



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Survei: April – Juni 2022**

NILAI IKM:

79,72

MUTU PELAYANAN:

B

KINERJA PELAYANAN:

BAIK

| | | |
|--|-------------------------|-----------------------------------|
| JENIS / NAMA LAYANAN : | | |
| RESPONDEN | | |
| JUMLAH : 423 ORANG | | |
| JENIS KELAMIN : L = 215 ORANG ; P = 208 ORANG | | |
| USIA | PENDIDIKAN | PEKERJAAN |
| ≤ 20 th : 2 orang | Tidak Sekolah :20 orang | PNS : 34 orang |
| 20 – 30 th : 94 orang | SD/ MI :58 orang | TNI / POLRI : 4 orang |
| 31 – 40 th : 127 orang | SMP/ MTs : 70 orang | Peg. Swasta : 77 orang |
| 41 – 50 th : 79 orang | SMA/K/ MA :192 orang | Wiraswasta/Usahawan : 75 orang |
| 51 – 60 th : 81 orang | D-1/ D-3 : 35 orang | Pelajar/Mahasiswa : 43 orang |
| >60 th : 20 orang | D-4 / S-1 : 46 orang | Buruh (petani/nelayan) : 73 orang |
| | S2 ke atas : 2 orang | Tidak bekerja/ IRT :117orang |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi pengguna jasa. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat ketika pengguna Layanan dan menerima pengaduan, atau pengaduan masyarakat dan meningkatkan kualitas penyediaan layanan publik. Tujuan yang dicapai dalam SKM ini adalah mendorong partisipasi masyarakat umum sebagai pengguna jasa dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan baik medis, teknis maupun administratif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggara pelayanan.

Survey yang dilaksanakan merupakan kerjasama RSUD dr. Soedarso dan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik di RSUD dr. Soedarso tahun 2022 disajikan secara berkala setiap tiga bulan. Hasil laporan SKM triwulan II RSUD dr. Soedarso tahun 2022 menunjukkan nilai IKM sebesar 79,72 (kategori baik), meningkat dari sebelumnya pada triwulan I sebesar 79,64 (kategori baik). Untuk kategori penilaian IKM berdasarkan jenis unit layanan tertinggi sebesar 88,11 (kategori baik) di Ruang Rawat Inap RH dan terendah di Pendaftaran rawat jalan sebesar 71,78 (kategori baik).

Berdasarkan hasil survey IKM Triwulan II tahun 2022 maka diperlukan tindak lanjut secepatnya yang dilakukan oleh manajemen dan unit pelayanan publik RSUD dr. Soedarso. Diantaranya kecepatan waktu dan kesopanan serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD dr. Soedarso, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa akan terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Triwulan II tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Tim Survei Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak, yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di lingkungan Rumah Sakit Daerah dr. Soedarso. Laporan ini merupakan gambaran/ tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/ pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi RSUD Dokter Soedarso khususnya dan Pemerintah Daerah Kalimantan Barat pada umumnya, dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Dokter Soedarso

drg. Yuli Astuti Saripawan, M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19710714 200012 0 002

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Cover | i |
| Ringkasan Eksekutif | ii |
| Kata Pengantar | iii |
| Daftar Isi | iv |
| Daftar Tabel | v |
| Daftar Grafik | vi |
| Daftar Lampiran | vii |
| BAB I. PENDAHULUAN | viii |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Demografi | 2 |
| C. Dasar Hukum | 3 |
| D. Tujuan | 3 |
| E. Metode | 3 |
| F. Tim SKM | 6 |
| G. Jadwal Pelaksanaan | 7 |
| BAB II. ANALISIS DAN HASIL SKM | 8 |
| A. Karakteristik Responden | 8 |
| B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat | 11 |
| BAB III. PENUTUP..... | 22 |
| A. Kesimpulan | 22 |
| B. Rekomendasi | 22 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 8 |
| Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 9 |
| Tabel 3 Distribusi Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 10 |
| Tabel 4 Distribusi Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 11 |
| Tabel 5 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 12 |
| Tabel 6 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 13 |
| Tabel 7 Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022..... | 14 |
| Tabel 8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 14 |
| Tabel 9 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 15 |
| Tabel 10 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 16 |
| Tabel 11. Keluhan Responden pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022..... | 17 |
| Tabel 12 Tindak Lanjut Tiap Unsur Pelayanan yang diukur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022 | 19 |
| Tabel 13 Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2020 – Triwulan II 2022 | 20 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---------------------------------------|----|
| Grafik 1 Jenis Kelamin Responden..... | 8 |
| Grafik 2 Usia Responden | 9 |
| Grafik 3 Pendidikan Responden..... | 10 |
| Grafik 4 Pekerjaan Responden..... | 11 |
| Grafik 5 Persentase Sampel Unit..... | 12 |
| Grafik 6 Kepuasan Secara Umum..... | 13 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi
Lampiran 2 Rekapitulas Data
Lampiran 3 Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh PNS, utamanya petugas Kesehatan di Rumah Sakit seringkali tidak memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat mengeluh melalui media dan jejaring sosial, yang umumnya memberikan kesan jektif bahwa pelayanan publik yang ada di suatu rumah sakit sangat buruk.

UU Aparatur Sipil Negara No. 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara negara untuk secara berkala mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ini bisa menjadi titik acuan objektif untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diberikan.

Pedoman penyelenggaraan SKM telah dibuat melalui Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 dimana dalam pedoman tersebut dijelaskan langkah- langkah pengambilan sampel/responden yaitu masyarakat pengguna pelayanan/pasien dan atau keluarganya, serta langkah pengolahan dan analisis data maupun pembuatan laporannya (terlampir juga kuesioner pengumpulan data).

Adapun variabel, yang selanjutnya disebut unsur pada SKM tersebut meliputi :

- a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- b. Kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan
- c. Kecepatan waktu memberikan pelayanan
- d. Kewajaran tarif/biaya pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan dalam standar dengan yang diberikan.
- f. Kompetensi petugas dalam memberi pelayanan
- g. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan
- h. Kualitas sarana/prasarana pelayanan
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan publik, RS Dr. Soedarso Kalimantan Barat juga harus melakukan SKM. Survei, pada tahun 2021 ini, dilakukan setiap tiga bulan. Hal ini agar dapat semaksimal mungkin memantau tingkat kepuasan masyarakat secara berkesinambungan, disamping itu juga diharapkan selalu ada peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

B. Demografi

Kedudukan

Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Kalimantan Barat berlokasi di Jalan Dokter Soedarso No. 1 Kelurahan Bangka Belitung Laut Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak. Pontianak merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 107,82 KM² dan terdiri dari 6 kecamatan serta jumlah penduduk semester I tahun 2021 sebanyak 672.440 jiwa (Disdukcapil Kota Pontianak, 2021).

