



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEMESTER 1 TAHUN 2023

PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan *indikator* dan *metodologi* survei yang sudah ditentukan. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain atau secara internal oleh penyelenggara layanan. Dalam hal ini, RSUD Kabupaten Tangerang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik.

Akhir kata kami sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi, dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Tangerang, Juli 2023

Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), SKM diatur dalam Permen PAN – RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei ini dapat menjadi rekomendasi untuk perbaikan terutama meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya kesehatan kepadamasyarakat, dengan tujuan mengukur nilai/tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang. Terpetakannya nilai/tingkat pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh setiap unit kerja. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Kabupaten Tangerang, serta mengidentifikasi dan menganalisis 9 unsur dalam survei kepuasan masyarakat terhadap 15 Unit pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II METODOLOGI	4
2.1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	4
2.2. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	4
2.3. Pengambilan Sampel	6
2.4. Penetapan Jumlah Responden	7
2.5. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	6
2.6. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
2.7. Tim Survei	11
2.8. Jadwal Pelaksanaan.....	11
BAB III ANALISA DAN PERHITUNGAN	12
3.1. Gambaran Umum Profil Responden.....	12
3.2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
4.1. Kesimpulan.....	18
4.2. Rekomendasi.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penetapan Jumlah Responden.....	6
Tabel III.1 Informasi Responden Jenis Kelamin	10
Tabel III.2 Informasi Responden Pendidikan.....	11
Tabel III.3 Informasi Responden Pekerjaan.....	12
Tabel III.4 Informasi Responden Usia.....	13
Tabel III.5 Nilai Unsur Pelayanan	15
Tabel III.6 NRR/Unit (Nilai Rata-rata Per Unsur Unit Pelayanan)	16

DAFTAR GRAFIK

Grafik III.1 Informasi Responden Jenis Kelamin.....	10
Grafik III.2 Informasi Responden Pendidikan	11
Grafik III.3 Informasi Responden Pekerjaan.....	12
Grafik III.4 Informasi Responden Usia.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

- 1) Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat
- 2) Sampel Morgan dan Krejcie, acuan Penilaian Survei
- 3) Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengelola Rumah Sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai sistem manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik. Dengan cara tersebut rumah sakit akan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pasien. Pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya, tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakitnya tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan sewaktu mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut ditujukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, yang nantinya akan menjadi bahan perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Mengingat unit pelayanan publik yang beragam, maka Pemerintah melalui Permen PAN – RB No. 14 Tahun 2017 tersebut telah mengatur metodologi survei secara komprehensif.

RSUD Kabupaten Tangerang merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, pihak rumah sakit berkewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sesuai dengan pedoman dari pemerintah. Hasil survei tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta kebijakan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknik Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang;

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. Manfaat dilakukannya SKM 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. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

2.1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi survei kepuasan masyarakat bertempat di RSUD Kabupaten Tangerang. Waktu pelaksanaan survei semester 1 dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2023 yang terdiri :

1. Pelayanan Gawat Darurat;
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Khusus Wijayakusuma
5. Pelayanan Kebidanan dan Penyakit Kandungan
6. Pelayanan Laboratorium Klinis dan Patologi
7. Pelayanan Pengujian Kesehatan
8. Pelayanan Rawat Intensif
9. Pelayanan Kamar Bedah Elektif
10. Pelayanan Gizi
11. Pelayanan Farmasi
12. Pelayanan Rehabilitasi Medik
13. Pelayanan Kamar Bedah Cito
14. Pelayanan Radiologi dan Diagnostik
15. Pelayanan Anggaran dan Mobilisasi Dana

2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri atas 9 unsur yang sesuai dengan Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Kecepatan Waktu Pelayanan;
4. Kewajaran Biaya Pelayanan;
5. Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan

- hasil yang diberikan;
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan;
 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan;
 8. Kualitas Sarana dan Prasarana;
 9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

2.3. Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi yang digunakan adalah jumlah rata-rata pasien di RSUD Kabupaten Tangerang dari bulan *Juli sampai bulan Desember 2023* di masing-masing unit layanan.

b. Sampel

Sampel/responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Tangerang adalah pasien, keluarga pasien/pengunjung. Jumlah sampel/responden menggunakan pedoman tabel *Morgan dan Krejcie*. Metode ini disesuaikan dengan kondisi rumahsakit yang terdiri dari beberapa unit kerja, dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%.

Dengan demikian menurut tabel *Krejcie dan Morgan* jumlah populasi pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak pengunjung. Persentase sampel disesuaikan dengan jumlah populasi, dimana semakin besar populasi semakin kecil persentase sampel yang diambil.

2.4. Penetapan Jumlah Responden

Target jumlah responden ditentukan dari rata-rata bulanan pasien di setiap Unit Pelayanan pada bulan *Januari sampai dengan bulan Juni 2023*, yaitu sebanyak 841 pengunjung. Target sebaran responden beserta realisasinya untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dalam tabel.

Tabel II.1
Penetapan Jumlah Responden

NO	UNIT	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1	IGD	5.59	47
2	RAWAT JALAN	5.59	47
3	RAWAT INAP	5.95	50
4	WIJAYAKUSUMA	9.16	77
5	KEBIDANAN	9.51	80
6	LABORATORIUM	4.28	36
7	MCU	5.47	46
8	ICU	5.83	49
9	OK ELEKIF	10.58	89
10	GIZI	4.4	37
11	FARMASI	5.83	49
12	REHABILITASI MEDIK	11.77	99
13	OK CITO	4.28	36
14	RADIOLOGI	5.95	50
15	AMD	5.83	49

2.5. Uji Reliabilitas dan Validitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur konsistensi kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas kuesioner diukur menggunakan nilai Cronbach Alpha dengan perhitungan sebagai berikut :

$$C_a = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

dimana,

k : jumlah item

s_i^2 : jumlah varians tiap item

s_t^2 : varians skor total

Dikatakan reliabel jika $C_\alpha \geq 0,6$ (Malhotra)

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur benar-benar variabel yang hendak diteliti. Dengan begitu, akan diketahui valid tidaknya alat ukur yang digunakan (kuesioner).

