



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UPT. RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

TAHUN 2024

UPT. RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH
Jl. R.E. Martadinata, Kel. Talise, Kec. Mantikulore, Tlp : 0451-4131445 / 0451-4012995.
Email: uptrsudundata.sulteng@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah atas karuniaNya sehingga Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat terlaksana dengan baik di lingkungan UPT. RSUD Undata Palu. Sebagaimana yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan unit pelayanan publik sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik sekaligus sebagai evaluasi kinerja pelayanan publik, seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat UPT. RSUD Undata, berusaha untuk melaksanakan survey ini sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan survey yang tertuang dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengambilan sampel disesuaikan dengan jumlah rata-rata kunjungan pelanggan tahun sebelumnya, dan dilaksanakan oleh Tim yang terdiri dari beberapa unsur yang ada dalam struktur organisasi rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk menjaga validitas data yang diperoleh saat survey. Namun demikian, Kesempurnaan hanyalah milik Allah, sehingga kekurangan yang ada dalam survey ini, adalah keterbatasan kami sebagai manusia, dan akan dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki kualitas survey di periode selanjutnya.

Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat UPT. RSUD Undata, mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey, baik pegawai di lingkungan UPT. RSUD Undata Palu, maupun masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu sebagai responden dan memberikan saran dan kritikan sebagai masukan untuk UPT. RSUD Undata. Semoga hal yang tertuang dalam laporan hasil survey ini memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kemajuan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya di UPT. RSUD Undata.

Mosangu Mosi Pakabelo.

Palu, Juli 2024

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR DIAGRAM v

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Dasar Hukum..... 2

 C. Maksud dan Tujuan 2

 D. Manfaat Survey 3

BAB II METODE SURVEY..... 4

 A. Persiapan 4

 B. Pelaksanaan Kegiatan..... 7

 C. Pelaksana dan Penanggung Jawab Kegiatan 8

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN 9

 A. Analisis Univariat..... 9

 B. Analisis Kepuasan Masyarakat..... 15

BAB IV PENUTUP 28

 A. Kesimpulan..... 28

 B. Saran 28

 C. Rencana Tindak Lanjut..... 29

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Jumlah Sampel berdasarkan jumlah kunjungan.....	5
2. Tabel 2 Tabel Kategori Tingkat Kinerja.....	8
3. Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	9
4. Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	10
5. Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	10
6. Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	10
7. Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Daerah	11
8. Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan	11
9. Tabel 9 Distribusi Persepsi Responden Tentang Persyaratan Pelayanan.....	11
10. Tabel 10 Distribusi Persepsi Responden Tentang Prosedur Pelayanan	12
11. Tabel 11 Distribusi Persepsi Responden Tentang Kecepatan Proses Pelayanan	12
12. Tabel 12 Distribusi Persepsi Responden Tentang Kewajaran Tarif Pelayanan	12
13. Tabel 13 Distribusi Persepsi Responden Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan	13
14. Tabel 14 Distribusi Persepsi Responden Tentang Kompetensi Petugas	13
15. Tabel 15 Distribusi Persepsi Responden Tentang Perilaku Petugas.....	13
16. Tabel 16 Distribusi Persepsi Responden Tentang Sarana Prasarana.....	14
17. Tabel 17 Distribusi Persepsi Responden Tentang Penanganan Pengaduan	14
18. Tabel 18 Nilai Total IKM dari 8 Unit yang di survey	15
19. Tabel 19 Nilai IKM pelayanan Instalasi Rawat Inap	17
20. Tabel 20 Nilai IKM di Instalasi Gawat Darurat.....	18
21. Tabel 21 Nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan.....	19
22. Tabel 22 Nilai IKM di Unit Hemodialisa	21
23. Tabel 23 Nilai IKM di Instalasi Rehabilitasi Medik	22

24. Tabel 24 Nilai IKM di Instalasi Laboratorium23

25. Tabel 25 Nilai IKM di Instalasi Radiologi.....24

26. Tabel 26 Nilai IKM di Instalasi Farmasi25

27. Tabel 27 Rencana Tindak lanjut29

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Distribusi Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan..... 16

Diagram 2 Distribusi Nilai IKM di 8 Unit..... 26

Diagram 3 Tren Nilai IKM 5 Tahun terakhir..... 27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik ini, memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengukur tingkat kualitas kinerja di UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Survey ini juga sekaligus bertujuan untuk mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, serta untuk mengetahui seberapa besar angka indeks kepuasan masyarakat terkait komponen-komponen pelayanan publik yang diberikan oleh rumah sakit secara keseluruhan. Komponen-komponen ini diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan upaya perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat

diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Dengan tercapainya pelayanan yang berkualitas maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum

- Undang – undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang – undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah di ubah menjadi PermenPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Undata No.445/7552/ RSUD UNDATA Tahun 2020, Tentang Susunan Pengurus Tim Survey Kepuasan Pelanggan

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Kegiatan

Kegiatan survey kepuasan masyarakat dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh data indeks kepuasan masyarakat yang akan dijadikan sebagai acuan dalam membuat kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik yang berkesinambungan.

2. Tujuan Kegiatan

- a. Memperoleh data kepuasan masyarakat secara berkala, melalui 9 unsur pelayanan yang dijadikan penilaian indeks kepuasan masyarakat sesuai peraturan yang ditetapkan.
- b. Mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, sehingga menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan perencanaan peningkatan mutu pelayanan public di rumah sakit.
- c. Menyusun laporan indeks kepuasan masyarakat dan memberikan saran dan rekomendasi bagi pimpinan dalam mengambil keputusan/kebijakan terkait upaya peningkatan mutu layanan.
- d. Melaksanakan publikasi hasil capaian indeks kepuasan masyarakat (IKM).

D. Manfaat Survey

Kepuasan pasien penting untuk menyusun strategi pemasaran. Hal ini tidak terlepas dari fakta empiris yang menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan bercerita kepada keluarganya, teman-teman atau tetangganya, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk dapat berkunjung ke rumah sakit. Rumah sakit harus selalu berupaya untuk mengantisipasi ketidakpuasan sekecil apapun dan sedini mungkin (sebelum menjadi buah bibir). Dengan demikian mutu pelayanan dapat selalu dijaga, diperbaiki dan ditingkatkan secara berkelanjutan (Soepranto, 1997).

Manfaat Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan public dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada setiap pelanggan / publik di RSUD Undata.
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara atau pemberian pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan kesehatan secara periodik di RSUD Undata.
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Undata Palu.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dalam upaya perbaikan yang perlu dilakukan.
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan di lingkungan RSUD Undata Palu

BAB II

METODE SURVEY

A. Persiapan

1. Populasi

Pengertian populasi menurut ahli:

- a. Menurut Sudjana (2010: 6), Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya.
- b. Menurut Mulyatiningsih (2011: 19), Populasi ialah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi akan menjadi wilayah generalisasi kesimpulan hasil penelitian.
- c. Menurut Morissan (2012: 19), Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan.

Populasi pada survey kepuasan masyarakat adalah masyarakat yang berkunjung ke UPT. RSUD Undata untuk mendapatkan pelayanan kesehatan baik pelayanan medik-keperawatan maupun pelayanan penunjang. Oleh karena jumlah populasi masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di UPT. RSUD Undata setiap hari, minggu, bulan dan tahun tidak tetap, maka jumlah populasi diambil dari data jumlah kunjungan pelanggan sepanjang Tahun 2023.

2. Rancangan Sampel

Responden pada survei adalah pasien dan keluarga pasien di lingkungan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah baik rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, dan pelayanan penunjang. Berdasarkan tabel 1, total populasi/kunjungan pada 8 unit pelayanan ditahun 2023 adalah sebesar 372.364, sehingga penghitungan besar sampel menggunakan table sampel dari *Krejcie and Morgan*, dengan menggunakan angka kunjungan antara 75.000 – 1.000.000 orang, maka besar sampel adalah sebanyak 384 responden. Metode Stratifikasi random sampling digunakan untuk menentukan besaran jumlah sampel yang akan di ambil dimasing-masing unit yang akan di survey. Untuk menjaga validitas data sampel diperbesar menjadi 400 sampel dengan menaikkan jumlah sampel di Unit pelayanan yang mendapat angka sampling yang kecil. Unit ini adalah instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, unit hemodialisa, instalasi rehabilitasi medik dan instalasi radiologi.

Berikut data perhitungan sampel berdasarkan data kunjungan pelanggan di Tahun 2023 untuk unit yang akan di survey, berdasarkan data dari Bidang Rekam Medik.