Provinsi Kalimantan Barat mempunyai 2 RSUD kelas B, salah satunya adalah RSUD Dokter Soedarso. Di Kabupaten/Kota masing-masing rata-rata terdapat 1 RSUD kelas C, khusus di Kota Pontianak ditambah 3 RSU TNI/POLRI dan beberapa RSU Swasta dan 1 RSU Universitas Tanjungpura.

Beberapa wilayah mudah dan sangat dekat, namun beberapa wilayah tidak dapat diakses melalui jalan darat dan jaraknya relatif jauh (lebih dari satu hari melalui jalan darat). Hal ini dikarenakan tidak semua ruas jalan dapat dilintasi tanpa kendala. Empat Kabupaten bisa mengakses kota Pontianak melalui pesawat udara, dan akan terus dikembangkan penambahan bandara udara di Kabupaten/Kota lainnya. Sedangkan dengan Provinsi/Negara lain, bisa ditembus dari Pontianak dengan mudah dan cepat seperti Jakarta, Batam, Yogyakarta, Surabaya, Pangkalan Bun, Kuching Serawak Malaysia, dan Kuala Lumpur.

Profil Organisasi

RSUD Dr. Soedarso dibangun pertama kali pada tahun 1969/1970 dan diresmikan pemakaiannya pada 10 Juli 1973 oleh Dirjen Pembinaan Kesehatan Depkes RI, pada waktu itu yaitu Prof.Dr.Drajat Prawiranegara dimana pada saat itu bangunan baru 15% dari Master Plan, kapasitas 60 Tempat Tidur dan 27 pegawai, dengan nama Rumah Sakit Umum Propinsi Sungai Raya. Seiring berjalannya waktu, pada tanggal 24 November 1976, nama Rumah Sakit diubah menjadi RSUD Dr. Soedarso yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan pada waktu itu yaitu Prof. Dr. G.A. Siwabessy.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 71 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, maka rumah sakit ini ditetapkan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi tingkat propinsi dan juga sebagai Lembaga Teknis Daerah (LTD) tipe Kelas B Pendidikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.03.05/III/3970/09 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak Kalimantan Barat ditetapkan sebagai rumah sakit

pendidikan, dalam hal ini bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.

Visi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso menjadi rumah sakit Terbaik, Mandiri dan Profesional.

Misi RSUD dr. Soedarso antara lain:

- 1) Meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau masyarakat;
 - 2) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan pelatihan, penelitian dan pengembangan sumber daya manusia;
 - 3) Meningkatkan kesejahteraan pegawai serta;
 - 4) Meningkatkan pendapatan guna menunjang kemandirian rumah sakit
- Falsafah RSUD dr. Soedarso adalah mengedepankan pelayanan kesehatan prima.

C. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang RI 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
- 3) Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

D. Tujuan

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso ini dilakukan yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai dasar penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, SKM ini bertujuan memberikan umpan balik yang objektif terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya saat proses pengobatan selama di RSUD Dr. Soedarso.

E. Metode

1. Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM, mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

a. Persiapan

Pada tahap persiapan ini, mencakup: (1) Penentuan pelaksana SKM, dalam hal ini pihak RSUD dokter Soedarso bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak; (2) Penyusunan Instrumen/ Kuesioner SKM; (3) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel. Sampel diambil sebanyak 400. Dari sejumlah sampel tersebut, dibagi secara proporsional pada Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap (termasuk - pelayanan). (4) Kuesioner disusun dengan menggunakan aplikasi kobo *toolbox*, untuk memudahkan pemantauan pengambilan sampel dan proses pengolahan data.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada setiap unit pelayanan, ditunjuk enumerator untuk melakukan wawancara berpedoman pada kuesioner di aplikasi kobo *toolbox*. Setelah selesai melakukan wawancara setiap responden, enumerator secara langsung akan mengirim jawaban tersebut, sebelum memulai wawancara dengan responden dan kuesioner berikutnya.

c. Pengolahan Data

Data yang masuk dalam aplikasi kobo *toolbox*, selanjutnya di transfer/ *download* dalam bentuk file Microsoft Excel. Selanjutnya dilakukan tabulasi sesuai dengan rumus-rumus perhitungan yang tercantum dalam Pedoman Menpan RB.

d. Analisis Data

Data yang telah diolah, dilakukan analisis, terutama unsur yang memperoleh prosentase rendah, penyebab-penyebab rendahnya prosentase dan beberapa alternatif kemungkinan untuk memperbaiki unsur tersebut sehingga dapat menjadi rekomendasi peningkatan pelayanan publik.

e. Penyajian dan Pelaporan

Data yang telah diolah dan dianalisis, disajikan dalam bentuk Tabel dan Grafik dalam sebuah laporan utuh, untuk memudahkan pembaca. Hal ini dilakukan agar pengambil kebijakan dapat melakukan intervensi perubahan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di setiap unit pelayanan atau pada unsur yang memperoleh prosentase rendah. Adapun jangka waktu penyajian dan penyusunan laporan SKM dilakukan selama 1 bulan dengan rincian, sebagai berikut:

- a) Persiapan selama 5 hari kerja;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c) Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja;

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari tingkatan sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk katagori tidak baik, diberi nilai persepsi = 1, kurang baik diberi nilai persepsi = 2, baik diberi nilai persepsi = 3, sangat baik diberi nilai persepsi = 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

- a. Nilai **1 = Tidak mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loketnya terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Nilai **2 = Kurang mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
- c. Nilai **3 = Mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
- d. Nilai **4 = Sangat mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat sederhana, sangat mudah, sehingga prosesnya efektif dan mudah.

3. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan sampel jumlah responden untuk SKM di RSUD Dr. Soedarso menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie, karena merupakan unit pelayanan yang bersifat langsung. Jumlah sampel dihitung berdasarkan total jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap dalam 3 (tiga) bulan terakhir April- Juni tahun 2022 yaitu sebanyak 17.752 pasien. Maka berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie jumlah yang bisa diambil adalah 400 responden.