Perhitungannya menggunakan nilai korelasi

$$r_{1-\text{itd}} = \frac{r_i X(s_x) - s_i}{\sqrt{[(s_x)^2 + (s_i)^2 - 2(r_i X)(s_i)(s_x)]}}$$

$r_i X$: koefisien korelasi item total

s_i : simpangan baku skor setiap item pertanyaan

s_x : simpangan baku skor total

Dikatakan valid jika $p_{\text{value}} < \alpha$ atau $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$

2.6. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\begin{aligned}
 & \textbf{KM Unit Pelayanan} \times 25 \\
 & \text{atau dengan cara} \\
 & \textbf{KM Unit Pelayanan} = \underline{\textbf{NILAI KM}} \times 100 \\
 & \quad \quad \quad \mathbf{4}
 \end{aligned}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

2.7. Tim Survei

Personil yang terlibat dalam tim survei kepuasan masyarakat di RSUD KABUPATEN TANGERANG, dibentuk berdasarkan surat keputusan direktur.

2.8. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan, persiapan dan pelaporan kegiatan dilaksanakan pada bulan *Januari sampai dengan bulan Juni 2023.*

BAB III

ANALISA DAN PERHITUNGAN

3.1. Gambaran Umum Profil Responden

Dalam melakukan survei, selain hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), profil responden juga menjadi hal yang penting untuk diketahui, karena hal ini berkaitan erat dengan pola pikir responden dalam melakukan penilaian terhadap layanan yang diterima.

Profil responden dilihat dari beberapa aspek antara lain :

Jenis kelamin, pendidikan, usia dan pekerjaan. Hasil mengenai profil responden disajikan dalam beberapa tabel dan gambar berikut ini.

Tabel III.1
Informasi Responden Jenis Kelamin

a. Jenis Kelamin

	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	314
		Perempuan	527
		Jumlah	841

Grafik III.1



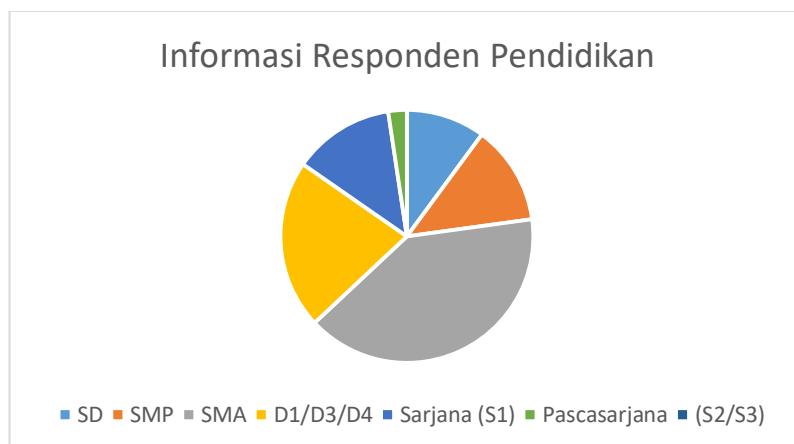
Berdasarkan data hasil output, responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki, yaitu 527 dan laki-laki 314 persentasi hitungan hanya lebih 10% hal ini menunjukan pengguna layanan/pengunjung di RSUD Kabupaten Tangerang bahwa kelompok jenis kelamin mayoritas adalah responden perempuan, tingkat produktif kelahiran suatu wilayah bisa dijadikan alasan selain *check up* rutin, sehingga responden perempuan lebih dominan menggunakan layanan.

Tabel III.2
Informasi Responden Pendidikan

b. Pendidikan

No	Informasi Responden		Perolehan Data (Jumlah Responden)
2	Pendidikan	SD	85
		SMP	107
		SMA	338
		D1/D3/D4	182
		Sarjana (S1)	109
		Pascasarjana (S2/S3)	20
	Jumlah		841

Grafik III.2

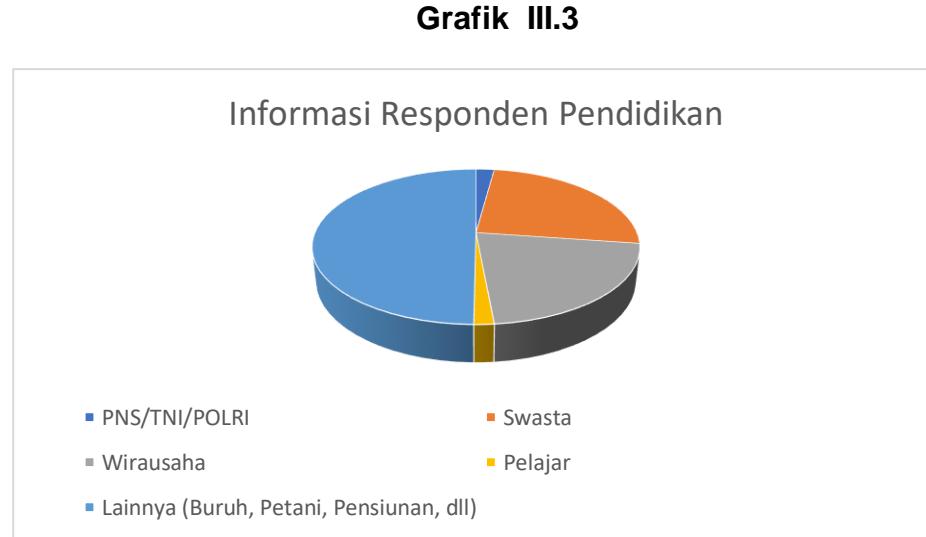


Berdasarkan Grafik III.2 di atas menunjukkan bahwa pendidikan formal tertinggi yang menggunakan layanan di RSUD Kabupaten Tangerang adalah pendidikan SMA sebanyak 338 responden dan terendah pengguna layanan latar belakang pendidikan S2 yaitu 20 responden. Pengguna layanan berlatar pendidikan SMA sangat dominan, Terbanyak tingkat pendidikan SMA karena pasien yang dirawat di Rumah Sakit RSUD Kabupaten Tangerang merupakan karyawan yang menggunakan sistem pembayaran asuransi perusahaannya.

