

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I (JANUARI-MARET) TAHUN 2025**



## DAFTAR ISI

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD I.A Moeis Samarinda

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD I.A Moeis Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD I.A Moeis Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dan elektronik / QR dalam aplikasim e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025        | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari-Maret 2025 | 79                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | April 2025          | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | April 2025          | 7                 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD I.A Moeis Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSUD I.A Moeis Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 160.449 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 226        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |

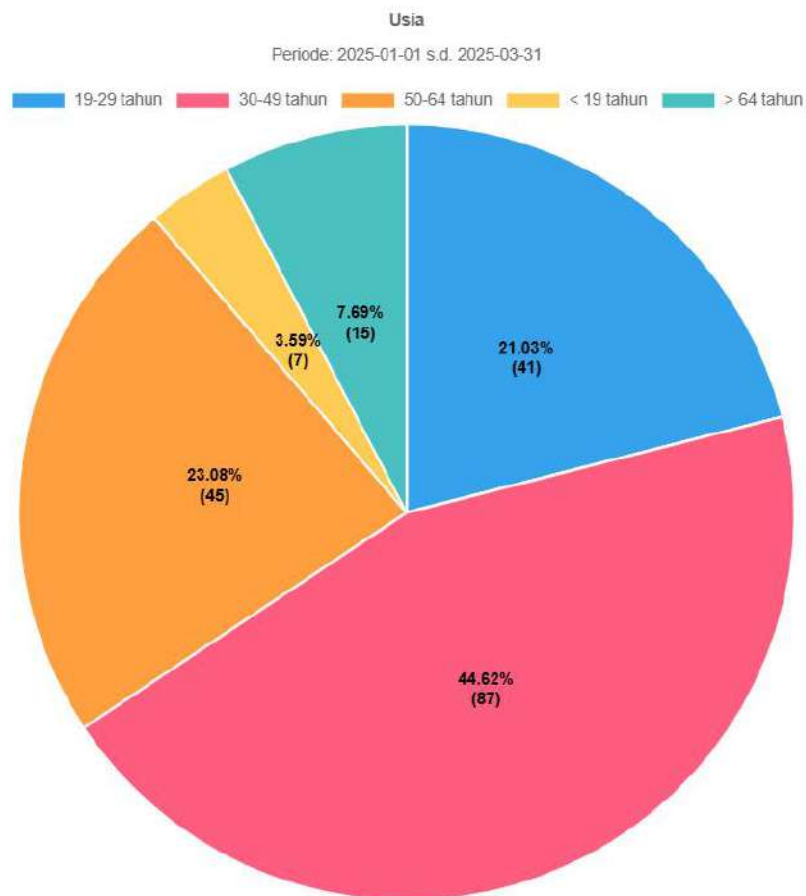
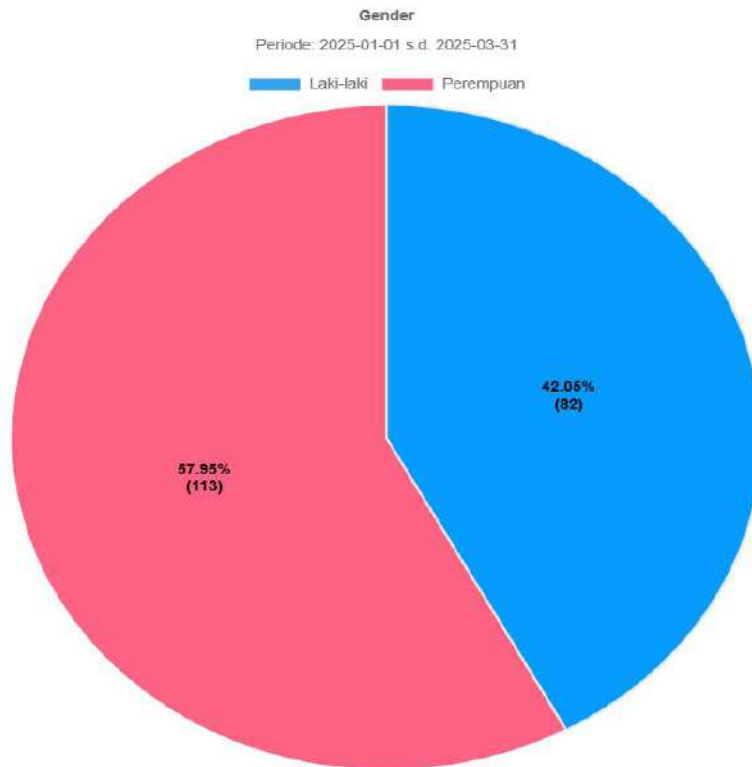
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden Triwulan I Tahun 2025 yang diperoleh yaitu 195 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