Tabel 1. Jumlah sampel berdasarkan jumlah kunjungan tahun sebelumnya di 8 unit pelayanan UPT.RSUD UNDATA

INSTALASI	JUMLAH KUNJUNGAN 2023	SAMPEL BERDASARKAN TABEL Kretjie	TOTAL SAMPLING	PENYESUAIAN SAMPLING
RAWAT INAP	14690	15.15	16	20
RAWAT JALAN	90512	93.34	93	93
IGD	17484	18.03	18	20
HD	10580	10.91	11	15
REHAB MEDIK	8725	9.00	9	12
LAB	107996	111.37	111	111
FARMASI	107996	111.37	111	111
RADIOLOGI	14381	14.83	15	18
TOTAL	372364	384	384	400

3. Alat Survey

Alat survey yang digunakan adalah kuisisioner survey kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memudahkan dalam melakukan analisis univariate, Rumah sakit menambahkan bagian karakteristik responden yang di survey sebanyak 6 karakteristik.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

a. Karakteristik Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi: Usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan asal daerah dan jenis pembayaran/ pembiayaan.

b. Pendapat Masyarakat Tentang Pelayanan

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur.

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- c. Saran dan masukan, berupa pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden untuk bebas memberikan masukan, kritikan dan saran, maupun apresiasi.

d. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. Pelaksanaan Kegiatan

1. Waktu dan Tempat Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan dan Bagian Penunjang di lingkungan UPT. RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah pada bulan September tahun 2023.

2. Metode dan Formula Pengelolaan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Nilai rata-rata tertimbang diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata semua unsur dengan bobot nilai penimbang. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{9}{1} = 0.11$$

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang} = \text{Nilai rata-rata semua unsur} \times 0,11$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{NRR tertimbang} \times 25$$

Jumlah pernyataan yang diajukan pada responden mempunyai 9 Penilaian. Setiap pertanyaan yang diajukan terdiri atas 4 (empat) kategori jawaban yaitu pilihan 1 berarti tidak sesuai, pilihan 2 berarti kurang sesuai, pilihan 3 berarti sesuai dan pilihan 4 berarti sangat sesuai. Penilaian responden kemudian dianalisis menggunakan metode yang direkomendasikan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan diolah menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel*. Sedangkan analisis univariat menggunakan *SPSS*.

3. Tabel Penilaian Survey Kepuasan Pelanggan

Tabel 2. Kategori Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Mutu Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 65,99	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

C. Pelaksana dan Penanggung Jawab Kegiatan

- Penanggungjawab: Kepala Bidang Pendidikan dan Pelatihan
- Ketua : Pamawang, SKM.,M.Kes
- Sekretaris : Hasriani, SKM
- Anggota : Ns.Suryani, S.Kep., M.Kes.(Pengolah data)
Maf’ul, S.Kep.,Ns (Pengolah data)
Astuti Rosdin, SKM.
Ista, SKM.
- Pembantu Lapangan : Ibnu Halim, S.Kom.
Muhammad Adriansyah, S.Kom.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk memberikan gambaran/deskripsi frekuensi atau persentasi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan asal daerah, serta persentase persepsi responden per unsur pelayanan yang dinilai. Unsur pelayanan yang dinilai adalah 9 unsur pelayanan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umum Responden

Karakteristik umum responden yang diteliti dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan asal daerah. Berikut disajikan distribusi frekuensi karakteristik umum responden dengan menggunakan diagram pie.

1.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kelompok usia di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Usia	Frekuensi	Persentasi	Persen Kumulatif
17 - 25 Tahun (Remaja Akhir)	74	18.5 %	18.5 %
26 - 35 Tahun (Dewasa Awal)	115	28.8 %	47.3 %
36 - 45 Tahun (Dewasa Akhir)	94	23.5 %	70.8 %
46 - 55 (Lansia Awal)	68	17.0 %	87.8 %
56 - 65 (Lansia Akhir)	44	11.0 %	98.8 %
> 65 (Manula)	5	1.3 %	100 %
Total	400	100 %	

Pada tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan kategori usia menurut Kemenkes, ada pada usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 115 responden atau 28.8 % dari total responden.

1.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Laki- Laki	134	33.5 %	33.5 %
Perempuan	266	66.5 %	100 %
Total	400	100 %	

Pada tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan kategori jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 266 orang atau 66.5 % dari total responden.

1.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase	Persentase kumulatif
SD	13	3.3 %	3.3
SMP	25	6.3 %	9.5
SMA	153	38.3%	47.8
D1-D3-D4	50	12.5 %	60.3
S1	141	35.3 %	95.5
S2	17	4.3 %	99.8
S3	1	.3 %	100.0
Total	400	100.0	

Pada tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan kategori tingkat pendidikan adalah responden dengan pendidikan SMA yaitu sebanyak 153 orang atau 38.3 % dari total responden.

1.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
PNS/POLRI/TNI	100	25%	25%
Pelajar/Mahasiswa	33	8.2%	33%
Swasta	79	19.3%	53%
Wira usaha	31	8%	61%
Lainnya	157	39%	100%
Total	400	100%	

Pada tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan kategori jenis pekerjaan adalah pekerjaan lainnya (IRT, nelayan, petani,dll) yaitu sebanyak 157 orang atau 39.3 % dari total responden.

1.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Asal daerah

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Daerah di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Asal Daerah	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kota Palu	221	55,2 %	55.2 %
Luar Kota Palu	179	44.8 %	100%
Total	400	100%	

Pada tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan asal daerah adalah responden berasal dari kota Palu yaitu sebanyak 221 orang atau 55 % dari total responden.

1.6 Frekuensi Responden Berdasarkan jenis Pembiayaan

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Jenis Pembiayaan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Tunai	12	3.0 %	3.0 %
Jaminan Kesehatan	388	97.0 %	100 %
Total	400	100.0 %	

Pada tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan kategori jenis pembiayaan adalah responden dengan pembiayaan jaminan kesehatan yaitu sebanyak 388 orang atau 97 % dari total responden.

2. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Berdasarkan 9 Variabel Unsur Pelayanan.

2.1 Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 9. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kesesuaian persyaratan pelayanan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kurang Sesuai	7	1.8 %	1.8 %
Sesuai	313	78.3 %	80.0 %
Sangat Sesuai	80	20.0 %	100.0%
Total	400	100.0 %	

Berdasarkan tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78.3 %) atau 313 orang menyatakan persyaratan pelayanan sesuai standar yang ada.

2.2 Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 10. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kemudahan prosedur	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Tidak Mudah	1	.3 %	.3 %
Kurang Mudah	24	6.0 %	6.3 %
Mudah	289	72.3 %	78.5 %
Sangat Mudah	86	21.5 %	100.0 %
Total	100	100 %	

Berdasarkan tabel 10 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (72.3 %) atau 289 orang menyatakan bahwa prosedur pelayanan di RS, mudah.

2.3 Unsur Kecepatan Proses Pelayanan

Tabel 11. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kecepatan proses pelayanan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kecepatan proses pelayanan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kurang Cepat	99	24.8 %	24.8 %
Cepat	248	62.0 %	86.8 %
Sangat Cepat	53	13.3 %	100.0 %
Total	400	100.0 %	

Berdasarkan tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62 %) atau 248 orang menyatakan bahwa proses pelayanan di RS, cepat.

2.4 Unsur Kewajaran Tarif

Tabel 12. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kewajaran tarif di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kewajaran Tarif	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Cukup Mahal	6	1.5 %	1.5 %
Murah	84	21.0 %	22.5 %
Gratis	310	77.5 %	100 %
Total	400	100 %	

Berdasarkan tabel 12, sebanyak 77.5 % atau 310 orang responden menyatakan tarif pelayanan gratis, sebanyak 21 % atau 84 orang menyatakan tarif pelayanan murah.

2.5 Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan yang Diterima

Tabel 13. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tercantum dalam standar pelayanan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kesesuaian produk pelayanan yang di terima	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kurang Sesuai	1	0.3 %	0.3 %
Sesuai	297	74.3 %	74.5 %
Sangat Sesuai	102	25.5 %	100 %
Total	400	100 %	

Berdasarkan tabel 13, sebanyak 74.3 % atau 297 orang responden menyatakan produk pelayanan yang diterima sesuai standar pelayanan RS.

2.6 Unsur Kompetensi Petugas

Tabel 14. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kompetensi petugas di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kompetensi Petugas	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kurang Kompeten	6	1.5 %	1.5 %
Kompeten	291	72.8 %	74.3 %
Sangat Kompeten	103	25.8 %	100 %
Total	400	100 %	

Berdasarkan berdasarkan tabel 14, sebanyak 72.8 % responden atau 291 orang menyatakan petugas pelayanan kompeten. Sebanyak 25.8 % atau 103 orang menyatakan petugas pelayanan sangat kompeten.

2.7. Unsur Perilaku Petugas

Tabel 15. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang perilaku petugas di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Perilaku Petugas	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Kurang Sopan dan Ramah	5	1.3 %	1.3 %
Sopan dan Ramah	297	74.3 %	75.5 %
Sangat Sopan dan Ramah	98	24.5 %	100.0
Total	400	100 %	

Pada tabel 15, menunjukkan bahwa sebanyak 74.3 % atau 297 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di RSUD Undata sopan dan ramah, dan 24.5 % atau 98 orang responden menyatakan petugas RSUD Undata sangat sopan dan ramah.