Tabel III.3
Informasi Responden Pekerjaan

c. Pekerjaan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	18
		Swasta	211
		Wirausaha	179
		Pelajar	14
		Lainnya (Buruh, Petani, Pensiunan, dll)	419
		Jumlah	841

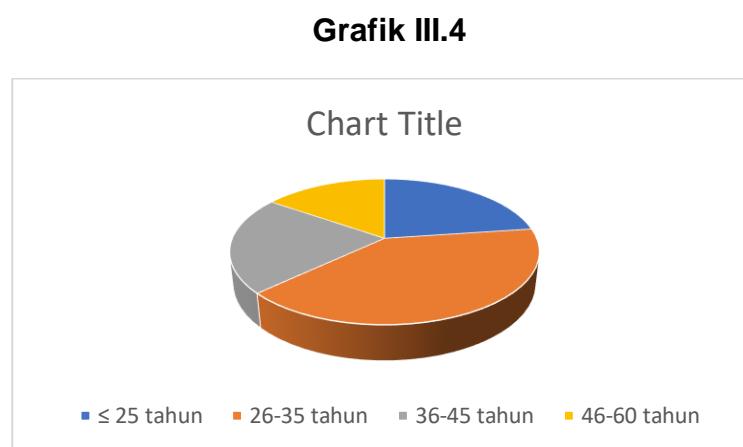


Responden tertinggi dalam hal pekerjaan, yang menggunakan layanan di RSUD Kabupaten Tangerang adalah responden dengan pekerjaan lainnya, yaitu 419 responden, pekerja lainnya adalah pekerja yang sifat pekerjaannya mendukung kegiatan operasional perusahaan/usaha, seperti pekerja operator telepon, keamanan dan tukang kebun, adapun responden pekerjaan terendah yaitu Pelajar sebanyak 14 responden.

Tabel III.4
Informasi Responden Usia

d. Usia

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
4	Usia	≤ 25 tahun	192
		26-35 tahun	338
		36-45 tahun	182
		46-60 tahun	129
	Jumlah		841



Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia pada semester 1, pengunjung dengan usia tertinggi diusia 26-35 tahun sebanyak 338 sedangkan jumlah dan persentasi terendah usia 46-60 tahun, sebanyak persentase 129.

Dari tabel gambaran umum profile di atas dapat disimpulkan bahwa pada semester 1 (satu) survei SKM sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 527 responden dengan persentase sebesar , responden laki-laki sebanyak 314 hal ini bisa didasari bahwa tingkat kelahiran tinggi sehingga banyaknya pengunjung berjenis kelamin perempuan, disamping berkunjung karena berobat atau karena *indikasi* lain. Pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 338 responden, dengan persentase lebih dominan dibandingkan dengan pengguna layanan yang berstatus pendidikan lainnya, responden terendah pada pendidikan S2 yaitu 20 responden.

Kategori pekerjaan, yaitu responden *lainnya*, sifat pekerjaannya mendukung kegiatan operasional perusahaan/usaha, seperti pekerja operator telepon, keamanan, tukang kebun sebanyak 419 responden . Untuk usia bagi responden yang melakukan kunjungan ke RSUD Kabupaten Tangerang pada semester 1, pengunjung tertinggi di usia 26-35 tahun sebesar 338 responden .

Kemajemukan masyarakat serta budaya memicu akan tingginya jumlah kunjungan untuk berobat, masyarakat sudah peduli dan sadar bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat penting, sehingga ini yang menyebabkan kenaikan dan rendahnya kunjungan untuk menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit.

3.2. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN No. 14 Tahun 2017 yang kemudian diturunkan menjadi dua puluh enam (26) item pertanyaan dan satu (1) pertanyaan kontrol. Responden dibagi secara proporsional pada masing-masing unit layanan, didasarkan pada jumlah pasien bulan Januari s.d Juni tahun 2023.

Tabel III.5
Nilai Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.3
U2	Prosedur pelayanan	3.19
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.1
U4	Kewajaran biaya pelayanan	2.94
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3.21
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.32
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.36
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.23
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.71
Rata-rata Tertimbang		29.36

Keterangan :

Kriteria Penilaian : Nilai 4 = Sangat Baik, Nilai 3 = Baik, Nilai 2 = Kurang Baik, Nilai 1 = Tidak Baik

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2.94 sampai 3.71. Nilai terendah terdapat pada kewajaran biaya pelayanan sebesar 2.94. Dan tertinggi pada penanganan pengaduan sebesar 3.71 .

3.2.1. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat keseluruhan

Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan Sebesar 80.75 berdasarkan per unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang, yang dilakukan pada semester 1 tahun 2023.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas unsur pelayanan publik RSUD Kabupaten Tangerang dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat **80,75** dengan mutu pelayanan **B**. Pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan menunjukkan hal yang sangat positif dan dikategorikan dalam kondisi baik. Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini terus diupayakan dan terus ditingkatkanuntuk dapat memenuhi harapan masyarakat



80.75

4.2. Rekomendasi

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang, sebaiknya pihak rumah sakit melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Mengadakan Pelatihan Customer Service Excellent kepada Petugas Pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang.
2. Menempatkan Informasi Biaya Layanan di RS
3. Tersedianya Alur dan Informasi Layanan di setiap Unit Layanan

LAMPIRAN

1. Questioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/ Ibu/ Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instalasi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instalasi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instalasi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA, MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/ Ibu/ Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instalasi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Tangerang,

PERHATIAN :

- Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

*) Coret yang tidak perlu

INSTALASI PENYELENGGARA PELAYANAN	
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK	
BIDANG	:
UNIT PELAYANAN	:
ALAMAT	:
TELEFON/ FAX	:

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Ditisi
Lingkari kode angka sesuai jawaban		Oleh
Masyarakat/ responden		Petugas
Nomor RESPONDEN	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
NIP/ DATA LAIN	

INSTALASI HPI RSU KABUPATEN TANGERANG
JL. JEND A YANI NO 9 TANGERANG
E-Mail : rsutangerangkab@gmail.com TLP : (021) 5523507, 5512948, 5513709

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT LAYANAN :

Tanggal Survei :	Jam Survei :
<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 * <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00 *	
PROFIL	
Jenis Kelamin : : L <input type="checkbox"/> P Usia : Th	
Pendidikan : : SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1/S2/S3	
Pekerjaan : : PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA	
LAINNYA.. (sebutkan)	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
1. Tentang Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	
<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	
2. Tentang Sistem,Mekanisme dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini ?	
<input type="checkbox"/> Sangat Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Cukup Sulit <input type="checkbox"/> Sangat Sulit	
3. Tentang Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
<input type="checkbox"/> Sangat Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Cukup Lambat <input type="checkbox"/> Lambat	
4. Tentang Biaya/ Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan ?	
<input type="checkbox"/> Sangat Murah <input type="checkbox"/> Murah <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Sangat Mahal	