Data Kunjungan Pelayanan

| Bulan Pelayanan (Tahun 2022) | Data Pengunjung Tahun 2022 | | Rata-Rata Kunjungan | % Kontribusi |
|---------------------------------|----------------------------|---------------|------------------------|-----------------|
| | Rawat Inap | Rawat Jalan | | |
| April | 898 | 4504 | 456 | 31.04 |
| Mei | 974 | 4697 | 451 | 30.70 |
| Juni | 1091 | 5588 | 562 | 38.26 |
| Total | 2963 | 14.789 | 1469 | 100 |

4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara, yaitu:

- a. Dilakukan secara mandiri oleh penerima layanan, dimana kuesioner yang telah

disediakan, diisi dan dimasukkan dalam kotak yang disediakan. Cara seperti ini sangat kurang diminati, sehingga kuesioner terjawab hanya beberapa saja dalam 3 bulan.

b. Dilakukan oleh enumerator melalui wawancara:

- 1) Unit pelayanan sendiri: Cara seperti ini hasilnya kemungkinan besar jektif, karena pengaruh enumeratornya yang sekaligus sebagai petugas pemberi pelayanan, sehingga jawaban responden bisa diarahkan atau ada rasa tidak sampai hati dari responden jika menjawab bahwa pelayanan yang diterima tidak baik/kurang sesuai.
- 2) Unit Independen: Unit independen, berasal dari unsur luar dari instansi tersebut, seperti Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau Organisasi Profesi atau pihak ketiga lainnya.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh RSUD Dokter Soedarso menggunakan pihak ketiga, dalam hal ini Universitas Muhammadiyah Pontianak.

5. Perhitungan Nilai Rata-Rata tertimbang (NRR)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur, yaitu $1/9 = 0,111$.

$$\text{nilai rata - rata penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

6. Perhitungan nilai IKM

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata - rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

7. Kategori nilai SKM dalam bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik : Nilai 88,31- 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

F. Tim SKM

Tim SKM yang ditunjuk adalah berasal dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak, yang terdiri dari Marlenywati, S.Si, M.K.M, Otik Widyastutik, SKM, M.A, Iskandar Arfan, SKM, M. Kes Epid, dan Linda Setiawati, SKM

G. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM pada Triwulan II 2022 ini dilakukan pada Bulan Juli 2022, dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari.
- c. Pengolahan dan analisis data, 10 hari.
- d. Penyusunan laporan, 5 hari.

BAB II
ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD Dr. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TRIWULAN II TAHUN 2022

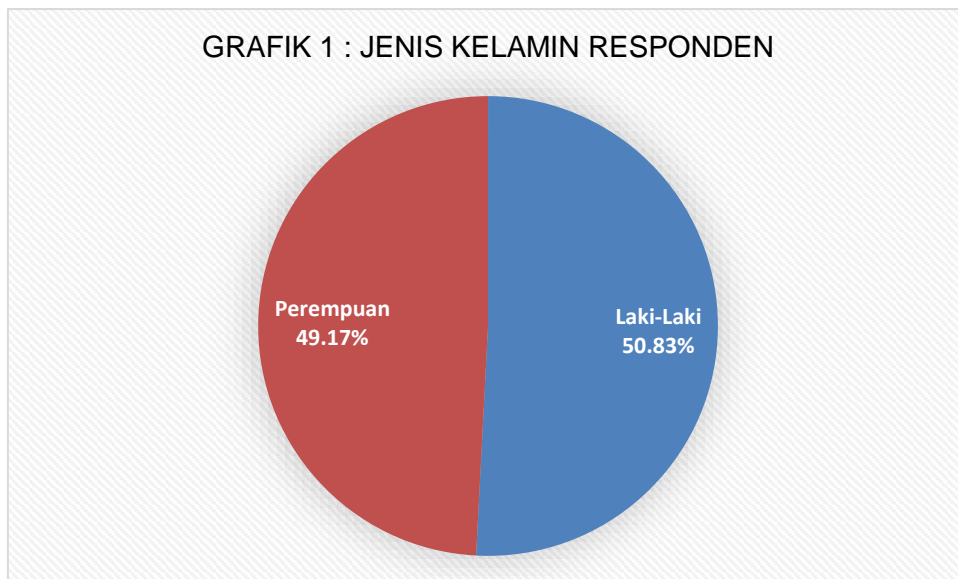
A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Distribusi Jenis Kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|--------------|------------|--------------|
| Laki-Laki | 215 | 50,83 |
| Perempuan | 208 | 49,17 |
| Total | 423 | 100.0 |

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022



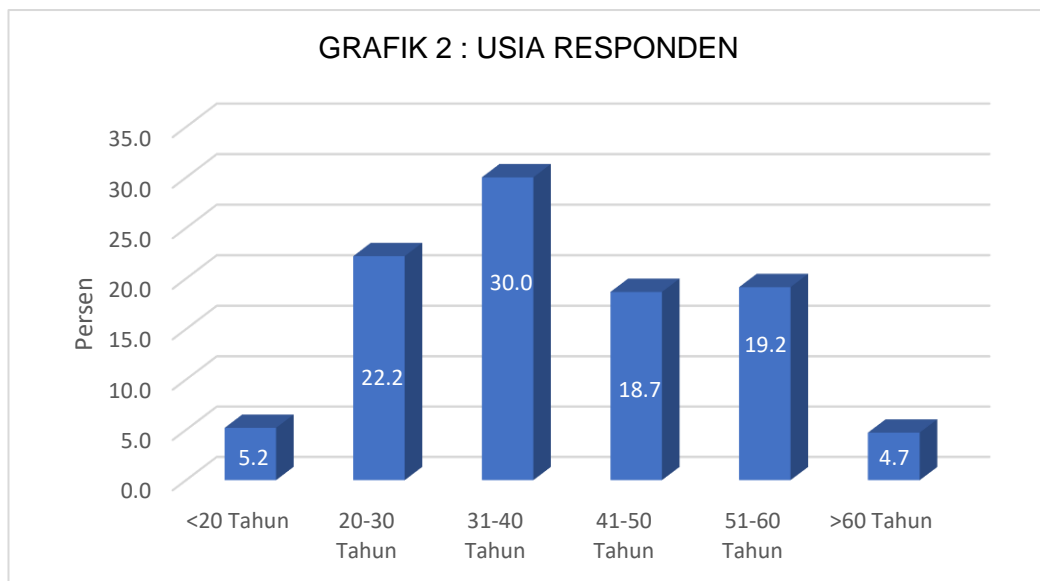
Berdasarkan grafik 1 di atas proporsi responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 215 orang (50.83%) lebih besar dibandingkan dengan responden perempuan.