2.8 Kualitas Sarana Prasarana

Tabel 16. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kualitas sarana dan prasarana di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Kualitas Sarana Prasarana	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Cukup	84	21.0 %	21.0 %
Baik	265	66.3 %	87.3 %
Sangat Baik	51	12.8 %	100 %
Total	400	100 %	

3.

Pada tabel 16, menunjukkan sebanyak 66.3 % atau 265responden menyatakan kualitas sarana prasarana di RSUD Undata baik.

2.9 Penanganan Pengaduan

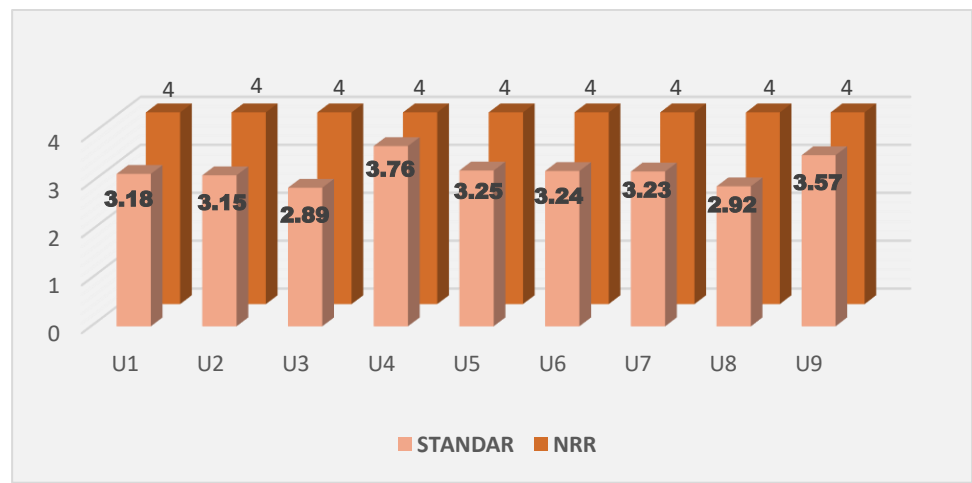
Tabel 17. Distribusi frekuensi persepsi responden tentang penanganan pengaduan di UPT. RSUD Undata Tahun 2024

Penanganan Pengaduan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Tidak Ada	3	0.8 %	0.8 %
Ada, Tetapi Tidak Berfungsi	7	1.8 %	2.5 %
Berfungsi Kurang Maksimal	149	37.3 %	39.8 %
Dikelola Dengan Baik	241	60.3 %	100 %
Total	400	100 %	

Tabel 17, menunjukkan sebanyak 60.3 % atau 241 orang reponden menyatakan bahwa penanganan pengaduan di RSUD Undata dikelola dengan baik, sebanyak 37.3 % atau 149 orang responden menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM semua jenis pelayanan di RSUD Undata adalah sebesar **80,27**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan publik UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu 'Baik'. Berikut Diagram batang rata-rata persepsi pelanggan terhadap 9 unsur pelayanan yang di survey:

Diagram 1. Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan Terhadap 9 Unsur Pelayanan di UPT.RSUD Undata Tahun 2023



Keterangan:

- U1 = Persyaratan Pelayanan
- U2 = Kemudahan Prosedur Pelayanan
- U3 = Kecepatan Proses Pelayanan
- U4 = Kewajaran tarif
- U5 = Kesesuaian Produk yang diterima
- U6 = Kompetensi petugas
- U7 = Perilaku Petugas
- U8 = Kualitas sarana prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah kecepatan proses pelayanan dengan nilai 2.89, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.92, serta kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.15.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu kewajaran tarif dengan nilai persepsi 3.76, penanganan pengaduan dengan nilai 3.57, dan kesesuaian produk yang diterima 3.25.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Unit Pelayanan Rawat Inap adalah sebagai berikut :

Tabel 19. Nilai IKM di Instalasi Rawat Inap

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.63
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.32
3	Kecepatan Proses Pelayanan	3.32
4	Kewajaran tariff	4
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.53
6	Kompetensi petugas	3.37
7	Perilaku Petugas	3.79
8	Kualitas sarana prasarana	2.89
9	Penanganan pengaduan	3.79
Total NRR		31.63
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3.48
Nilai IKM		86.99

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Unit Pelayanan Rawat Inap di RSUD Undata adalah sebesar **86.99** Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Rawat Inap UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu 2 (Baik).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.89, kecepatan prosedur pelayanan dengan nilai 3.32, serta kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.32
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan nilai 3.79, perilaku petugas dengan nilai persepsi 3.79, dan persyaratan pelayanan dengan nilai 3.63.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di instalasi rawat inap, sebagai berikut :

- Perbaiki kamar mandi/WC dan pintu kamar mandi
- Hasil pemeriksaan laboratorium agar di informasikan ke pasien
- Alat transportasi antar ruangan perlu diperhatikan
- Untuk petugas keamanan supaya lebih ditingkatkan keamanan supaya tidak ada kecolongan disetiap ruang rawat inap pasien, terimah kasih.
- Saya pribadi sangat puas dengan semua pelayanan yang di berikan, Cuman masih ada yang kurang di bagian Ruangan masalah tempat sampah lebih baik di taruh di tempat jauh dari ruangan, soalnya dalam ruangan banyak lalat, nyamuk, mohon

cara bertugas/atau kerja dalam menegur pasien agar menyampaikan pada keluarga pasien dengan baik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Gawat Darurat

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Unit Pelayanan Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

Tabel 20. Nilai IKM di Instalasi Gawat darurat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.1
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.1
3	Kecepatan Proses Pelayanan	3.05
4	Kewajaran tariff	3.5
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.35
6	Kompetensi petugas	3.4
7	Perilaku Petugas	3.3
8	Kualitas sarana prasarana	3.05
9	Penanganan pengaduan	3.65
NRR per Unsur		29,5
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3,25
Nilai IKM		81.13

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Unit Pelayanan Gawat Darurat di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **81.13**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Gawat Darurat UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu ‘Baik’.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3.05, kecepatan proses pelayanan dengan nilai 3.05, serta kemudahan prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan dengan nilai sama yaitu 3.1.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan nilai 3.65, kompetensi petugas dengan nilai persepsi 3.4, dan kesesuaian produk yang diterima dengan nilai 3.35.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di Instalasi Gawat Darurat , sebagai berikut :

- Fasilitas RS di tingkatkan, petugas agar lebih cepat dan tanggap.
- Ketepatan dan kecepatan pelayanan di IGD perlu ditingkatkan
- Kebersihan ruang IGD perlu ditingkatkan dan perbaikan fasilitas di IGD seperti sampiran, tempat tidur, kursi roda, dan lain-lain.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Instalasi Rawat Jalan /Poliklinik

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut:

Tabel 21. Nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.2
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.17
3	Kecepatan Proses Pelayanan	2.74
4	Kewajaran tarif	3.77
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.28
6	Kompetensi petugas	3.2
7	Perilaku Petugas	3.23
8	Kualitas sarana prasarana	2.75
9	Penanganan pengaduan	3.61
NRR per Unsur		28.97
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3,19
Nilai IKM		79.66

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Pelayanan Poliklinik Instalasi rawat Jalan di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **79.66**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Poliklinik UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu (Baik).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah kecepatan proses pelayanan dengan nilai 2.74, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.75, dan kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.17.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur kewajaran tarif dengan nilai persepsi 3.77, unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3.61, dan unsur kesesuaian produk yang diterima dengan nilai 3.28.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di instalasi rawat jalan/poliklinik, sebagai berikut :

- Sebaiknya parkir dipermudah karena memperlambat ke loket, bawa mobil jadi repot padahal lagi hujan.
- Baiknya antrian di loket dipangkas, langsung antrian dipolik yang di tuju agar lebih mudah.
- Kedepannya mohon efisienkan waktu pelayanan agar lebih cepat dan tanggap. Supaya waktu tunggu yang diperoleh pasien dapat dipersingkat, mengingat tidak semua pasien memiliki kondisi tubuh yang baik secara fisik.