2. Tabel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

3. Dokumentasi



Data Laporan Survey

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	2	3	3	3	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	3	4	4	4
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
20	4	4	3	3	4	4	3	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	3	4	4	4	4
24	4	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	3	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	4	4	4	4
27	4	3	3	3	4	4	3	4	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	3	4	3	3	4	4	3	3	4
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4
31	3	4	3	3	4	4	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4
35	3	3	2	3	3	4	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	4
38	4	3	3	3	3	3	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4
41	4	3	3	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	3	3	4	3	3	3	4	3	4
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	3	2	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	4	3	3	3	3	3	3	4	4
58	4	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	4	4	3	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	4	3	3	3	4	3	4
62	4	3	4	3	3	3	4	3	4
63	3	3	3	3	3	4	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	4	3	3	4
66	3	2	3	3	3	3	3	3	4
67	3	4	4	3	3	4	4	3	3
68	4	3	4	3	3	3	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	3	4	3	3	4	3	3	3	4
72	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	3	4	4	3	3	4	4	3	4
74	3	4	4	3	3	4	4	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	3	2	3	3	3	3	4
77	3	4	3	3	3	4	4	4	4
78	4	3	3	2	3	3	3	3	4
79	4	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	3	3	4	4	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	4	4	3	3	3	4	4	4	4
85	4	4	3	3	3	4	4	4	4
86	4	3	3	3	3	4	4	3	4
87	3	3	3	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	2	3
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	4	3	3	3
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	3	4
95	4	3	3	2	3	4	4	3	4
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	3	4	3	3	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
100	3	3	3	3	4	4	3	3	4
101	4	4	3	3	3	4	4	3	4
102	4	3	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	4	3	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	2	3
110	4	3	4	3	4	4	3	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	4	3	3	4	4	3	3	4
117	3	3	4	3	3	3	4	2	4
118	4	4	3	3	3	3	3	3	4
119	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	4	4	3	3	3	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	2	4
124	4	3	2	3	3	4	3	4	4
125	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	4	3	3	3	4	4	3	4
134	3	4	3	3	3	3	4	3	4
135	3	3	3	3	3	4	4	3	4
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	4	4	3	3	4	4	4	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	2	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	2	3	3	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	4	3	3	3	3	4	3	3	4
144	3	3	3	3	3	4	4	4	3
145	3	3	3	3	3	4	4	3	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	3
147	4	3	3	3	3	3	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	3	3	3	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	4	3	4
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	4	4	4
153	3	2	2	2	3	3	3	3	4
154	3	3	2	2	3	3	3	3	4
155	4	4	3	3	3	4	3	3	4
156	3	3	2	2	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	3	2	2	3	3	3	3	3	3
159	3	3	2	2	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
160	3	3	2	2	3	3	3	3	4
161	3	2	3	3	3	3	3	3	3
162	3	2	2	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4
164	4	2	2	3	3	3	3	3	4
165	3	2	2	3	3	3	3	3	3
166	3	3	2	2	3	3	3	3	4
167	3	2	2	3	3	3	3	3	3
168	3	3	2	2	3	3	4	3	4
169	3	2	2	3	3	3	3	3	4
170	3	2	2	3	3	3	3	3	4
171	3	3	2	2	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	2	2	3	3	3	3	3
174	4	3	4	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4
176	3	3	2	2	3	3	3	3	4
177	3	3	2	3	3	3	3	3	4
178	3	3	2	2	3	3	3	3	3
179	3	2	2	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
180	3	3	2	3	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	3	2	2	3	3	3	3	3	4
183	3	3	2	2	3	3	3	3	3
184	3	3	2	3	3	3	3	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	2	2	3	3	3	3	3	4
187	3	2	2	3	3	3	3	3	3
188	3	2	2	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	3	2	2	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	3	2	2	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	2	3	3	3	3
194	3	3	2	3	3	3	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4
196	3	2	2	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	4	3	3	3	4	4	4	4	4
205	4	3	4	2	2	3	4	2	3
206	3	4	3	3	3	3	3	3	4
207	4	3	3	3	4	4	4	3	4
208	3	3	2	3	3	3	3	3	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	3	4	3	3	3	4	4	3	4
211	3	4	3	3	3	4	4	3	4
212	3	3	3	3	3	4	4	3	4
213	4	4	4	3	4	4	4	3	4
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4