2. Usia Responden

Distribusi usia responden yang memberikan jawaban pada wawancara SKM, dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|--------------|------------|--------------|
| <20 Tahun | 22 | 5,2 |
| 20-30 Tahun | 94 | 22,2 |
| 31-40 Tahun | 127 | 30,0 |
| 41-50 Tahun | 79 | 18,7 |
| 51-60 Tahun | 81 | 19,2 |
| >60 Tahun | 20 | 4,7 |
| Total | 423 | 100.0 |



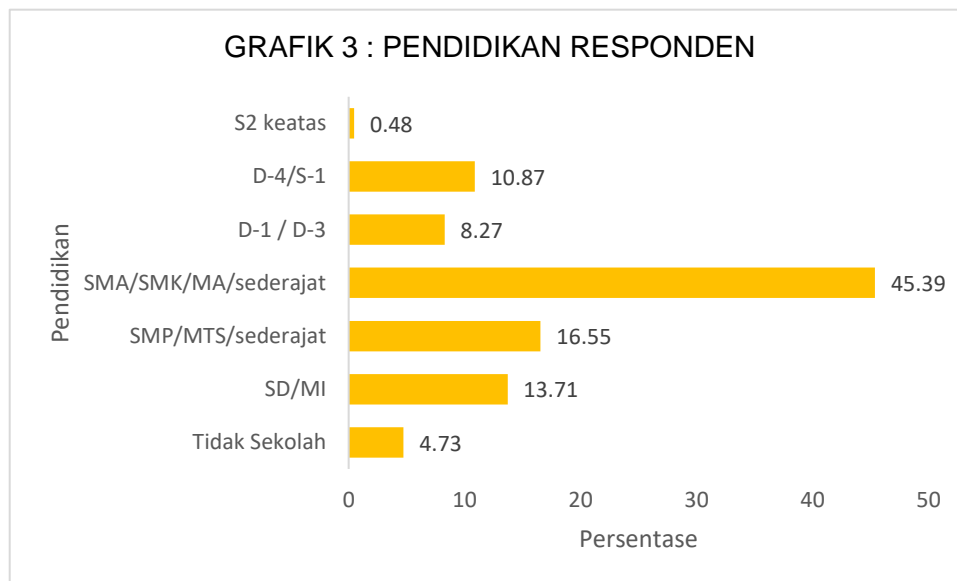
Dari tabel dan grafik 2 tersebut di atas, rentang usia responden cukup beragam, yaitu dari usia kurang dari 20 Tahun sampai usia lebih dari 60 Tahun. Prosentase terbanyak yakni 30,0% pada rentang umur 31 – 40 tahun, sedangkan prosentase paling sedikit berusia > 60 tahun sebanyak 4.7%

3. Pendidikan

Distribusi pendidikan responden yang telah diwawancarai pada saat survey, diklasifikasi dalam 7 (tujuh) strata pendidikan, sebagaimana tabel dan grafik dibawah ini:

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|-----------------------|------------|--------------|
| Tidak Sekolah | 20 | 4,73 |
| SD/MI | 58 | 13,71 |
| SMP/MTS/ sederajat | 70 | 16,55 |
| SMA/SMK/MA/ sederajat | 192 | 45,39 |
| D-1 / D-3 | 35 | 8,27 |
| D-4/S-1 | 46 | 10,87 |
| S2 keatas | 2 | 0,48 |
| Total | 423 | 100.0 |



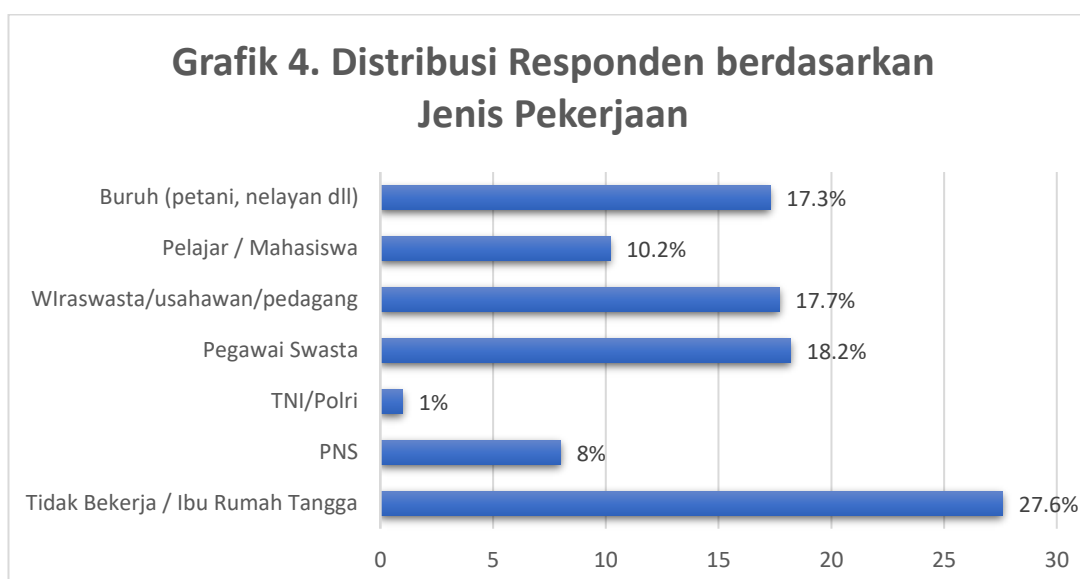
Pada tabel 3 dan grafik tersebut di atas, mayoritas pendidikan responden pada tingkat SMA/ SMK/ MA/ sederajat yaitu sebesar 45,39%.

4. Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden yang telah diwawancarai pada SKM, terlihat pada tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|----------------------------------|------------|--------------|
| Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga | 117 | 27,7 |
| PNS | 34 | 8,0 |
| TNI/Polri | 4 | 1,0 |
| Pegawai Swasta | 77 | 18,2 |
| Wiraswasta/usahawan/pedagang | 75 | 17,7 |
| Pelajar / Mahasiswa | 43 | 10,2 |
| Buruh (petani, nelayan dll) | 73 | 17,3 |
| Total | 423 | 100.0 |



Berdasarkan tabel dan grafik 4 terlihat proporsi jenis pekerjaan responden paling banyak adalah tidak bekerja/ ibu rumah tangga sebanyak 117 orang (27.7%) dan paling sedikit TNI/ Polri sebesar 1%.