- Pendaftaran pasien dipercepat dan pelayanan dokter dipercepat.
- Loker pendaftaran diperhatikan karena penanganan kurang efisien, sangat lama, sebaiknya jangan ada yang menerobos antrian, kasian yang sudah memegang nomor antrian lama.
- Saran buat petugas loket : usahakan untuk ramah terhadap pasien, jangan memarahi pasien di depan banyak pasien lain hanya karena pasien tersebut menanyakan mengenai status atau RM-nya yang posisinya itu berada dimana, karena pasien tersebut heran justru pasien yang no antrian diatasnya, lebih dulu di panggil daripada namanya (di polik) dan jangan sampai keluarga pasien atau pasien yang mengambil langsung status ke polik hanya karena terlalu lambat menunggu petugas loket untuk mengantarkan status.
- Pertama : khusus dipoli seharusnya ada no antrian agar pelayanan poli tidak semrawut krn saya alami bahwa saya orang pertama masukan berkas namun kenyataan di panggil paling belakang artinya masih terjadi sistem ORDAL (orang dalam kalau kita tidak ada kolega, ini sering saya alami selama 7 bulan jalani rawat jalan). Kedua : masih kita alami pasien mengurus sendiri rekam medik/status padahal itu tugas para medis, kiranya SDM dan manajemen perlu perbaikan, terima kasih.
- Mohon agar pelayanan tindakan diutamakan untuk pasien BPJS rujukan. Saya selaku pasien rujukan luar kota merasa kurang puas dengan penjadwalan operasi cabut gigi di RS UNDATA PALU, karena jadwal operasi gigi nya terlalu lama saya sudah kesakitan dan yang diutamakan malah pasien emergency, saya juga bisa dikatakan emergency sewaktu-waktu gigi saya sakit sampai ke kepala, pusing bahkan sulit untuk makan. Terimakasih..
- Mohon disiapkan/disediakan beberapa dokter ahli di setiap klinik terutama dokter urologi untuk lebih memudahkan pelayanan kepada masyarakat terutama pasien dari daerah(luar kota).
- Tingkatkan kedisiplinan.
- Budayakan antrian, jangan menerobos antrian, karena sama-sama sudah menunggu.
- Pelayanan di poli sangat lambat dan tidak sesuai antrian, mohon dilayani sesuai antrian.
- Untuk antrian di poli biasanya dokternya yg lambat,jadi pelayanan jadi terhambat.
- Tolong optimalkan pelayanan di loket, masa loket ada 7 tapi yang jalan cuma 3.
- Sistem pendaftaran kurang tepat, perlu dikaji lagi karena tidak mudah untuk pasien apalagi pasien baru.

- Semoga pemeriksaan jantung dapat kembali melalui chatting di WA
- Berharap ada tambahan kursi tunggu untuk pasien di lingkungan poli.
- Agar pelayanannya lebih ramah saja khususnya buat petugas di apotik dan pendaftaran.
- Terus meningkatkan fasilitas untuk selalu menjadi yang terbaik.
- Bagi nakes agar pelayanannya terhadap pasien lebih ramah .
- Jika mencari karyawan jangan hanya di nilai dari fasih atau tidak fasih nya, tetapi juga dari adab dan sopan santun.
- Disaat masuk dirumah sakit harus ada pelayan tamu, ditanya ada yg bisa di bantu, jika itu ada, pelayanan sangat baik di rumah sakit.
- Pelayanan sudah bagus dan harus ada yang mengantar dari keamanan/ security.
- Kalau bisa harus ada kipas angin di ruang tunggu.
- Pendaftaran online agar disosialisasikan karena banyak masyarakat belum mengetahui.
- Jam pelayanan loket agar sesuai dengan waktu yang tertulis dan perlu penambahan loket pendaftaran agar tidak lama mengantri.
- Perbaiki jaringan agar antrian tidak lama menunggu.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Pelayanan Hemodialisa

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan di Unit Pelayanan Hemodialisa adalah sebagai berikut :

Tabel 22. Nilai IKM Di Unit Hemodialisa

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.2
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.13
3	Kecepatan Proses Pelayanan	2.93
4	Kewajaran tariff	4
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.2
6	Kompetensi petugas	3.27
7	Perilaku Petugas	3.33
8	Kualitas sarana prasarana	2.93
9	Penanganan pengaduan	3.53
NRR per Unsur		29.5
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3.25
Nilai IKM		81.22

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Unit Pelayanan Hemodialisa di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **81.22**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Hemodialisa UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu 2 (Baik).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah unsur kecepatan proses pelayanan dengan nilai 2.93, unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.93, serta unsur kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.13.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur kewajaran tariff dengan nilai persepsi 4, unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3.53, dan unsur kemudahan proses pelayanan, unsur perilaku petugas dengan nilai yang 3.33.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di Unit Hemodialisa, sebagai berikut :

- Tolong diperhatikan Kasur,sudah tipis, tolong diganti.
- Atap ada yang bocor kalau hujan banjir risiko terpeleset.
- Sangat penting pengadaan kursi roda karna rata-rata pasien tidak bisa jalan.
- Tolong diperhatikan ruang tunggu kalau hujan bocor dan banjir.
- Mohon sarana dan prasarana seperti tempat tidur dan kasur diperbaiki.

6. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Rehabilitasi Medik

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

Tabel 23. Nilai IKM Di Instalasi Rehabilitasi Medik

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.25
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.25
3	Kecepatan Proses Pelayanan	3.17
4	Kewajaran tarif	3.83
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.5
6	Kompetensi petugas	3.33
7	Perilaku Petugas	3.17
8	Kualitas sarana prasarana	3.17
9	Penanganan pengaduan	3.75
NRR per Unsur		30.33
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3.34
Nilai IKM		83.64

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Unit Pelayanan Rehabilitasi Medik di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **83.64** Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Rehabilitasi Medik UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu 2 (Baik).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah unsur kecepatan proses pelayanan, unsur perilaku petugas, dan unsur kualitas sarana prasarana dengan nilai sama yaitu, 3.17.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur kewajaran tarif dengan nilai 3.83, unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3.75, dan unsur kesesuaian produk yang diterima dengan nilai 3.5.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di Instalasi Rehabilitasi Medik, sebagai berikut :

- Mohon untuk diprioritaskan yang dari luar daerah
- Hasil radiologi dipercepat, menyebabkan keterlambatan mendapatkan pelayanan di rehabilitasi medik.
- Rekam medis percepat pelayanannya.
- Dokternya ditambah dan jam pelayanan dokter dipercepat agar tdk menunggu lama.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Laboratorium

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

Tabel 24. Nilai IKM Di Instalasi Laboratorium

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.13
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.09
3	Kecepatan Proses Pelayanan	2.9
4	Kewajaran tarif	3.72
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.13
6	Kompetensi petugas	3.18
7	Perilaku Petugas	3.22
8	Kualitas sarana prasarana	2.93
9	Penanganan pengaduan	3.45
NRR per Unsur		28.74
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3.16
Nilai IKM		79.03

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM pada Unit Pelayanan Laboratorium di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **79.03**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Laboratorium UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu 2 (Baik).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah unsur kecepatan proses pelayanan dengan nilai persepsi 2.9, unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.93, serta kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.09.
- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur kewajaran tarif dengan nilai 3.72, unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3.45, dan unsur perilaku petugas dengan nilai 3.22.

Hasil ini sesuai dengan saran dan masukan yang disampaikan pelanggan saat survey di Instalasi Rehabilitasi Medik, sebagai berikut :

- Mohon pada saat jam buka berlangsung petugas laboratorium diharapkan sudah stand by.
- Percepat pelayanan agar pasien tidak menunggu lama.
- Tingkatkan sarana dan prasarana.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Radiologi

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

Tabel 25. Nilai IKM di Instalasi Radiologi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.39
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.28
3	Kecepatan Proses Pelayanan	3.11
4	Kewajaran tarif	3.56
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.28
6	Kompetensi petugas	3.39
7	Perilaku Petugas	3.33
8	Kualitas sarana prasarana	3.28
9	Penanganan pengaduan	3.72
NRR per Unsur		30.33
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3.34
Nilai IKM		83.42

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM unit pelayanan Radiologi di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **83.42**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan publik unit pelayanan Radiologi UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu; Baik.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

- a. Unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah unsur kecepatan proses pelayanan dengan nilai persepsi 3.11

- b. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur penanganan pengaduandengan nilai 3.72, unsur kewajaran tarif dengan nilai 3.56, persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas dengan nilai sama yaitu, 3.39.