215	3	4	3	3	3	3	4	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	4	3	3
218	3	3	3	3	3	3	4	4	4
219	3	3	3	3	3	4	4	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
220	3	3	3	2	3	3	3	3	4
221	4	4	3	3	4	4	3	4	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	4	3	3	3	4	3	4	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	4	3	3	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	4	4	4	3	4	4	4	4	4
230	3	3	3	3	3	4	3	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	3	3	3	2	3	3	3	3	4
234	3	2	2	3	3	4	3	3	4
235	3	2	2	2	3	3	4	3	4
236	4	4	4	3	4	4	4	4	4
237	4	4	3	3	4	4	4	4	4
238	4	4	4	3	4	4	4	4	4
239	4	4	3	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
240	4	4	4	3	4	4	4	4	4
241	4	4	3	3	4	3	4	4	4
242	3	3	4	3	4	4	4	3	4
243	3	2	4	3	3	3	4	4	3
244	4	4	4	3	4	4	4	4	4
245	4	4	4	3	4	4	4	4	4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	2	2	3	3	3	2	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	2	3	3	3	3	3	4
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4
262	3	3	2	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	2	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	2	2	3	3	3	3	3	3	4
271	3	2	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	2	2	3	3	3	3
279	2	3	2	2	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
280	3	3	2	3	2	3	3	2	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	4	4	4	3	4	4	4	4	4
283	4	3	4	3	3	3	3	3	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	2	3	3	3	3	3	3	2	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4
287	2	3	3	3	3	3	3	3	3
288	2	3	3	3	3	3	3	2	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	3	3	2	3
291	3	2	2	3	3	3	3	3	4
292	3	3	2	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4
297	3	2	2	2	3	3	3	3	4
298	3	2	2	3	3	3	3	3	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4
303	3	3	3	3	3	3	3	3	4
304	3	3	3	3	3	3	3	3	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4
306	3	3	2	3	3	3	3	3	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	4
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	4
325	3	3	3	3	3	3	3	3	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	2	3	3	3	3	3	4	4
328	3	2	2	3	3	3	3	3	3
329	3	2	2	3	3	3	3	3	4
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	4	4	3	3	3	3	3	3	4
337	3	3	2	3	3	3	3	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
340	3	3	2	3	3	3	3	3	4
341	3	3	2	3	3	3	3	3	4
342	3	3	2	3	3	3	3	3	3
343	3	3	2	3	3	4	3	3	3
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	3	3	3	3	4	3	3	3	3
346	3	3	2	3	3	3	4	4	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	2	3	3	3	3	3	4
349	4	3	3	3	3	3	3	3	4
350	4	4	4	3	3	3	3	3	4
351	4	4	4	3	4	3	3	3	4
352	4	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	4	3	3	3	3	3	3	4
354	4	4	3	3	4	3	3	2	3
355	3	3	3	3	3	3	3	4	3
356	4	4	3	3	3	3	4	4	4
357	3	4	2	3	3	3	3	3	4
358	3	3	2	3	3	3	3	4	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
360	4	3	3	3	3	3	3	3	4
361	4	3	2	3	3	3	3	3	4
362	3	3	3	3	3	3	4	3	4
363	3	3	3	3	3	3	4	3	4
364	3	3	2	3	3	3	3	4	4
365	3	3	3	3	3	4	3	4	4
366	3	3	3	3	3	3	3	4	4
367	3	3	2	3	3	3	3	3	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3	4
370	3	4	4	3	4	4	3	3	4
371	4	3	3	3	4	4	4	4	4
372	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	4	4	3	3	4	4	3	3	4
374	4	3	3	3	3	4	4	3	4
375	3	3	2	3	3	3	3	3	4
376	3	2	2	3	3	3	3	3	4
377	3	3	2	3	3	3	3	3	4
378	3	3	2	3	3	3	3	3	3
379	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
380	4	3	4	3	4	4	4	4	4
381	4	3	4	3	4	4	4	4	4
382	4	4	4	2	4	4	4	3	3
383	4	4	4	3	4	4	4	2	3
384	4	4	4	2	3	4	4	3	3
385	4	4	3	2	3	3	3	3	4
386	4	4	3	3	3	3	3	3	4
387	3	3	3	3	3	3	3	3	4
388	3	3	3	3	3	4	4	4	4
389	2	2	3	3	3	3	4	3	4
390	3	3	3	3	3	4	3	3	4
391	3	2	3	3	3	4	3	3	4
392	4	3	3	3	3	3	3	3	4
393	4	3	3	3	3	3	4	3	4
394	4	4	4	3	4	4	4	4	4
395	4	4	4	3	3	4	4	3	4
396	3	3	3	3	3	4	3	4	4
397	3	3	3	3	3	3	3	3	4
398	3	3	3	3	3	3	3	4	4
399	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
400	3	3	3	3	3	4	3	3	4
401	3	3	3	3	3	3	3	3	4
402	3	3	3	3	3	3	4	3	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3	4
404	3	4	4	3	4	4	4	4	4
405	3	3	3	3	3	4	4	4	4
406	4	3	4	3	3	3	3	3	4
407	3	3	4	3	3	4	4	4	4
408	3	3	3	3	3	3	3	3	4
409	4	4	4	3	4	4	4	4	4
410	4	3	3	3	3	3	4	3	4
411	4	3	3	3	3	4	3	3	4
412	3	4	3	3	2	4	3	3	4
413	4	4	4	3	4	4	4	4	4
414	3	3	4	3	4	4	4	4	4
415	3	3	4	3	3	3	4	3	4
416	4	4	3	3	4	4	4	3	4
417	3	3	4	3	3	3	3	3	4
418	4	4	3	3	3	3	4	4	4
419	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
420	3	3	3	3	3	3	4	2	4
421	4	4	4	3	4	4	4	4	4
422	4	4	4	3	4	4	4	4	4
423	4	4	4	3	4	4	4	3	4
424	4	4	4	3	4	4	4	4	4
425	4	4	4	3	4	4	4	4	4
426	4	4	4	3	4	4	3	3	4
427	3	3	3	3	3	3	4	3	4
428	4	4	4	2	4	4	4	3	4
429	4	4	4	3	4	4	4	4	4
430	4	4	3	3	4	4	4	4	4
431	3	3	3	3	3	3	3	2	3
432	4	4	4	3	4	4	4	4	4
433	4	4	4	3	4	4	4	4	4
434	4	4	4	3	4	4	4	4	4
435	3	3	4	3	3	3	3	3	4
436	4	4	4	3	4	4	4	4	4
437	4	4	4	3	4	4	4	3	4
438	3	4	4	3	3	4	4	3	4
439	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
440	3	3	3	2	3	3	3	3	3
441	3	3	3	3	3	3	3	3	3