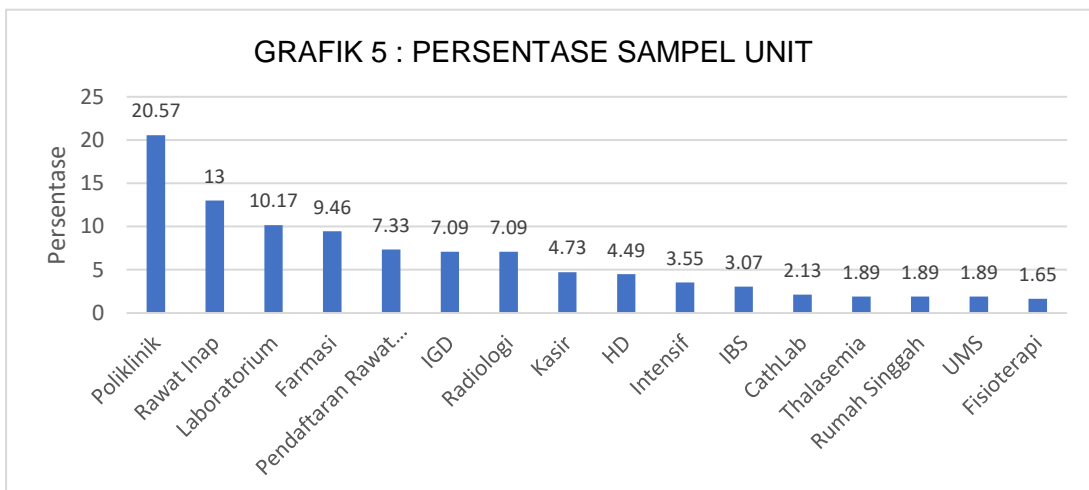
B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

1. Distribusi Sampel Unit Pelayanan

Jumlah Responden yang berhasil diwawancara sebanyak 423 orang. Wawancara dilakukan pada semua lini jenis pelayanan, baik Poliklinik, rawat inap, IGD dll, dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Unit Pelayanan | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|------------|--------------|
| Poliklinik | 87 | 20,57 |
| Rawat Inap | 55 | 13,00 |
| Laboratorium | 43 | 10,17 |
| Farmasi | 40 | 9,46 |
| Pendaftaran Rawat Jalan | 31 | 7,33 |
| IGD | 30 | 7,09 |
| Radiologi | 30 | 7,09 |
| Kasir | 20 | 4,73 |
| HD | 19 | 4,49 |
| Intensif | 15 | 3,55 |
| IBS | 13 | 3,07 |
| CathLab | 9 | 2,13 |
| Thalasemia | 8 | 1,89 |
| Rumah Singgah | 8 | 1,89 |
| UMS | 8 | 1,89 |
| Fisioterapi | 7 | 1,65 |
| Total | 423 | 100.0 |



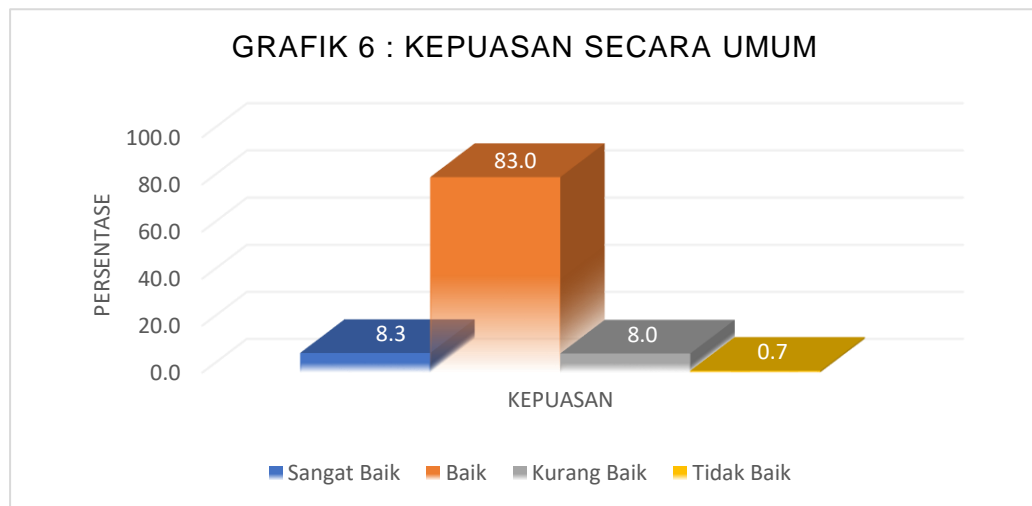
Berdasarkan tabel dan grafik 5, proporsi sampel terbanyak sebanyak 87 orang (20.57%) pada unit pelayanan poliklinik, sedangkan sampel paling sedikit sebanyak 7 orang (1.65%) dari unit pelayanan fisioterapi.

2. Secara Umum Pelayanan

Hasil Penilaian persepsi responden mengenai pelayanan secara umum dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|--------------|------------|--------------|
| Sangat Baik | 35 | 8,3 |
| Baik | 351 | 83,0 |
| Kurang Baik | 34 | 8,0 |
| Tidak Baik | 3 | 0,7 |
| Total | 423 | 100.0 |



Berdasarkan tabel dan grafik 6 diketahui hasil penilaian persepsi responden terkait kepuasan pelayanan di RSUD dr. Soedarso Pontianak pada periode triwulan II tahun 2022 sebanyak 351 orang (83%) menyatakan Baik, sedangkan sebanyak 3 orang (0.7%) menyatakan tidak baik

3. Hasil Penilaian IKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan tingkat kepentingan menurut responden dengan penilaian kepuasan yang mereka kemukakan terhadap kondisi mutu pelayanan atau unsur pelayanan. Penilaian IKM di hitung berdasarkan pedoman **Permenpan RB No. 14 Tahun 2017**. Untuk mendapatkan Nilai IKM yakni dengan cara total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai penimbang 0,111 (9 unsur). Selanjutnya nilai IKM masing-masing unit

pelayanan di jumlahkan x 25 (nilai dasar). Penilaian mutu di dapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61-88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik. rentang 25,00-64,99) Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut:

Tabel 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | NI | NIK | MUTU | KINERJA |
|----------------|----------------|----------------|------|-------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

a. Rekapitulasi Rekapitulasi jumlah nilai/unsur, NRR unsur, NRR tertimbang/unsur dan Total Nilai IKM

Rekapitulasi jumlah nilai/unsur, NRR unsur, NRR tertimbang/unsur dan total nilai IKM dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8 Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak

Triwulan II Tahun 2022

| VARIABEL | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| Σ Nilai/Unsur | 1313 | 1297 | 1188 | 1508 | 1329 | 1333 | 1290 | 1318 | 1576 | |
| NRR Unsur | 3,104 | 3,066 | 2,809 | 3,565 | 3,142 | 3,151 | 3,050 | 3,116 | 3,726 | |
| NRR Tertbg/Unsur | 0,344 | 0,340 | 0,311 | 0,395 | 0,348 | 0,349 | 0,338 | 0,345 | 0,413 | 3,188 |
| IKM | | | | | | | | | | 79,72 |