Adapun saran yang masuk adalah:

- Tingkatkan ketersediaan tenaga medis dan *skill*, supaya pasien lebih cepat di tangani.
- Perlu perbaikan pelayanan.
- Hasil radiologi dipercepat.
- Sebaiknya jam pelayanan sore di cantumkan di depan kaca.
- Kecepatan dalam menangani pasien di tingkatkan.
- Agar petugas lebih ramah

9. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Farmasi

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi data didapatkan nilai rata rata 9 unsur pelayanan untuk Instalasi farmasi adalah sebagai berikut :

Tabel 26. Nilai IKM di Instalasi Farmasi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PERUNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3.11
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.14
3	Kecepatan Proses Pelayanan	2.8
4	Kewajaran tarif	3.78
5	Kesesuaian Produk yang diterima	3.26
6	Kompetensi petugas	3.24
7	Perilaku Petugas	3.13
8	Kualitas sarana prasarana	2.94
9	Penanganan pengaduan	3.57
NRR per Unsur		28.96
Bobot NRR		0,11
NRR Tertimbang		3,19
Nilai IKM		79.65

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel di atas maka diperoleh nilai IKM unit pelayanan farmasi/apotik di UPT. RSUD Undata adalah sebesar **79,65**. Pada tabel kinerja, tingkat kinerja mutu pelayanan publik unit pelayanan farmasi UPT. RSUD Undata, berada pada kategori kedua yaitu; Baik.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa :

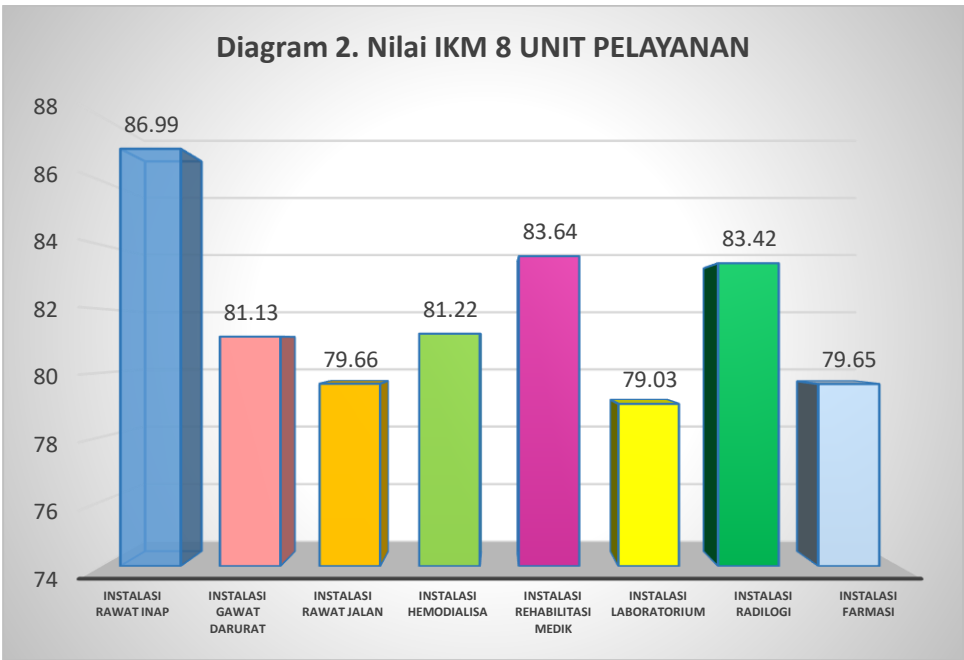
1. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah unsur kecepatan proses pelayanan dengan rata-rata nilai persepsi 2.8, unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.94, serta unsur persyaratan pelayanan dengan nilai persepsi 3.11.

2. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu unsur kewajaran tarif dengan nilai 3.78, unsur penanganan pengaduan dengan nilai persepsi 3.57, dan unsur kesesuaian produk yang diterima dengan nilai persepsi 3.26.

Adapun saran yang masuk adalah:

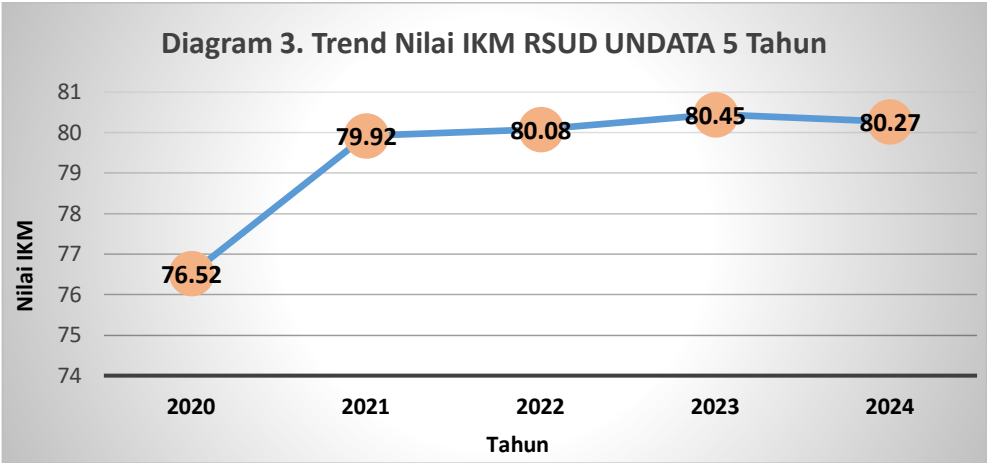
- Agar pelayanannya lebih ramah khususnya buat petugas di apotik.
- Persediaan obat perlu diperhatikan supaya tidak ada obat tunda atau kosong.
- Pelayanan obat agar dipercepat.
- Pelayanan farmasi/apotik cukup baik dan sesuai dengan resep yang kita terima dari dokter, perlu di maksimalkan kadang ketersediaan obat kurang sehingga volume dikurangi tapi secara umum cukup baik, terima kasih.

Untuk melihat dan membandingkan nilai IKM dari 8 Unit yang di survey, berikut kami sajikan diagram batang untuk melihat perbandingan indeks kepuasan masyarakat di 8 Unit tersebut :



Berdasarkan data di atas, 8 unit pelayanan yang dilakukan survey memperoleh nilai indikator kinerja pelayanan publiknya ‘Baik’. Dari 8 Unit ini, 3 unit dengan nilai IKM tertinggi adalah Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rehabilitasi Medik dan Instalasi Radiologi. Sedangkan 3 unit/instalasi dengan nilai IKM terendah dari 8 Unit yang di survey adalah; Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi dan Instalasi Rawat Jalan.

Pada Tahun 2024 ini, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM), mengalami sedikit penurunan dari tahun 2023. Tren nilai IKM UPT. RSUD Undata 5 tahun terakhir dapat kita lihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat yang mendapat pelayanan kesehatan di UPT. RSUD Undata semakin meningkat di tiga tahun sebelumnya dan untuk tahun 2024 sedikit menurun. Walaupun rumah sakit berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik/masyarakat, namun pada tahun ini rumah sakit sedang melaksanakan pembangunan gedung pelayanan yaitu, instalasi gawat darurat, dan kamar operasi, sehingga beberapa kegiatan pelayanan untuk sementara di alihkan ketempat/gedung yang belum ideal atau sesuai standar. Gedung poliklinik juga masih terpisah sehingga bagian loket dan admisi juga harus membagi tenaga untuk pelayanan di gedung depan dan gedung belakang. Selain itu jaringan internet yang sering *down* menyebabkan terhambatnya pelayanan yang berbasis digital.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk keseluruhan rumah sakit adalah sebesar 80.27, yang bermakna bahwa kinerja pelayanan publik UPT. RSUD Undata adalah 'Baik'. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap pelayanan kesehatan di UPT. RSUD Undata.
2. 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah kecepatan proses pelayanan dengan nilai 2.89, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2.92, serta kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3.15.
3. 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu kewajaran tarif dengan nilai persepsi 3.76, penanganan pengaduan dengan nilai 3.57, dan kesesuaian produk yang diterima 3.25
4. 8 unit pelayanan yang dilakukan survey memperoleh nilai indikator kinerja pelayanan publiknya 'Baik'. Dari 8 Unit ini, 3 unit dengan nilai IKM tertinggi adalah Instalasi Rawat Inap (86.99), Instalasi Rehabilitasi Medik (83.64) dan Instalasi Radiologi (83.42). Sedangkan 3 unit/instalasi dengan nilai IKM terendah dari 8 Unit yang di survey adalah; Instalasi Laboratorium (79.03), Instalasi Farmasi (79.65) dan Instalasi Rawat Jalan 79.66).
5. Tren capaian nilai IKM tahun ini menurun dari tahun sebelumnya diantaranya disebabkan adanya perbaikan dan pembangunan gedung pelayanan baru sehingga tempat beberapa pelayanan dialihkan ketempat sementara yang belum memadai. Selain itu jaringan internet yang belum stabil menyebabkan terhambatnya pelayanan yang berbasis digital, misalnya pendaftaran di loket/admisi.