442	3	3	3	3	3	4	4	3	4
443	3	4	3	2	3	4	3	3	4
444	3	3	3	3	3	3	3	3	4
445	4	4	3	3	3	3	3	3	4
446	4	4	4	3	4	4	4	4	4
447	4	4	4	3	4	4	4	4	4
448	4	4	4	3	4	4	4	3	3
449	3	3	3	3	3	4	4	2	4
450	4	4	4	3	3	4	4	3	4
451	4	4	4	3	3	3	4	4	4
452	3	3	3	3	3	3	3	3	4
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3
454	4	4	4	3	4	4	4	3	3
455	3	3	3	2	3	3	3	3	4
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3
457	4	4	4	3	4	4	4	4	4
458	4	4	3	3	3	3	4	4	4
459	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
460	3	3	2	3	3	3	3	3	4
461	4	4	3	3	4	3	3	4	4
462	4	4	3	3	4	4	3	3	4
463	3	3	3	3	4	4	4	4	4
464	4	4	3	3	3	3	4	4	4
465	4	4	3	3	4	4	3	3	4
466	4	4	3	3	3	3	4	4	4
467	3	3	3	3	3	3	3	3	3
468	3	3	2	3	3	3	3	3	4
469	3	3	3	2	3	3	3	3	3
470	3	3	3	3	3	3	3	3	4
471	4	4	3	2	3	3	3	3	4
472	3	4	4	2	4	3	3	4	4
473	3	3	3	2	3	3	3	3	4
474	4	4	4	3	4	4	4	4	4
475	3	3	3	3	3	3	3	3	4
476	3	3	3	3	3	3	3	3	4
477	4	3	3	3	3	3	3	3	4
478	3	3	3	2	3	3	3	3	3
479	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
480	3	3	3	3	3	3	3	3	3
481	4	4	4	3	4	4	4	4	4
482	4	3	3	3	3	3	3	3	4
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3
484	4	4	4	3	3	4	4	4	4
485	4	4	4	3	4	4	4	4	4
486	3	3	3	3	3	3	3	3	3
487	3	3	3	3	3	3	4	4	3
488	4	3	4	3	4	3	4	4	4
489	3	4	4	3	3	3	4	3	4
490	3	3	3	3	3	3	3	3	4
491	4	4	4	3	4	4	4	4	4
492	3	3	3	3	3	3	3	3	3
493	3	3	3	3	3	3	3	3	4
494	4	4	4	3	4	4	4	4	4
495	3	4	3	3	3	3	4	3	4
496	4	4	4	3	4	4	4	4	4
497	3	4	3	3	3	3	3	4	3
498	3	3	3	3	3	3	3	3	3
499	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
500	4	4	4	3	4	4	4	4	4
501	3	3	3	3	3	3	3	3	4
502	3	3	3	3	3	3	3	3	3
503	4	4	4	3	4	4	4	4	4
504	3	3	3	3	3	3	3	3	3
505	3	3	3	3	3	3	3	3	3
506	3	3	3	3	3	3	3	3	4
507	3	3	3	3	3	3	3	3	4
508	3	3	3	3	3	3	4	4	4
509	4	4	4	3	4	4	4	4	4
510	3	3	3	3	3	3	3	3	4
511	3	3	3	3	3	3	3	3	4
512	3	3	3	3	3	3	3	4	4
513	3	3	3	3	3	3	3	3	3
514	4	4	4	3	4	4	4	4	4
515	3	3	3	3	3	3	3	3	4
516	3	3	3	3	3	3	3	3	4
517	3	3	3	3	3	3	3	3	3
518	3	3	3	3	3	3	3	3	3
519	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
520	3	3	3	3	3	3	3	3	3
521	3	3	3	3	3	3	3	4	4
522	3	3	3	3	3	3	4	3	4
523	3	3	3	3	3	3	3	3	3
524	3	4	3	3	4	4	4	4	4
525	3	3	3	3	3	3	3	3	3
526	4	3	3	3	3	3	3	3	3
527	3	3	3	3	3	3	3	3	4
528	4	3	3	3	3	3	3	4	3
529	3	3	3	3	3	3	3	3	3
530	3	3	3	3	3	3	3	3	3
531	3	3	3	3	3	3	3	3	3
532	3	3	3	3	3	3	3	3	3
533	3	3	3	3	3	3	3	3	3
534	3	3	3	3	3	3	3	4	4
535	3	3	3	3	3	3	3	4	4
536	3	3	3	3	3	3	3	3	4
537	3	3	3	3	3	3	3	4	4
538	3	3	3	3	3	3	3	3	3
539	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
540	3	3	3	3	3	3	3	3	3
541	3	3	3	3	3	3	3	3	3
542	4	4	4	3	3	3	4	4	4
543	3	3	3	3	3	3	3	3	4
544	3	3	3	3	3	3	3	3	3
545	3	3	3	3	3	3	3	3	3
546	3	3	3	3	3	3	3	3	3
547	3	3	3	3	3	3	3	3	3
548	4	4	4	3	4	4	4	4	4
549	3	2	3	3	3	3	4	3	4
550	3	2	3	3	3	4	4	3	4
551	4	3	3	3	3	3	3	3	4
552	3	2	4	3	3	3	3	3	4
553	3	2	3	3	3	3	4	3	4
554	4	3	3	3	3	3	4	4	4
555	3	3	4	3	3	3	4	3	4
556	3	3	3	3	3	4	4	4	4
557	3	3	3	3	3	3	3	3	4
558	4	4	3	3	4	4	4	4	4
559	3	3	3	2	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
560	3	3	3	3	3	3	3	3	4
561	3	3	4	3	3	3	4	3	4
562	3	3	3	3	3	3	4	4	4
563	3	4	4	3	3	3	4	4	4
564	4	4	3	3	3	4	4	3	4
565	3	3	3	3	4	4	4	3	4
566	3	3	3	3	3	3	3	3	3
567	3	3	4	3	3	3	3	2	3
568	3	2	3	3	3	3	3	3	3
569	3	2	4	4	3	4	3	3	4
570	4	4	4	3	3	4	3	3	3
571	4	4	4	3	4	4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4	3
573	3	3	3	3	3	3	3	3	4
574	3	3	3	3	3	3	3	3	3
575	3	3	3	3	3	3	3	3	3
576	3	3	3	3	3	3	3	3	3
577	3	3	3	3	3	3	3	3	4
578	3	3	4	3	3	4	4	4	4
579	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
580	3	3	3	3	3	3	3	3	3
581	3	3	3	3	3	3	3	3	3
582	3	3	3	3	3	3	3	3	3
583	3	3	3	3	4	4	3	3	3
584	3	3	3	3	3	3	3	2	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	3	3	4	3	4	4	3	4	4
587	4	4	4	3	4	4	4	4	4
588	3	2	3	3	3	4	4	3	4
589	3	3	2	3	3	3	3	3	3
590	3	3	4	3	3	4	2	2	3
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	3	3	3	3	2	3	4	2	3
593	3	3	3	3	3	3	3	3	3
594	3	3	3	3	3	4	3	2	3
595	4	4	3	3	3	3	3	4	4
596	3	3	3	3	3	4	3	3	3
597	4	3	3	3	4	3	4	4	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
600	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	3	2	2	3	3	3	3	3	4
604	3	3	3	3	3	3	3	3	3
605	3	3	3	3	3	3	3	3	3
606	4	3	2	3	3	3	3	2	3
607	4	3	2	3	3	3	3	2	3
608	3	3	2	3	4	3	3	3	3
609	4	4	4	3	4	4	4	4	4
610	3	3	3	2	3	4	4	2	4
611	3	3	2	3	3	3	3	3	3
612	4	4	4	2	4	4	4	4	4
613	4	4	4	3	4	4	4	4	4
614	4	4	4	3	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	3	3	3	3	3	3	3	3	4
617	4	4	3	3	3	3	4	4	4
618	4	4	3	3	3	3	4	4	4
619	4	4	4	3	4	3	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
620	3	3	3	3	3	3	3	3	3
621	4	4	4	3	4	4	4	4	4
622	3	3	3	2	3	3	3	3	4
623	3	4	4	3	3	3	3	3	4
624	3	4	3	3	4	3	4	3	4
625	3	3	3	3	3	3	3	3	4
626	3	3	3	2	3	3	3	3	3
627	4	4	4	3	4	4	4	4	4
628	3	3	3	3	3	3	3	2	3
629	3	4	3	3	3	3	4	4	4
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3
631	3	3	3	3	3	3	3	3	3
632	3	3	3	3	3	3	3	3	3
633	3	3	3	3	3	3	3	3	3
634	3	3	3	3	3	3	3	3	3
635	3	3	3	3	3	3	3	3	3
636	3	3	3	3	3	3	3	3	3
637	3	3	3	3	3	3	3	3	4
638	3	3	3	3	3	3	3	3	3