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Soedarso dari total setiap unsur pelayanan dapatkan bahwa RSUD Soedarso masuk dalam kategori B (Baik) dengan Skor Nilai total sebesar 79,72

b. Hasil perhitungan Nilai NRR per unsur terhadap nilai Interval

Hasil perhitungan nilai NRR per unsur dibandingkan dengan nilai interval untuk mendapatkan kinerja pada masing-masing unsur layanan, untuk melihat lebih jelas ada pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kode | Unsur Pelayanan | NRR | Nilai Interval | Kinerja |
|--------------------------------|---|---------------|--------------------|-----------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | 3,104 | 3,0644-3,532 | Baik (B) |
| U2 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 3,066 | 3,0644-3,532 | Baik (B) |
| U3 | Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan | 2,809 | 2,60-3,064 | Kurang Baik (C) |
| U4 | Kewajaran biaya/tarif | 3,565 | 3,5324-4,00 | Sangat Baik (A) |
| U5 | Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan | 3,142 | 3,0644-3,532 | Baik (B) |
| U6 | Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 3,151 | 3,0644-3,532 | Baik (B) |
| U7 | Kesopanan dan Keramahan petugas | 3,050 | 2,60-3,064 | Kurang Baik (C) |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,116 | 3,0644-3,532 | Baik (B) |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,726 | 3,5324-4,00 | Sangat Baik (A) |
| Jumlah Nilai Tertimbang | | 3,189 | | |
| IKM Unit Pelayanan | | 79,721 | 76,61-88,30 | Baik (B) |

Berdasarkan hasil perhitungan indeks setiap unsur pelayanan, unsur tertinggi yakni penanganan pengaduan dengan nilai interval 3,5324 - 4,00 dengan mutu (Sangat Baik). Ada 5 indikator pelayanan dengan nilai interval berada pada rentang 3,0644-3,532 (Baik) dan 2 indikator pelayanan dengan nilai interval berada

pada rentang 2,60-3,064 (Kurang Baik) yakni kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kesopanan serta keramahan petugas.

c. Hasil perhitungan Total Nilai IKM tiap unit layanan terhadap NIK Interval Konversi

Hasil perhitungan total nilai IKM masing-masing unit layanan diubah menjadi NIK (nilai interval konversi untuk mendapatkan kinerja pada masing-masing jenis unit layanan, untuk melihat lebih jelas ada pada tabel dibawah ini:

Tabel 10 Kategori Mutu Layanan Publik berdasarkan Jenis Unit Layanan di RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat Triwulan II Tahun 2022

| Kode Unit Layanan | Jenis Unit Layanan | Jumlah Sampel | Total Nilai | NIK | Kinerja |
|-------------------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|
| 1 | Poliklinik | 87 | 77,29 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 2 | Rawat Inap | 55 | 85,12 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| a | Ruang anak | 10 | 83,81 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| b | PPT | 11 | 86,53 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| c | Mahano LT 3 | 9 | 86,33 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| d | Ramin LT 4 | 8 | 84,64 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| e | Perinatologi | 9 | 81,40 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| f | RH | 8 | 88,11 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 3 | Laboratorium | 43 | 76,80 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 4 | Farmasi | 40 | 81,38 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 5 | Pendaftaran Rawat Jalan | 31 | 71,78 | 65,00-76,60 | Kurang Baik (C) |
| 6 | IGD | 30 | 76,78 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 7 | Radiologi | 30 | 82,27 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 8 | Kasir | 20 | 79,23 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 9 | HD | 19 | 78,07 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 10 | Intensif | 15 | 85,88 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 11 | IBS | 13 | 80,90 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 12 | CathLab | 9 | 85,33 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 13 | Thalasemia | 8 | 80,82 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 14 | Rumah Singgah | 8 | 81,27 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 15 | UMS | 8 | 86,33 | 76,61-88,30 | Baik (B) |
| 16 | Fisioterapi | 7 | 78,05 | 76,61-88,30 | Baik (B) |

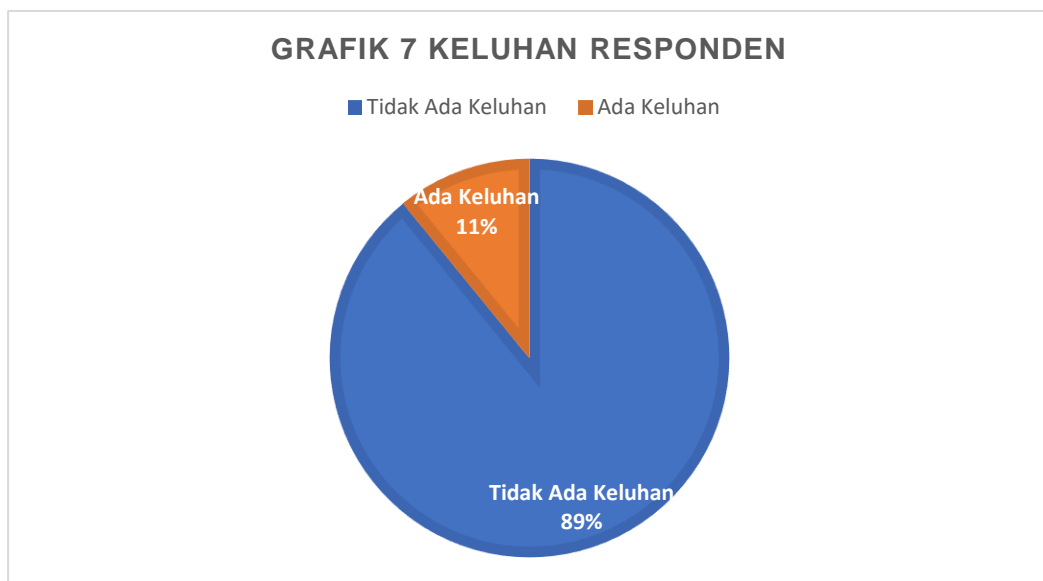
Berdasarkan tabel 10, terdapat 15 pelayanan termasuk dalam kategori kinerja baik (B), hanya 1 pelayanan yang memiliki kategori kinerja kurang baik (C) yakni pendaftaran rawat jalan.