B. Saran

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey nilai indeks kepuasan masyarakat untuk UPT. RSUD Undata secara keseluruhan adalah 80.27, dimana angka ini menunjukkan bahwa kategori kinerja pelayanan publik di UPT. RSUD Undata 'baik'. Nilai indeks ini mengalami penurunan dibandingkan dengan nilai Indeks kepuasan Masyarakat di tahun sebelumnya. Untuk itu, RS perlu menjaga dan meningkatkan komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Melakukan upaya yang serius dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat, karena hal ini sudah menjadi keluhan masyarakat selama beberapa tahun terakhir. Alternatif penyelesaian masalah diantaranya adalah

- pemanfaatan gedung baru untuk pelayanan gawat darurat dan instalasi bedah, menyatukan poliklinik, sehingga tenaga di bagian loket/admisi dapat berdayaguna dengan maksimal, meningkatkan komitmen petugas terhadap waktu pelayanan, peningkatan kompetensi dan komunikasi petugas, perbaikan system IT dan kualitas jaringan network, percepatan persiapan penggunaan Rekam Medik Elektronik (RME), untuk memudahkan dan mempercepat akses PPA dalam pemberian asuhan. Pelayanan Tol Alima untuk pelanggan dengan kebutuhan khusus, agar ada admisi/pendaftaran tersendiri sehingga tidak mengganggu proses antrian untuk pelanggan/pasien lainnya.
- Melakukan upaya perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik, pemeliharaan alat-alat medik dengan efisien dan efektif, pengadaan alat-alat canggih kedokteran.
 - Kompetensi dan perilaku petugas pelayanan perlu tetap ditingkatkan melalui peningkatan pendidikan maupun pelatihan yang berkesinambungan.

C. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 27. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/PERBAIKAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Kecepatan proses pelayanan	Monev pelaksanaan alur pelayanan dan SPO. Pendayagunaan SDM dengan optimal. Perbaikan kualitas jaringan network. Peningkatan komitmen petugas terhadap waktu layanan. Percepatan pelaksanaan RME. Loket/pendaftaran khusus pasien tol A lima(pasien berkebutuhan khusus). Perbaikan kualitas sarana prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan.		Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Penunjang Bidang Rekam Medik dan informasi
2	Kualitas sarana prasarana	Perbaikan dan pemeliharaan sarana prasarana publik. Melaksanakan pemeliharaan dan		Bidang Program Bidang Penunjang Bidang Umum

		perbaikan yang teratur pada alat-alat medik dan penunjang medik Pengadaan alat-alat canggih kedokteran dan sarana penunjang pelayanan pelayanan publik. Pemanfaatan gedung pelayanan baru.		
3	Kemudahan prosedur	Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan, inovasi Tol Tina dan Tol A Lima. Monev di Instalasi Pelayanan dan Penunjang. Meningkatkan manajemen IT Memaksimalkan pelayanan bagian <i>front office</i>. Memaksimalkan Publikasi alur pelayanan dan standar pelayanan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi system, mekanisme dan prosedur layanan, sehingga pasien akan lebih mudah dan terarah dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.	Setiap Hari dan insidentil	Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Penunjang Bidang rekam Medik
4	Persyaratan pelayanan	Monitoring dan Evaluasi Persyaratan Pelayanan, sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Review kebijakan persyaratan pelayanan secara berkala) Memaksimalkan pelaksanaan program Tol A lima untuk membantu pasien berkebutuhan khusus dalam menyelesaikan persyaratan pelayanan di bagian admisi. Meningkatkan kerjasama dengan jejaring pelkes untuk memudahkan masyarakat memperoleh jaminan kesehatan.	Setap Hari atau sewaktu-waktu	Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Penunjang Bidang Rekam Medik
5	Perilaku petugas	Pelatihan, monitoring dan evaluasi kinerja petugas,	Disesuaikan dengan program Rumah Sakit	Bidang Diklit, Bidang Kepegawaian,

		Peningkatan budaya kerja yang baik dan budaya keselamatan. Pemberian reward/penghargaan bagi pegawai teladan.		Atasan langsung masing-masing petugas
6	Kompetensi petugas	Pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan untuk pegawai Edukasi terus menerus Peningkatan kerjasama tim.	Disesuaikan dengan program Rumah Sakit	Bidang Diklit Atasan langsung masing2 instalasi/unit/bidang
7	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	Publikasi Standar Pelayanan Publik Pembaharuan Standar Pelayanan sesuai perkembangan ilmu dan teknologi yang dapat dijangkau rumah sakit.	Setiap Hari dan sewaktu-waktu.	Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Penunjang
8	Penanganan pengaduan	Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan Pubikasi dan edukasi pada pelanggan tentang sarana pengaduan yang disediakan oleh RS.	Setiap Hari dan sewaktu-waktu	Kabid Rekam Medis dan Informasi
9	Kewajaran tarif	Monitoring dan Evaluasi kewajaran tarif sesuai peraturan. (Review tarif secara berkala).	Sesuai peraturan perundangan untuk BPJS, untuk tarif Tunai setiap 2 Tahun sekali.	Bidang Pelayanan Bidang Keperawatan Bidang Penunjang Bidang Keuangan

L A M P I R A N

1. SK Tim Survey
2. Kuisisioner Survey
3. Dokumentasi
4. Tabulasi dan analisis spss



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS KESEHATAN

UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA

Jl. RE Martadinata No.14 Kel. Talise Kec. Mantikulore P A L U 941116 Telp. (0451) 4131445-4131446
Fax. (0451) 4012995. Website : www.rsundundata.com . Email : uptrsundundata.sulteng@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Nomor : 188.4 / 7288 / RSUD Undata

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2024**

DIREKTUR UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

- Menimbang : a. bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dilingkup UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. bahwa UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan publik, wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah.
- c. bahwa sehubungan dengan butir a dan butir b tersebut diatas, perlu membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Pembentukan Provinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah (Lembaran Negara RI tahun 1964 No. 94);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 38 Ayat 1);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonomi.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
8. 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);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis transparansi dan akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 42 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT. RSUD Undata Palu mempunyai tugas sebagai berikut :
- Mempersiapkan langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - Melaksanakan pengumpulan data dan analisa data.
 - Menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
 - Melaksanakan sosialisasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
 - Melaksanakan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Ketiga : Segala biaya yang diperlukan bagi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dibebankan pada Anggaran BLUD UPT. RSUD Undata Palu.
- Keempat : Dengan diterbitkannya Keputusan ini maka Keputusan Direktur tentang Tim Survey Kepuasan pelanggan sebelumnya dinyatakan tidak berlaku lagi.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan dirubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Palu
Pada tanggal : 8 Juli 2024

Direktur UPT. RSUD Undata
Provinsi Sulawesi Tengah



drg. Herri, M.Kes
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19661214 199903 1 002

Tembusan : Kepada Yth,

- Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Masing-masing yang bersangkutan
- Arsip

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR
UPT. RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR : 188.4 / 7288 / RSUD UNDATA
TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN
UPT. RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah :

Pembina : Direktur UPT. RSUD Undata.

Pengarah : Wadir Pelayanan UPT. RSUD Undata.
Wadir Program dan Diklat UPT. RSUD Undata.
Wadir Keuangan UPT. RSUD Undata.

Penanggung Jawab : Ka. Bid.Diklit.
Ketua Pelaksana : Pamawang, SKM.,M.Kes.

Sekretaris : Hasriani, SKM

Anggota (Surveyor) : 1. Suryani, S.Kep.,Ns., M.Kes. (Pengolah Data)
2. Maful, S.Kep.,Ns. (Pengolah Data)
4. Ista, SKM
5. Astuti Rosdin, SKM

Pembantu Lapangan : 1. Ibnu Halim, S.Kom.
2. Muhammad Adriansyah, S.Kom.

Ditetapkan : di Palu
Pada tanggal : 8 Juli 2024

Direktur Upt. RSUD Undata
Provinsi Sulawesi Tengah



drg. Herri, M.Kes
Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 19661214 199903 1 002



Survey Kepuasan Masyarakat

Persetujuan : Dengan ini kami menyetujui untuk ikut serta dalam survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit, sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang di berikan.

TTD

A. Data Responden

Isilah sesuai umur Anda untuk pertanyaan pertama, selanjutnya lingkari sesuai jawaban Anda	
Umur :Tahun	Jenis Kelamin: 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir : 1. SD 5. S-1 2. SMP 6. S-2 3. SMA 7. S -3 4. D1 – D3 - D4	Pekerjaan : 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pelajar/ Mahasiswa 3. Swasta 4. Wira usaha 5. Lainnya.....(sebutkan)
Asal Daerah : 1. Kota Palu 2. Luar Kota Palu	Pembiayaan : 1. Tunai 2. Jaminan Kesehatan.....

B. Pendapat Anda Tentang Pelayanan :

(Lingkari jawaban yang Anda pilih, yang merupakan pengalaman yang Anda rasakan)			
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan pelayanan ? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2.	Apakah pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan oleh petugas pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit ini serta tindak lanjutnya? 1. Tidak ada 2. Ada, tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan/diterima dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan? 1. Tidak sesuai 3. Sesuai 2. Kurang sesuai 4. Sangat Sesuai		

SARAN/MASUKAN :

.....

.....