639	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
640	3	3	3	3	3	3	3	3	3
641	3	3	3	3	3	3	3	3	3
642	3	3	3	3	3	3	4	3	4
643	3	3	3	3	3	3	3	3	3
644	3	3	3	3	3	3	3	3	3
645	3	3	3	3	3	3	3	3	3
646	3	3	3	3	3	3	3	3	3
647	3	3	3	3	3	3	3	3	3
648	3	3	3	3	3	3	3	3	3
649	3	3	3	3	3	3	3	3	3
650	3	3	3	3	3	3	3	3	3
651	3	3	3	3	3	3	3	3	3
652	3	3	3	3	3	3	3	3	3
653	3	3	3	3	3	3	3	3	3
654	3	3	3	3	3	3	3	3	3
655	3	3	3	3	3	3	3	3	3
656	3	3	3	3	3	3	3	3	3
657	3	3	3	3	3	3	3	3	3
658	3	3	3	3	3	3	3	3	3
659	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
660	3	3	3	3	3	3	3	3	3
661	3	3	3	3	3	3	3	3	3
662	3	3	3	3	3	3	3	3	3
663	3	3	3	3	3	3	3	3	4
664	3	3	3	3	3	3	3	3	3
665	3	3	3	3	3	3	3	3	3
666	3	3	3	3	3	3	3	3	3
667	3	3	3	3	3	3	4	3	4
668	3	3	4	3	3	3	4	3	4
669	3	3	3	3	4	3	4	3	4
670	3	3	4	3	3	3	4	3	4
671	3	3	4	3	3	3	4	3	4
672	3	3	3	3	3	3	4	3	4
673	4	3	3	3	3	3	4	4	4
674	3	3	4	3	3	3	4	3	4
675	4	4	4	3	4	4	4	3	4
676	3	4	4	3	4	4	4	3	4
677	3	3	3	3	3	3	3	3	4
678	4	4	4	3	4	4	4	4	4
679	3	3	3	2	3	3	3	2	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
680	3	3	3	3	3	3	4	3	4
681	3	3	3	3	3	3	3	3	4
682	4	4	4	3	4	4	4	4	4
683	3	3	3	3	3	3	3	3	4
684	3	3	3	3	3	3	3	3	4
685	3	4	4	3	3	4	4	3	3
686	3	2	2	3	3	3	3	3	4
687	3	3	3	3	3	3	3	3	4
688	4	3	4	3	3	4	4	3	4
689	4	4	4	3	4	4	4	4	4
690	4	4	4	3	3	4	4	4	4
691	4	4	4	3	4	4	4	4	4
692	3	4	3	3	4	4	4	4	4
693	4	4	4	3	4	3	4	4	4
694	4	4	3	3	4	4	4	4	4
695	3	4	3	3	3	3	3	3	4
696	3	3	3	3	3	3	3	3	4
697	4	3	4	3	3	4	4	4	4
698	4	3	4	2	4	4	4	4	4
699	4	4	3	3	4	4	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
700	3	3	3	3	3	3	3	3	4
701	3	3	4	3	3	3	3	4	4
702	3	4	3	3	3	3	3	3	4
703	4	3	4	3	3	4	4	4	4
704	3	3	3	3	3	3	3	3	4
705	3	3	4	3	3	4	4	4	4
706	3	4	4	3	4	3	4	4	4
707	4	4	4	3	4	4	4	4	4
708	3	3	3	3	3	3	3	3	4
709	3	3	3	3	3	3	3	3	3
710	4	4	4	3	4	4	4	4	4
711	3	3	4	3	3	4	4	3	4
712	3	4	3	2	3	4	4	3	4
713	3	3	3	3	3	3	3	3	4
714	3	3	3	3	3	3	4	3	4
715	4	2	4	3	4	4	4	4	4
716	3	2	2	3	3	3	3	2	3
717	3	2	2	2	3	3	2	2	4
718	3	2	2	3	3	3	2	2	3
719	3	2	2	2	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
720	3	3	2	2	3	3	2	2	4
721	3	2	2	3	3	3	3	3	3
722	3	3	2	3	3	3	3	3	3
723	3	2	2	3	2	3	2	2	3
724	3	2	2	3	2	2	2	2	4
725	3	3	3	3	4	4	4	3	4
726	3	2	2	2	3	3	3	2	3
727	2	2	2	3	2	2	2	2	3
728	2	2	2	2	2	2	2	2	3
729	3	2	2	3	2	2	2	2	3
730	3	2	2	3	3	3	2	3	4
731	3	2	2	2	2	3	2	2	3
732	3	2	3	3	3	3	3	3	4
733	2	2	2	2	2	3	2	2	3
734	3	2	2	3	3	3	3	3	3
735	3	2	2	3	3	3	3	2	4
736	3	3	2	3	3	3	3	2	4
737	3	2	2	3	3	3	3	2	4
738	3	3	3	3	3	3	3	3	4
739	3	3	2	3	3	3	3	2	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
740	3	3	3	3	3	3	3	3	4
741	3	2	2	3	3	3	3	3	3
742	3	2	2	2	3	3	3	3	4
743	3	2	2	3	3	3	2	2	3
744	3	2	2	3	3	3	2	2	4
745	3	2	2	3	2	3	2	2	3
746	3	3	3	3	3	3	3	3	4
747	3	2	2	3	3	3	3	3	4
748	3	2	2	3	3	3	3	2	3
749	3	3	3	3	3	3	3	3	4
750	3	3	3	3	3	3	3	3	3
751	3	3	3	3	3	3	2	2	4
752	3	2	2	2	3	3	2	2	3
753	3	2	2	3	3	3	3	2	4
754	3	3	3	3	3	3	3	3	4
755	3	2	3	3	3	3	3	3	4
756	3	2	3	3	3	3	3	3	4
757	3	2	2	2	3	3	2	2	3
758	3	3	3	3	3	3	3	3	4
759	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
760	4	3	4	3	3	4	4	4	4
761	4	4	4	3	4	4	4	4	4
762	4	4	3	3	3	3	3	3	4
763	3	4	3	3	3	4	4	4	4
764	3	3	3	2	3	3	4	3	4
765	3	3	3	3	3	3	4	3	4
766	4	3	4	3	3	3	3	3	3
767	3	4	3	2	3	4	4	3	3
768	4	4	3	2	3	4	3	3	4
769	4	4	4	3	3	4	4	4	4
770	3	3	3	2	3	3	3	3	3
771	4	4	4	3	4	4	4	3	4
772	4	4	4	3	4	4	4	3	4
773	4	3	4	2	4	4	4	4	4
774	4	4	4	3	4	4	4	3	4
775	4	4	4	3	4	4	4	4	4
776	4	4	4	3	4	4	4	4	4
777	3	3	4	3	4	4	4	3	4
778	3	3	3	3	3	3	3	3	3
779	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
780	3	3	3	3	3	3	4	3	4
781	3	3	3	2	2	3	4	3	4
782	4	4	3	3	3	3	3	3	3
783	4	4	4	3	3	4	4	4	4
784	4	4	4	3	4	4	4	4	3
785	3	4	3	3	3	4	3	4	4
786	3	3	4	3	4	3	4	3	4
787	4	4	3	3	3	3	4	3	4
788	3	3	3	3	3	3	3	3	4
789	4	4	4	3	4	4	4	4	4
790	3	3	3	3	3	3	3	3	3
791	4	4	4	2	4	4	4	4	4
792	3	3	3	3	3	3	4	3	4
793	4	4	3	2	3	4	4	4	4
794	4	4	3	3	4	4	4	4	4
795	4	4	4	3	4	4	4	4	3
796	3	3	3	3	3	4	4	4	4
797	3	3	4	3	3	4	4	4	3
798	4	3	3	3	3	4	3	3	4
799	4	4	4	3	4	3	3	3	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
800	3	3	3	3	3	3	3	3	4
801	3	4	3	3	3	4	4	3	4
802	3	3	3	2	3	3	3	3	4
803	4	3	3	3	3	3	4	4	3
804	4	3	3	3	3	3	3	3	3
805	3	4	3	3	3	3	4	3	4
806	3	3	3	3	3	3	4	3	4
807	3	3	3	3	3	4	4	4	4
808	4	2	3	3	3	3	3	3	3
809	3	3	3	3	3	4	3	3	4
810	3	3	3	3	3	3	3	3	4
811	3	3	3	3	3	3	3	3	3
812	3	4	4	3	3	4	4	4	3
813	4	3	3	3	3	3	4	3	4
814	4	3	2	3	3	3	4	4	4
815	4	4	3	3	3	4	4	4	4
816	4	4	3	3	4	4	4	4	4
817	3	3	3	3	3	3	3	3	3
818	3	4	3	3	4	4	4	4	4
819	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
820	4	4	3	3	3	4	4	3	4
821	4	4	4	3	4	4	4	4	4
822	3	3	3	3	3	3	4	3	3
823	4	4	4	3	4	4	4	4	4
824	3	4	3	3	4	4	3	4	4
825	3	3	3	3	3	4	4	3	4
826	3	3	3	3	3	4	4	4	4
827	4	3	3	3	4	4	4	4	4
828	3	3	3	3	3	3	3	3	4
829	4	4	3	3	4	4	4	4	4
830	4	4	3	3	4	4	4	3	4
831	4	4	4	3	4	4	4	4	3
832	4	4	4	3	4	4	4	4	4
833	4	4	4	3	4	4	4	4	4
834	4	4	4	3	4	4	4	4	3
835	4	4	4	3	4	4	4	4	4
836	4	4	4	3	4	4	4	4	3
837	4	4	4	3	4	4	4	4	3
838	4	4	4	3	4	4	4	4	3
839	4	4	4	3	4	4	4	4	3