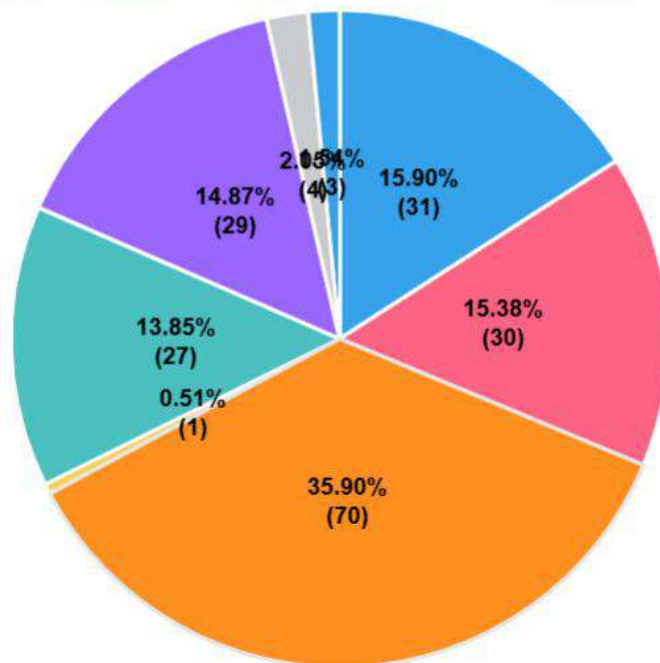
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 82     | 42,05 %    |
|    |               | PEREMPUAN   | 113    | 57,95 %    |
|    |               |             |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 35     | 17,95%     |
|    |               | SLTP        | 30     | 15,38%     |
|    |               | SLTA        | 70     | 35,90 %    |
|    |               | DIII        | 27     | 13,85%     |
|    |               | SI          | 29     | 14,87%     |
|    |               | S2          | 4      | 2,05%      |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | 12     | 6,15%      |
|    |               | TNI         | 1      | 0,5%       |
|    |               | GURU/DOSEN  | 6      | 3,07%      |
|    |               | WIRAUSAHA   | 13     | 6,66%      |
|    |               | LAINNYA     | 163    | 83,59%     |
|    |               |             |        |            |