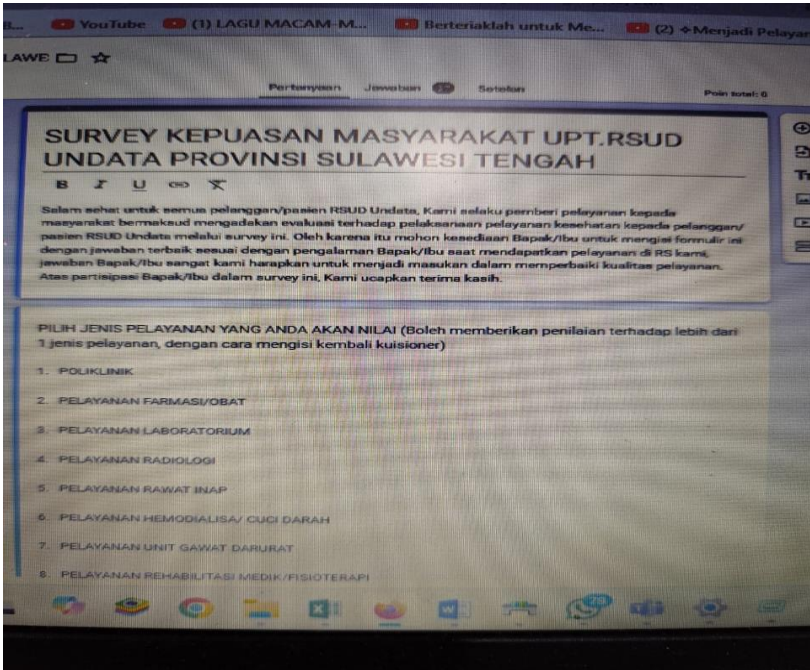
.....

.....

.....

DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA SKM TAHUN 2024

1. DIGITAL SURVEY



Kuisioner digital

ID	E	F	G	H	I	J	K
nomor Bapak/I	Jenis Kelamin	3. Pendidikan terakhir	4. Jenis Pekerjaan	5. Asal Daerah	6. Pembayaran	1. Bagaimana pendapat /2. Apakah pendapat	
50	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
50	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
35	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
31	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	S-1	Swasta	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Laki-laki	SMP	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
Online H	Perempuan	S-1	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
sahepa	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
	Laki-laki	SMP	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
	Perempuan	SMA	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
25	Perempuan	D1 /D2 /D3/D4	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	S-1	Swasta	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Laki-laki	SMA	Swasta	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
1904	Laki-laki	SMA	Swasta	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
61	Laki-laki	SMA	Swasta	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
	Perempuan	D1 /D2 /D3/D4	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
27	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Laki-laki	SMA	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Kurang Mudah	
	Laki-laki	SMP	Swasta	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	SMA	Wira usaha	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Kurang Mudah	
	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Kurang Mudah	
52	Perempuan	SMP	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Kurang Mudah	
	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Kurang Mudah	
JAPA	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Laki-laki	SMA	Swasta	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
52	Laki-laki	S-1	Lainnya (IRT, dll)	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
33	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Sangat Mudah	
32	Perempuan	S-1	PNS/TNI/POUR	Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	
59	Perempuan	SD	Lainnya (IRT, dll)	Luar Kota Palu	Asuransi/Jaminan Kesehatan	Mudah	

Data hasil kuisioner digital

2. PENGAMBILAN DATA MELALUI KUISIONER MANUAL





TABULASI DATA IKM 8 UNIT

		USIA	JK	PEND	PKRJN	ASAL	PBIAY		AAN	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9				
RANA P	1	3	2	5	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4					
	2	2	2	3	5	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
	3	4	2	2	5	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
	4	2	2	3	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
	5	1	2	3	2	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
	6	2	2	4	5	1	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4					
	7	4	2	3	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3					
	8	5	1	2	5	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4				
	9	5	1	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4			
	10	3	2	3	5	1	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4				
	11	5	1	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4				
	12	5	2	5	1	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4					
	13	5	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4			
	14	5	2	6	1	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4			
	15	3	1	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
	16	3	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4		
	17	3	2	4	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
	18	4	2	5	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
	19	3	2	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
	20	2	2	5	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
								3.63	3.32	3.32	4.00	3.53	3.37	3.79	2.89	3.79	31.63	3.48	86.9	9		
								3.63	3.32	3.32	4	3.53	3.37	3.79	2.89	3.79						
IRJA	1	2	2	5	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3					
	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4					
	3	5	2	3	5	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4					
	4	1	2	3	2	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
	5	2	1	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4					
	6	1	2	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4					
	7	1	2	4	5	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4					
	8	2	2	3	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
	9	5	2	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4					
	10	1	2	3	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
	11	1	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
	12	5	2	5		1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4					
	13	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4					

14	4	2	2	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
15	2	2	3	5	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
16	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	1	2	5	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
18	1	2	3	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	1	2	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
20	2	2	5	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
21	2	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3
22	4	2	5	1	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3
23	3	1	1	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4
24	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
25	4	2	6	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3
26	6	2	3	5	1	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3
27	5	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	2	3	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	4	2	5	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
31	4	2	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	3	2	3	5	1	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3
33	2	2	5	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	1	6	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
35	2	2	5	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
36	2	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
38	3	1	2	5	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3
39	3	2	5	5	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
40	2	2	3	5	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
41	3	1	2	5	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4
42	1	2	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4
43	6	2	4	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	1	2	5	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4
45	3	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	1	1	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
47	5	1	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4
48	1	2	4	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
49	2	1	6	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4
50	5	1	3	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
51	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3

52	4	2	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3
53	4	2	2	5	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
54	4	2	2	5	1	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3
55	3	1	5	1	1	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3
56	3	2	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	2	5	1	2	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4
58	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	2	2	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	3	2	5	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
61	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	5	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
63	1	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	1	2	3	5	1	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
65	1	2	3	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3
66	3	1	3	5	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
67	3	2	3	5	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4
68	4	2	4	5	1	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4
69	2	1	3	5	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
70	2	2	5	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
71	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	2	2	4	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
73	4	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3
74	2	2	5	5	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4
75	3	1	5	1	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
76	1	1	3	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	2	2	4	5	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3
78	2	1	4	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
79	2	2	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
80	1	1	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
81	3	1	5	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3
82	4	1	5	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83	5	2	5	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	2	2	3	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
85	2	1	5	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
86	1	2	5	5	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
87	5	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
88	1	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	2	3	5	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4

3.2

3.17

2.74

3.77

3.28

3.2

3.23

2.75

90	1	2	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.61
91	2	2	4	5	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
92	4	2	3	5	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
93	5	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
							3.20	3.17	2.74	3.77	3.28	3.20	3.23	2.75	3.61	28.97
							3.2	3.17	2.74	3.77	3.28	3.2	3.23	2.75	3.61	3.19
																79.6
																6

IGD	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
	2	5	1	5	5	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
	3	2	2	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	4	2	2	5	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
	5	5	1	3	5	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
	6	2	2	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	7	2	2	4	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
	8	3	2	5	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
	9	3	2	4	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.1
	10	4	2	5	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3.1
	11	3	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3.05
	12	3	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3.5
	13	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3.35
	14	3	2	1	5	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3.4
	15	4	1	5	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.3
	16	3	2	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.05
	17	2	1	1	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.65
	18	1	2	5	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	
	19	2	2	1	5	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
	20	1	2	5	5	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
							3.1	3.1	3.05	3.5	3.35	3.4	3.3	3.05	3.65	29.5	3.25
							3.1	3.1	3.05	3.5	3.35	3.4	3.3	3.05	3.65		81.1
																	3

HD	1	3	2	5	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
	2	4	1	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	3	3	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
	4	5	1	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
	5	3	1	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.2
	6	3	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.13
	7	2	1	5	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2.93
	8	3	2	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	3	1	2	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.2
	10	2	2	5	4	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3.27
	11	3	2	3	5	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3.33

12	4	1	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2.93
13	5	1	3	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3.53
14	5	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
15	5	2	4	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
							3.20	3.13	2.93	4.00	3.20	3.27	3.33	2.93	3.53	29.53 3.25
							3.2	3.13	2.93	4	3.2	3.27	3.33	2.93	3.53	81.2
rehab	1	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	2	2	2	4	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	3	3	2	3	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	5	3	2	6	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	6	3	2	4	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	7	3	2	5	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
	8	5	1	3	5	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	9	1	2	2	5	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4
	10	3	1	2	4	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
	11	1	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	12	1	2	4	5	1	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4
							3.25	3.25	3.17	3.83	3.50	3.33	3.17	3.17	3.75	30.42 3.35
							3.25	3.25	3.17	3.83	3.5	3.33	3.17	3.17	3.67	83.6
LAB	1	3	1	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	2	2	1	2	5	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3
	3	4	2	5	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	1
	4	2	2	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
	5	1	1	5	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3
	6	3	1	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
	7	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
	8	4	2	5	1	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	9	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
	10	3	2	6	5	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
	11	4	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
	12	1	2	5	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	13	4	1	3	5	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	1
	14	4	2	5	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
	15	2	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
	16	1	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	17	3	2	5	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	18	3	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4

