	3	4	4	3	4	3	4
65	4	4	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	3	3	3	4	3	4	1
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	3	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	3	3	4	4	4
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	3	4	4	3	3	4	3	4
76	4	3	3	4	3	4	3	3	4
77	3	4	4	3	4	4	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	4	3	4	4	4	4
83	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	2	4
86	3	3	3	3	4	4	4	1	4
87	3	3	2	4	3	3	3	3	3
88	3	3	2	2	3	3	3	3	3
89	4	3	3	4	3	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	1
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	2	2	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	2
103	2	2	3	2	3	2	2	2	2
104	3	3	2	4	3	3	3	3	3
105	3	2	3	3	2	3	3	2	2
106	2	3	2	2	3	2	2	2	2
107	4	4	3	4	4	3	4	4	1
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	4	3	3	4
110	3	3	4	4	3	4	4	3	4
111	4	4	3	4	3	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	3	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	4	3	3	4	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	3	4
118	3	3	3	4	3	4	4	3	4
119	4	3	4	4	3	4	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	3	4	3	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	4	3	4	3	3	3	4	4
127	4	3	3	4	3	3	4	3	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	1
131	3	4	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	4	3	2	4	4	3	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	4	4	3	3	3	4	4	2	4
139	4	3	3	4	3	3	4	4	4
140	4	3	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	4	4	3	3	4	4	4
142	4	3	2	4	4	3	3	3	4
143	4	3	4	4	3	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3	4	4	3	3
145	3	3	3	4	3	4	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3

150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	4	4	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	4	4	4
154	3	3	4	4	3	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	4	4	4	3	3	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	3	4	2	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	4	3	4
161	3	4	3	4	3	3	3	3	4
162	3	4	3	4	3	3	3	4	4
163	3	3	3	4	3	4	3	3	3
164	3	2	2	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	3	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	2	4
170	4	3	4	4	3	4	4	3	4
171	3	3	3	4	3	4	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	4	3	4	3	4	3	3	4
175	3	3	2	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	4	4	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	3	4	3	4	4	3	4
179	3	3	3	4	3	4	4	4	1
180	3	3	3	3	3	3	4	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	4	4	3	4	3	4	4	4	4
183	3	3	2	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	3	4	4	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	3	3	4	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	504	501	486	566	496	522	538	496	566
NRR / unsur	3,252	3,232	3,135	3,652	3,200	3,368	3,471	3,200	3,652
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,359	0,348	0,406	0,356	0,374	0,386	0,356	0,406
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3,351
									**) 83,781

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,252
U2	Prosedur	3,232
U3	Waktu pelayanan	3,135
U4	Biaya/tarif	3,652
U5	Produk layanan	3,200
U6	Kompetensi pelaksana	3,368
U7	Perilaku pelaksana	3,471
U8	Sarana dan Prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan	3,652

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



2. Dokumentasi lainnya penyerahan Kuesioner ke pasien rawat jalan



3. Dokumentasi penyerahan kuesioner ke pasien rawat Jalan