### Pendidikan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-03-31

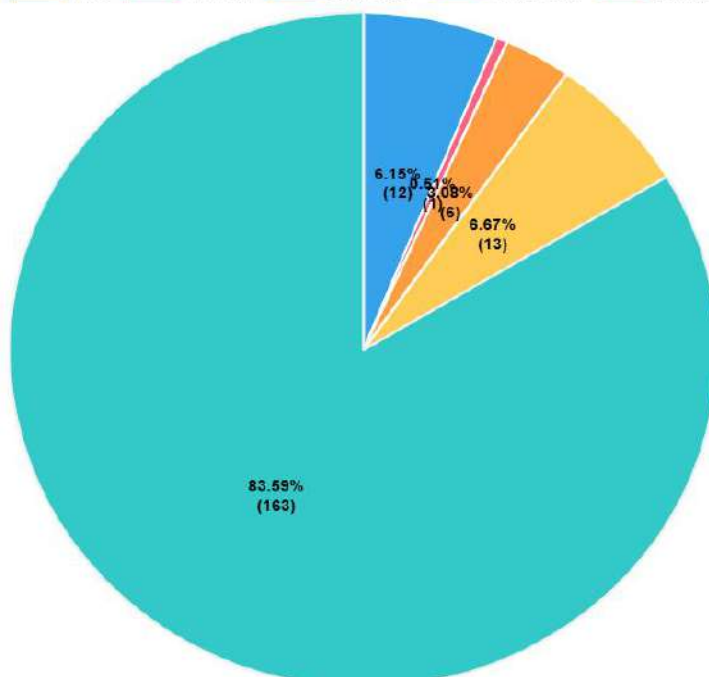
SD/Sederajat SMP/Sederajat SMA/Sederajat  
D2 D3 D4/S1 S2 Lainnya



### Pekerjaan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-03-31

PNS TNI/Polri Guru/Dosen Wiraswasta Lainnya



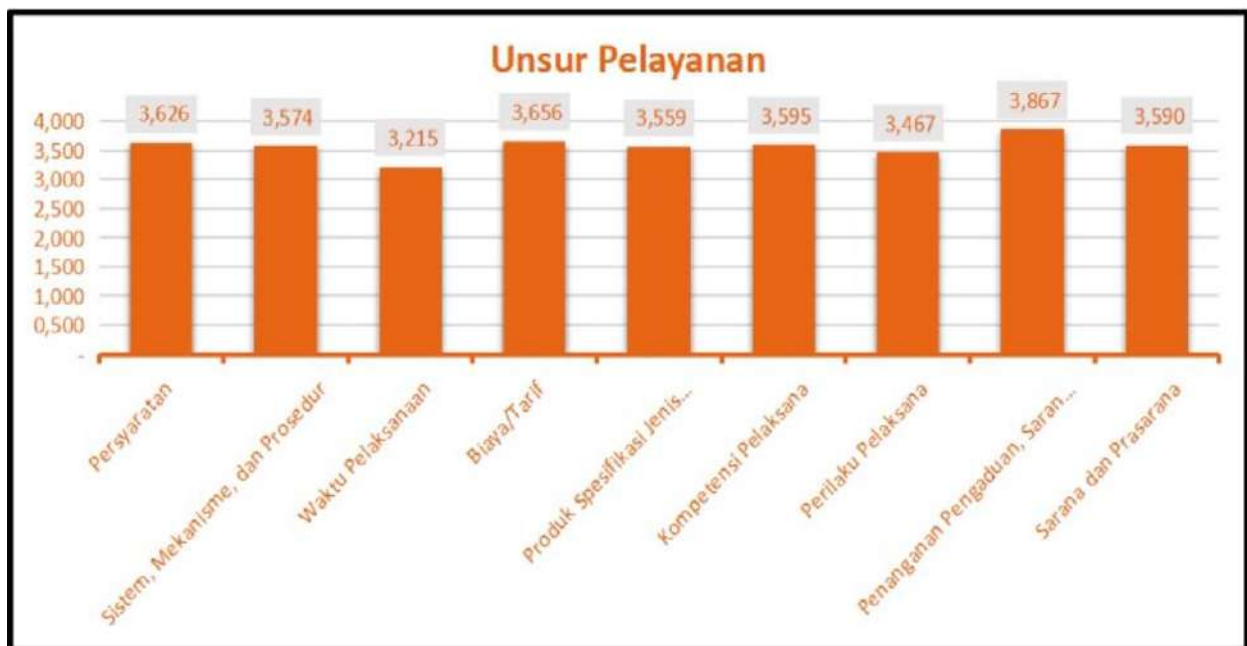
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan   |                            |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-------------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | U1                         | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |
| <b>IKM per unsur</b>    | <b>3.626</b>               | <b>3.574</b> | <b>3.215</b> | <b>3.656</b> | <b>3.559</b> | <b>3.595</b> | <b>3.467</b> | <b>3.867</b> | <b>3.590</b> |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                   | <b>A</b>     | <b>B</b>     | <b>A</b>     | <b>A</b>     | <b>A</b>     | <b>A</b>     | <b>A</b>     | <b>B</b>     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>89,28 (Sangat Baik)</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,215. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,467 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produl layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,867 dari untuk Sarana dan Penanganan pengaduan, serta 3,656 untuk biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