4. Keluhan responden

Hasil Keluhan responden mengenai pelayanan secara umum dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini:

Tabel 11. Keluhan Responden pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan II Tahun 2022

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------------------|------------|--------------|
| Tidak Ada Keluhan | 377 | 89,13 |
| Ada Keluhan | 46 | 10,87 |
| Total | 423 | 100.0 |



Adapun keluhan responden antara lain sebagai berikut:

1. Kebersihan kamar kecil pasien &/ pengunjung
2. Mempercepat waktu pelayanan
3. Kursi roda di tambah dan yang tidak layak pakai diganti
4. Keramahan perawat dalam melayani pasien
5. Keluarnya hasil tes yang membutuhkan waktu lama
6. Meningkatkan fasilitas kenyamanan di ruang tunggu
7. Lama menunggu dokter untuk pelayanan
8. Ruangan panas

5. Analisa Data

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan Survei Triwulan II Tahun 2022, dengan nilai IKM 79,721 dengan kategori baik. Survei ini dilakukan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017, dimana diharapkan diperoleh

nilai IKM melalui 9 unsur/ variabel yang ditanyakan melalui wawancara langsung dengan pasien/ keluarga pasien yang sedang menggunakan layanan di RSUD Dr. Soedarso.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan dari hasil survei Triwulan I 2022 79,636 menjadi 79,721 pada hasil survei Triwulan II 2022. Masih sama dengan hasil survei sebelumnya pada Triwulan I 2022, jika dilihat per unsurnya, ternyata nilai NRR per unsur yang pada katagori Kurang Baik adalah U3 yaitu kecepatan waktu dalam memberi pelayanan dan U7 yaitu kesopanan dan keramahan petugas, dan hasil tersebut sinkron dengan saran, keluhan, dan harapan masyarakat yang telah disampaikan. Agar terjadi peningkatan ke depan, maka kedua unsur tersebut harus mendapat prioritas perbaikan dan perubahan layanan agar lebih baik.

Nilai IKM tersebut harus dapat ditingkatkan lagi pada periode berikutnya, terutama pada unsur-unsur yang nilai IKM nya masih masuk dalam kategori Kurang Baik (C). Unsur kecepatan waktu dalam memberi pelayanan (U3), dan kesopanan dan keramahan petugas (U7) merupakan unsur-unsur yang sangat penting untuk dilakukan prioritas penanganan di Rumah Sakit Dr. Soedarso. Manajerial Rumah Sakit dengan semua pihak terkait bisa segera melakukan analisis beban kerja terlebih dahulu, untuk mengetahui apakah di layanan tersebut beban kerja sudah overload atau masih batas wajar. Jika sudah overload, harus mencari tambahan tenaga, atau menggunakan sistem lembur. Tetapi jika masih dalam batas wajar, maka fungsi monitoring dari manajerial harus lebih ditingkatkan untuk memastikan kecepatan waktu pelayanan telah maksimal artinya tidak ada keterlambatan. Kecepatan waktu pelayanan ini juga bisa disiasati dengan ketepatan waktu, artinya jika rentang waktu pelayanan per pasien secara nomor urut bisa dibuat, maka pasien sudah bisa memperkirakan kapan waktu pelayanan terhadap dirinya, tidak harus menunggu sampai lebih dari 1 jam tanpa tahu kepastian. Hal ini membuat pasien bisa lebih leluasa untuk melakukan urusan lain, jika memang nomor urut nya lebih dari 1 jam dan tidak ada rasa takut telat.

Unsur kesopanan dan keramahan petugas (U7) juga perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survei IKM. Untuk meningkatkan unsur ini diperlukan pelayanan dengan petugas yang ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Maka dari itu perlu pembinaan kepada para pegawai untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pembinaan tersebut dapat dilakukan dengan pelatihan

khusus pegawai cara memberikan pelayanan yang menumbuhkan keramahan, bersahabat dan komunikatif. Untuk meningkatkan komitmen dapat dilakukan pemberian *reward* khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal.

6. Tindak Lanjut

Hasil penilaian survei kepuasan masyarakat ini, harus segera ditindak lanjuti dengan membuat Fokus Group Diskusi, sehingga akar masalah akan segera didapat dan alternatif pemecahannya juga bisa disusun untuk segera dilaksanakan. Berikut ini tabel tindak lanjut per unsur:

**Tabel 12. Tindak Lanjut Tiap Unsur Pelayanan yang diukur pada Survey
Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak
Triwulan II Tahun 2022**

| Kode | Unsur Pelayanan | NRR | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu |
|------|---|-------|--|--|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | 3,104 | Sesuai | Mempertahankan pelayanan dengan kesesuaian persyaratan | Tahun 2023 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 3,066 | Sistem antrian pada loket pendaftaran masih lama karena prosedur yang tidak mudah | Pemaparan alur prosedur dengan bantuan beberapa media di area masuk dan ruang tunggu pendaftaran, seperti pemasangan banner, televisi di rumah sakit, dan media sosial rumah sakit. Pemanfaatan aplikasi pendaftaran <i>online</i> | Secepatnya pada triwulan berikutnya atau selambatnya awal tahun 2023 |
| U3 | Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan | 2,809 | Waktu pelayanan kurang cepat akibat terbatasnya jumlah dokter spesialis dan sub spesialis (dokter konsultan), selain itu masih juga dikeluhkan lama dari | Meningkatkan jumlah dokter spesialis/sub spesialis, meningkatkan jumlah loket pendaftaran, menambah petugas pendaftaran, mengembangkan anjungan pendaftaran mandiri di area rawat jalan per lantai | Triwulan IV Tahun 2022 dan dilanjutkan Tahun 2023 |

| Kode | Unsur Pelayanan | NRR | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu |
|------|---|-------|---|---|--|
| | | | keluarnya hasil tes | | |
| U4 | Kewajaran biaya/tarif | 3,565 | Sesuai | Sesuai | |
| U5 | Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan | 3,142 | Sesuai | Sesuai | |
| U6 | Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 3,151 | Sesuai | Sesuai | |
| U7 | Kesopanan dan Keramahan petugas | 3,050 | Keramahan Perawat dan petugas pendaftaran dalam melayani pasien masih dikeluhkan | Pelatihan Komunikasi efektif dan budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) pada petugas <i>front office</i> khususnya petugas pendaftaran | Triwulan III- IV Tahun 2022 dilanjutkan 2023 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,116 | Masih terdapat ruangan pelayanan yang panas, kebersihan kamar kecil pasien &/ pengunjung masih dikeluhkan. Selain itu kursi roda dikeluhkan masih kurang dan masih terdapat kursi roda yang tidak layak pakai belum diganti | Meningkatkan sarana dan prasarana, terutama meningkatkan fasilitas kenyamanan di ruang tunggu pelayanan, dan menambah kursi roda | Triwulan III- IV Tahun 2022 Dilanjutkan 2023 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,726 | Sesuai | Sesuai | |

7. Deskripsi Kelebihan Dan Kelemahan

Berdasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Hasil survey, unsur U1 ini mendapat NRR 3,104, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan. Hasil survey, unsur U2 ini mendapat NRR 3,066 masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
3. Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan. Hasil survey, unsur U3 ini mendapat NRR 2,809, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Kurang Baik (C).
4. Kewajaran biaya/tarif. Hasil survey, unsur U4 ini mendapat NRR 3,565, masuk kategori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A).
5. Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan. Hasil survey, unsur U5 ini mendapat NRR 3,142, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey, unsur U6 ini mendapat NRR 3,151, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
7. Kesopanan dan Keramahan petugas. Hasil survey, unsur U7 ini mendapat NRR 3,050 masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Kurang Baik (C).
8. Kualitas sarana dan prasarana. Hasil survey, unsur U8 ini mendapat NRR 3,116, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil survey, unsur U9 ini mendapat NRR 3,726, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B)

8. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2019 hingga tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 12. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat
RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2020 – Triwulan II Tahun 2022**

| Tahun | Nilai IKM | Kategori Penilaian Pelayanan |
|---------------------|------------------|-------------------------------------|
| 2020 | 78,04 | Baik (B) |
| 2021 | 79,32 | Baik (B) |
| 2022 Triwulan I | 79,636 | Baik (B) |
| 2022 Triwulan II | 79,721 | Baik (B) |

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini menghasilkan beberapa informasi yang dapat memberikan manfaat bagi RSUD dr. Soedarso dalam melakukan evaluasi pelayanan publik, diantaranya adalah:

1. Nilai IKM pada survei kepuasan masyarakat ini sebesar 79,721 (kategori kinerja unit pelayanan: Baik (B)).
2. Kewajaran biaya/ tarif (U4) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) merupakan unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang mempunyai NRR tertinggi, yaitu 3,565 untuk U4, dan 3,726 untuk U9 dengan kategori kinerja unit pelayanan Sangat Baik (A).
3. Terdapat peningkatan nilai IKM pada unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9), yang pada Triwulan I 2022 masih masuk dalam kategori Baik (B), meningkat pada hasil nilai IKM Triwulan II 2022 menjadi kategori Sangat Baik (A)
4. Terdapat lima unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik (B), diantaranya adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (U1), kemudahan prosedur pelayanan (U2), kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan (U5), kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6), kualitas sarana dan prasarana (U8).
5. Terdapat dua unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Kurang Baik (C), diantaranya adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan kesopanan dan keramahan petugas (U7).

B. Rekomendasi

1. Pelayanan publik melalui nilai IKM hasil survei kepuasan masyarakat, yang diberikan RSUD dr. Soedarso sudah baik, akan tetapi secara keseluruhan tetap harus ada peningkatan di beberapa unsur pelayanan agar menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.
2. Perlu adanya sosialisasi pemaparan alur prosedur dengan bantuan beberapa media di area masuk dan ruang tunggu pendaftaran, seperti pemasangan

banner, televisi di rumah sakit, dan media sosial rumah sakit. Selain itu pemanfaatan aplikasi pendaftaran online akan dapat mempermudah proses pendaftaran pelayanan (U2).

3. Perlu adanya evaluasi berkala dalam mengukur kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan (U5) sehingga produk yang diberikan dapat dilakukan pembaharuan sesuai dengan standar yang berlaku.
4. Perlu adanya pelatihan berkala dan evaluasi kinerja petugas untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6)
5. Perlu adanya peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana (U8), dengan cara salah satunya menginventarisasi informasi sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, misalnya kursi tunggu kurang, TV, AC dan kipas angin kurang, kebersihan toilet kurang, ruangan farmasi dan ruang rawat inap kurang besar, persediaan obat kurang.
6. Perlu dilakukan analisis beban kerja dan monitoring untuk mengetahui apakah di layanan tersebut beban kerja sudah overload atau masih batas wajar. Jika sudah *overload*, harus mencari tambahan tenaga atau sistem lembur, agar kecepatan waktu dalam pelayanan dapat ditingkatkan (U3).
7. Perlu adanya pembinaan dan pemberian reward bagi para petugas untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang berpedoman memberikan pelayanan dengan keramahan, bersahabat dan komunikatif (U7).

LAMPIRAN DOKUMENTASI



LAMPIRAN NILAI UNSUR PELAYANAN

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

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 58 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 71 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 80 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 81 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 83 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 86 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 87 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 92 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 104 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 106 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 108 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 109 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 115 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 118 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 122 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 129 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 131 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 135 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 138 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 140 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 142 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 143 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 144 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 145 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 146 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 147 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 149 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 151 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 153 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 154 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 156 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 169 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 178 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 180 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 184 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 185 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 187 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 188 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 196 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 201 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 207 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 208 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 209 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 211 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 212 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 213 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 215 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 216 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 218 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 219 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 221 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 222 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 225 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 227 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 228 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 229 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 230 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 231 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 232 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 234 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 235 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 237 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 242 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 246 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 248 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 249 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 250 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 251 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 253 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 254 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 255 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 256 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 258 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 260 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 261 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 263 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 264 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| 265 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 266 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 267 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 268 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 269 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 270 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 271 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 272 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 275 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 277 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 278 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 279 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 280 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 281 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 282 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 283 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 284 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 285 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 286 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 287 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 288 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 289 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 290 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 291 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 292 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 293 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 294 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 295 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 296 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 297 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 298 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 299 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 300 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 301 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 303 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 304 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 305 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 307 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 308 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 309 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 310 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 311 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 313 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 314 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 315 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 316 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 317 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 318 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 319 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 320 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 321 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 322 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 323 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 325 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 327 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 328 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 329 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 330 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 331 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 332 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 333 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 334 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 335 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 336 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 337 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 338 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 339 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 340 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 341 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 342 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 343 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 344 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 345 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 346 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 347 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 348 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 349 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 350 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 351 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 352 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 353 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 354 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 355 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 356 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 357 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 358 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 359 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 360 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 361 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 362 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 363 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 364 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 365 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 366 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 367 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 368 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 369 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 370 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 371 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 372 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 373 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 374 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 375 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 376 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 377 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 378 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 379 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 380 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 381 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 382 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 383 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 384 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 385 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 386 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 387 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 388 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 389 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 390 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 391 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 392 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 393 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 394 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 395 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 396 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 397 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 398 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 399 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 400 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 401 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 402 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 403 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 404 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 405 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 406 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 407 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 408 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 409 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 410 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 411 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 412 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 413 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 414 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 415 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 416 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 417 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 418 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| No. Resp | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 419 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 420 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 421 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 422 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 423 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| ΣNilai/Unsur | 1313 | 1297 | 1188 | 1508 | 1329 | 1333 | 1290 | 1318 | 1576 | |
| NRR/Unsur | 3,10 4 | 3,06 6 | 2,80 9 | 3,56 5 | 3,14 2 | 3,15 1 | 3,05 0 | 3,11 6 | 3,72 6 | |
| NRR Tertbg/Unsur | 0,34 5 | 0,34 | 0,31 2 | 0,39 6 | 0,34 9 | 0,35 | 0,33 9 | 0,34 6 | 0,41 4 | 3,18 9 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 79, 72 |