19	4	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	1	4	1	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
22	2	1	4	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
23	2	2	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	1	1	5	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
25	3	1	5	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3
26	4	1	5	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
27	5	2	5	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
28	2	2	3	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
29	2	1	5	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	1	2	5	5	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
31	5	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	1	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	3	5	1	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4
34	1	2	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	1	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
36	5	1	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	2	2	5	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
39	5	1	3	5	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
40	2	2	4	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
41	2	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3
42	3	2	5	1	1	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3
43	3	2	4	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
44	4	2	5	1	1	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3
45	3	2	4	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
46	3	2	4	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
47	2	1	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
48	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	1	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4
50	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
51	2	1	5	1	1	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3
52	2	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
53	5	2	1	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	2	1	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
57	6	1	4	5	1	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4

58	2	1	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	1	2	5	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
60	1	1	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
61	2	2	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
62	1	1	5	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3
63	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
64	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
65	4	2	5	1	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
66	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
67	3	2	6	5	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
68	4	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	1	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	2	6	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	1	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	1	3	5	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
73	4	2	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4
74	2	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
75	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	2	5	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
78	4	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	2	1	4	1	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
81	3	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
82	2	2	3	5	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
83	5	1	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
85	4	2	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	4	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
87	2	1	5	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
88	1	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
89	2	2	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	2	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	2	1	4	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
92	5	1	7	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
93	2	2	3	5	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
94	3	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	2	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	2	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4

98	2	1	5	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	1	3	5	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3.13
100	3	2	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.09
101	3	2	5	1	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2.9
102	4	2	3	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3.72
103	5	1	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.13
104	3	2	5	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3.18
105	2	1	5	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.22
106	3	1	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2.93
107	2	2	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3.45
108	2	2	5	1	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
109	2	1	5	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
110	2	2	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
111	2	2	4	5	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
							3.13	3.09	2.90	3.72	3.13	3.18	3.22	2.93	3.45	28.74 0.11
							3.13	3.09	2.9	3.72	3.13	3.18	3.22	2.93	3.45	79.0
																3.161 315
																26126 3
far	1	5	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	1	5	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	4	1	1	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
	5	5	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	6	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	7	3	1	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	8	1	1	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
	9	2	2	3	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
	10	3	2	3	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	11	1	1	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2
	12	3	2	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
	13	4	2	5	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	14	3	2	5	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
	15	4	1	3	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	16	3	2	5	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
	17	3	2	2	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
	18	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	19	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	20	4	1	3	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
	21	2	1	3	1		2	3	3	3	3	3	3	3	2	4
	22	2	2	4	5	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4

23	1	2	3	4	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	2	2	5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
25	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	1	2	5	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	2	2	4	5	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
28	4	2	3	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
29	5	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	5	1	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	1	3	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	2	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	4	2	5	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4
34	3	2	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	1	5	1	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3
37	4	1	3	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
38	2	1	5	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	1	2	5	5	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
40	5	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	1	2	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	2	3	5	1	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4
43	5	2	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	1	5	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
45	3	2	3	5	1	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4
46	2	1	3	5	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
47	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	2	2	4	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
50	4	1	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
51	2	2	5	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
52	3	1	5	1	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
53	2	2	5	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
54	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	1	2	5	4	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
56	1	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
57	2	2	2	5	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	2	3	5	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4
59	2	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4

61	5	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
62	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
63	4	2	3	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
65	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	2	1	4	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
67	1	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	1
68	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
69	6	2	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	4	2	3	5	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
71	2	1	4	4	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4
72	3	1	6	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2
74	5	1	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	1	3	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
76	4	1	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
77	5	1	5	5	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4
78	3	2	3	5	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
79	4	2	3	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	1	1	3	2	1	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3
81	1	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3
82	3	2	2	5	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	2	1	5	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3
84	1	2	2	5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	1	2	5	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	1	2	4	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	6	1	3	5	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
88	5	1	6	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
89	3	1	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
90	2	1	5	3	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
91	5	2	5	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
92	4	2	5	1	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3
93	3	1	5	5	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4
94	2	1	3	4	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
95	3	2	5	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	4	2	3	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	2	5	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	3	1	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	1	2	3	5	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4

101	2	1	5	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.14
102	2	1	6	1	1	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2.8
103	2	2	5	3	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3.78
104	1	2	5	1	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3.26
105	3	2	5	2	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.24
106	1	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.13
107	1	2	5	5	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2.94
108	4	1	5	3	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3.57
109	2	2	4	1	1	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	
110	4	1	2	4	1	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	
111	2	1	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	

							3.11	3.14	2.80	3.78	3.26	3.24	3.13	2.94	3.57	28.96	0.11
							3.10	3.13	2.80	3.78	3.26	3.24	3.12	2.936	3.56		
							810	513	180	378	126	324	612	93694	756		79.6
							811	514	18	378	126	324	613		757	3.19	5
							3.11	3.14	2.8	3.78	3.26	3.24	3.13	2.94	3.57		

rad	1	1	1	3	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
	2	4	2	3	5	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	3	5	1	3	5	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
	4	1	1	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
	5	2	2	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	6	3	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3.39
	7	4	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.28
	8	4	1	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.11
	9	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.56
	10	1	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.28
	11	5	1	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3.39
	12	1	1	4	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3.33
	13	2	2	3	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.28
	14	1	1	3	2	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3.72
	15	4	2	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	16	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1346.93178
	17	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	18	2	2	6	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
								3.39	3.28	3.11	3.56	3.28	3.39	3.33	3.28	3.72	30.33
								3.39	3.28	3.11	3.56	3.28	3.39	3.33	3.28	3.72	3.34
								132	130	119	156	135	134	134		148	
								1.34	7.53	8.62	0.99	0.75	6.22	2.45	1211.	3.19	12122
								822	153	223	582	453	939	375	25923	13	.386

0.11

ANALISI SPSS

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 (REMAJA AKHIR)	74	18.5	18.5	18.5
	26 - 35 (DEWASA AWAL)	115	28.8	28.8	47.3
	36 - 45 (DEWASA AKHIR)	94	23.5	23.5	70.8
	46 - 55 (LANSIA AWAL)	68	17.0	17.0	87.8
	56 - 65 (LANSIA AKHIR)	44	11.0	11.0	98.8
	> 65 (MANULA)	5	1.3	1.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki- Laki	134	33.5	33.5	33.5
	Perempuan	266	66.5	66.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	3.3	3.3	3.3
	SMP	25	6.3	6.3	9.5
	SMA	153	38.3	38.3	47.8
	D1-D3-D4	50	12.5	12.5	60.3
	S1	141	35.3	35.3	95.5
	S2	17	4.3	4.3	99.8
	S3	1	.3	.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/POLRI/TNI	99	24.8	24.8	24.8
	PELAJAR/MAHASISWA	33	8.3	8.3	33.1
	SWASTA	79	19.8	19.8	52.9
	WIRA USAHA	31	7.8	7.8	60.7
	LAINNYA	157	39.3	39.3	100.0
	Total	399	99.8	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		400	100.0		

Asal Daerah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KOTA PALU	220	55.0	55.1	55.1
	LUAR KOTA PALU	179	44.8	44.9	100.0
	Total	399	99.8	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		400	100.0		

Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TUNAI	12	3.0	3.0	3.0
	JAMINAN KESEHATAN	388	97.0	97.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Kesesuaian J.Yan&Syarat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	7	1.8	1.8	1.8
	Sesuai	313	78.3	78.3	80.0
	Sangat Sesuai	80	20.0	20.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Prosedur pelayanan di unit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	1	.3	.3	.3
	Kurang Mudah	24	6.0	6.0	6.3
	Mudah	289	72.3	72.3	78.5
	Sangat Mudah	86	21.5	21.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Kecepatan Proses Pelayanan O/Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	99	24.8	24.8	24.8
	Cepat	248	62.0	62.0	86.8
	Sangat Cepat	53	13.3	13.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Kewajaran Tarif Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	6	1.5	1.5	1.5
	Murah	84	21.0	21.0	22.5
	Gratis	310	77.5	77.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Keseuaian Produk Pelayanan Dengan Yg Tercantum Standar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	.3	.3	.3
	Sesuai	297	74.3	74.3	74.5
	Sangat Sesuai	102	25.5	25.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Kompetensi Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	6	1.5	1.5	1.5
	Kompeten	291	72.8	72.8	74.3
	Sangat Kompeten	103	25.8	25.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Perilaku/Sikap Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	5	1.3	1.3	1.3
	Sopan dan Ramah	297	74.3	74.3	75.5
	Sangat Sopan dan Ramah	98	24.5	24.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Kualitas Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	84	21.0	21.0	21.0
	Baik	265	66.3	66.3	87.3
	Sangat Baik	51	12.8	12.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Pengaduan dan Tindak Lanjut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	3	.8	.8	.8
	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi	7	1.8	1.8	2.5
	Berfungsi Kurang Maksimal	149	37.3	37.3	39.8
	Dikelola Dengan Baik	241	60.3	60.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	