##### ● Kecepatan Pelayanan

|                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hari ini antrian pengambilan obatnya.. tdk terlalu banyak pasien ( krn hari jumat ) klau hari lain cukup lama krn banyak pasien. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Antrian_nya terlalu lama ( nunggu dokter_nya ) 2. Di tensi, pas sdh masuk ke dokter baru di tensi Beda dgn poli lain. 3. Pasien membeludak ( menunggu ). |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                |
|------------------------------------------------|
| Pelayanan masih lambat, masih ngantri di Poli. |
|------------------------------------------------|

##### Prosedur Pelayanan

|                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kurang pemberitahuan no urut, jadi tidak tahu apakah masih banyak yg mengantri atau tidak |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|

##### ● Sarana dan Prasarana

|                                            |
|--------------------------------------------|
| ada kipas angin di poli untuk org menunggu |
|--------------------------------------------|

|                            |
|----------------------------|
| Kursi tunggu kurang banyak |
|----------------------------|

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| Sudah baik, minta tolong untuk fasilitaa WC ditingkatkan |
|----------------------------------------------------------|

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| Mohon untuk tempat duduk antrean agar di tambah |
|-------------------------------------------------|

|                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mohon untuk Tempat duduk difasilitasi agar pengunjung lebih nyaman, adanya ruangan WC Umum |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Semua sdh baik dari segi pelayanan, klau biasa pada saat pemanggilan pasien pake mix. baik di poli maupun di farmasi |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Kursi tunggu di poli masih kurang, terkadang kalau banyak yg berobat ga kebagian tempat duduk. Jadi selama menunggu giliran berdiri saja.

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

- Petugas layanan Sudah diberikan pelatihan kursus terkait Service excellent namun perlu dibuat Komitmen ke seluruh petugas layanan serta penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi
- Terkait Sarana Kursi Tunggu Pasien sudah pengadaan secara bertahap
- Terkait Pengeras Suara/Mix sudah diadakan secara bertahap

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 03 Novembr 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6-12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| RENCANA AKSI                      |                                                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Kolase Data                       | 11/01/2024 14:39                                                                      |
| Tahun Survei                      | 2024                                                                                  |
| Organisasi                        | SAGUN OMBUDSAG                                                                        |
| Unit Layanan                      | Fasilitas Penyusunan Dokumen SP/SOP / PROSEDUR / Peraturan Dinas dan Tata Ruang Dinas |
| Periode Layanan                   | 01/02/2024 s.d. 30/03/2024                                                            |
| Unsur Layanan                     | Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan                                                  |
| Nilai Mutu Layanan                | 100                                                                                   |
| Predikat Mutu Layanan             | Sangat Baik                                                                           |
| Rencana Aksi: Peningkatan Layanan | Prosedur Layanan diarahkan ke arah perbaikan                                          |
| Jadwal Aksi                       | 01/04/2024 s.d. 30/04/2024                                                            |

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD I.A Moeis Samarinda Tahun 2024 Triwulan I s.d Triwulan III dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Fluktuatif peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada RSUD I.A Moeis Samarinda Tetapi ada terjadi penurunan yang signifikan, yaitu Nilai IKM 89,28 pada Triwulan I Tahun 2025, Hasil Skor Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 Sbb:



## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD I.A Moeis Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah Baik dengan nilai SKM 89,28. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD I.A Moeis Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,867 untuk Sarana dan Penanganan pengaduan, serta 3,656 biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.