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
840	4	4	4	3	4	4	4	4	3
841	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai	2772	2685	2609	2471	2702	2789	2825	2713	3118
NRR	3.300	3.190	3.100	2.940	3.210	3.320	3.360	3.230	3.710
NRR Tertimbang	0.36	0.35	0.34	0.32	0.35	0.37	0.37	0.36	0.41
Jumlah NRR Tertimbang	3.23								
IKM Unit Pelayanan	80.75								
Mutu Pelayanan	BAIK								

Nilai Rata-Rata Berdasarkan Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata
U1	Persyaratan	3.300
U2	Prosedur	3.190
U3	Waktu Pelayanan	3.100
U4	Biaya/Tarif	2.940
U5	Produk Layanan	3.210
U6	Kompetensi Pelaksana	3.320
U7	Perilaku Pelaksana	3.360
U8	Maklumat Pelayanan	3.230
U9	Penanganan Pengaduan	3.710

Tabel Referensi Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Nilai
SANGAT BAIK	88.31 - 100
BAIK	76.61 - 88.30
KURANG BAIK	65.00 - 76.60
TIDAK BAIK	25.00 - 64.99

Jumlah Respondent SKM

Nomor	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	M	314	37.34 %
		F	527	62.66 %
2	Pendidikan	SD	85	10.11 %
		SLTP	107	12.72 %
		SLTA	338	40.19 %
		D1/D3/D4	182	21.64 %
		S1	109	12.96 %
		S2/S3	20	2.38 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	18	2.14 %
		PEGAWAI SWASTA	211	25.09 %
		WIRASWASTA	179	21.28 %
		PELAJAR/MAHASISWA	14	1.66 %
		LAINNYA	419	49.82 %

Nomor	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
4	Layanan	INSTALASI GAWAT DARURAT	47	5.59 %
		INSTALASI RAWAT JALAN	47	5.59 %
		INSTALASI RAWAT INAP	50	5.95 %
		INSTALASI KHUSUS WIJAYAKUSUMA	77	9.16 %
		INSTALASI KEBIDANAN DAN PENYAKIT KANDUNGAN	80	9.51 %
		INSTALASI LABORATORIUM KLINIKS DAN PATOLOGI	36	4.28 %
		INSTALASI PENGUJIAN KESEHATAN (MCU)	46	5.47 %
		INSTALASI RAWAT INSTENSIF (ICU)	49	5.83 %
		INSTALASI KAMAR BEDAH (ELEKTIF)	89	10.58 %
		INSTALASI GIZI	37	4.4 %
		INSTALASI FARMASI	49	5.83 %
		INSTALASI REHABILITASI MEDIK	99	11.77 %
		INSTALASI KAMAR BEDAH (OK CITO)	36	4.28 %
		INSTALASI RADIOLOGI&DIAGNOSTIK ELEKTROMEDIK	50	5.95 %
		ANGGARAN DAN MOBILISASI DANA (AMD)	49	5.83 %