Samarinda, 15 April 2025  
Direktur RSUD I.A Moeis Samarinda

(dr.Osa Rafshodia, MScIH, MPH, DTM&H)

NIP : 197905312008011012

## DOKUMENTASI SURVEI





**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : **RSUD INCE ABDUL MOEIS**  
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**  
Alamat : **JALAN H.A.M.M.Rifadin No. 1, Harapan Baru, Kec. Loa Janan Ilir, Kota Samarinda,  
Kalimatan Timur**  
No. Telp. : **0541 - 7268960**

Periode Data: **01/01/2025 s.d. 31/03/2025**

| No. | Tanggal    | Pendidikan    | Pekerjaan  | J/K | Usia | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|------------|---------------|------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1   | 31/01/2025 | S2            | PNS        | L   | 43   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2   | 31/01/2025 | D3            | PNS        | P   | 50   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3   | 31/01/2025 | D4/S1         | PNS        | P   | 36   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  |
| 4   | 31/01/2025 | D4/S1         | PNS        | L   | 40   | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 5   | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 25   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 6   | 31/01/2025 | D3            | PNS        | P   | 36   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7   | 31/01/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 35   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8   | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 26   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 9   | 31/01/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 40   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 35   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  |
| 11  | 31/01/2025 | D3            | Wiraswasta | P   | 32   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  |
| 12  | 31/01/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 27   | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 13  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 31   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 14  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 29   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 15  | 31/01/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 32   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 16  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 25   | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 31   | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 18  | 31/01/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 44   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 26   | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 23   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 21  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 31   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22  | 31/01/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 29   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  |
| 23  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 43   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 24  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 28   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 25  | 31/01/2025 | D3            | Wiraswasta | L   | 30   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 26   | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 27  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 25   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 28  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | L   | 40   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  |
| 29  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 25   | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30  | 31/01/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 34   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 31  | 01/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 21   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 32  | 01/02/2025 | D4/S1         | PNS        | P   | 46   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 33  | 01/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 32   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 34  | 01/02/2025 | D4/S1         | PNS        | L   | 56   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35  | 01/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 32   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 36  | 01/02/2025 | D4/S1         | PNS        | P   | 42   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 37  | 01/02/2025 | S2            | PNS        | L   | 35   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |

| No. | Tanggal    | Pendidikan    | Pekerjaan  | J/K | Usia | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|------------|---------------|------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 38  | 03/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 53   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39  | 03/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 20   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 40  | 03/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 21   | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 41  | 03/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 49   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 42  | 03/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 27   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 43  | 03/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 47   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 44  | 03/02/2025 | S2            | PNS        | L   | 58   | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 45  | 03/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 23   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46  | 03/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 53   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 47  | 03/02/2025 | D3            | PNS        | P   | 36   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 48  | 04/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 44   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 49  | 04/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 58   | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 50  | 04/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 39   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 51  | 04/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 63   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 52  | 04/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 68   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 53  | 04/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 47   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 54  | 04/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 20   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 55  | 05/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 73   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 56  | 05/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 40   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  |
| 57  | 05/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 32   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 58  | 05/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 33   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 59  | 06/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 21   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  |
| 60  | 06/02/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | P   | 40   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 61  | 06/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 61   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 62  | 06/02/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 28   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 63  | 06/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 46   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 64  | 06/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 80   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 65  | 06/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 45   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 66  | 07/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 32   | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 67  | 07/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 49   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 68  | 07/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 44   | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 69  | 07/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 25   | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 70  | 07/02/2025 | SMA/Sederajat | Wiraswasta | P   | 43   | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  |
| 71  | 07/02/2025 | SMA/Sederajat | Wiraswasta | P   | 43   | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 72  | 10/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 43   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 73  | 10/02/2025 | SMA/Sederajat | Wiraswasta | L   | 28   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 74  | 10/02/2025 | SMP/Sederajat | Wiraswasta | L   | 34   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75  | 10/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 55   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 76  | 10/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 50   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 77  | 10/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 56   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 78  | 10/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 48   | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 79  | 11/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 25   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 80  | 11/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 56   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 81  | 11/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 60   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 82  | 11/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 60   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 83  | 11/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 50   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 84  | 11/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 63   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |

| No. | Tanggal    | Pendidikan    | Pekerjaan  | J/K | Usia | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|------------|---------------|------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 85  | 11/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 26   | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 86  | 13/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 53   | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 87  | 13/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 40   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 88  | 13/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 31   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 89  | 13/02/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | P   | 23   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 90  | 13/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 25   | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 91  | 14/02/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 40   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 92  | 14/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 21   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 93  | 14/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 25   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 94  | 14/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 39   | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 95  | 14/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 42   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  |
| 96  | 14/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 40   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 97  | 14/02/2025 | SD/Sederajat  | Wiraswasta | L   | 38   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 98  | 17/02/2025 | SD/Sederajat  | Wiraswasta | L   | 53   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 99  | 17/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 21   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 100 | 18/02/2025 | SMA/Sederajat | Wiraswasta | L   | 34   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 101 | 18/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 39   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 102 | 18/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 34   | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 103 | 18/02/2025 | SMP/Sederajat | Wiraswasta | P   | 32   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 104 | 18/02/2025 | SMA/Sederajat | TNI/Polri  | L   | 25   | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 105 | 19/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 27   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 106 | 19/02/2025 | SMP/Sederajat | Wiraswasta | P   | 48   | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 107 | 20/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 40   | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 108 | 20/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 53   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 109 | 20/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 52   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 110 | 20/02/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 27   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 111 | 20/02/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | L   | 65   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 112 | 20/02/2025 | SD/Sederajat  | Wiraswasta | L   | 40   | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 113 | 20/02/2025 | SD/Sederajat  | Wiraswasta | L   | 34   | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 114 | 21/02/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | L   | 67   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 115 | 21/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 12   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 116 | 21/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 12   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 117 | 21/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 32   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 118 | 21/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 39   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 119 | 24/02/2025 | Lainnya       | Lainnya    | P   | 14   | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 120 | 24/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 67   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 121 | 24/02/2025 | D4/S1         | PNS        | L   | 48   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 122 | 24/02/2025 | Lainnya       | Lainnya    | P   | 56   | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 123 | 24/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 26   | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 124 | 24/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 46   | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 125 | 25/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 59   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 126 | 25/02/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 35   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 127 | 25/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 40   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 128 | 25/02/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | P   | 46   | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 129 | 25/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 67   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 130 | 26/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 32   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 131 | 26/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 30   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| No. | Tanggal    | Pendidikan    | Pekerjaan  | J/K | Usia | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|------------|---------------|------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 132 | 26/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 53   | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 133 | 26/02/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 19   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 134 | 27/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 37   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 135 | 27/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 33   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 136 | 27/02/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 16   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 137 | 27/02/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 21   | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 138 | 27/02/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 45   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 139 | 03/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 15   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 140 | 03/03/2025 | D4/S1         | Lainnya    | P   | 20   | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 141 | 03/03/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 21   | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 142 | 03/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 16   | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 143 | 05/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 42   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 144 | 05/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 46   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 145 | 05/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 40   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 146 | 05/03/2025 | S2            | Lainnya    | L   | 72   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 147 | 07/03/2025 | D4/S1         | Guru/Dosen | L   | 45   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 148 | 07/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 49   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 149 | 07/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 51   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 150 | 07/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 61   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 151 | 10/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 51   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 152 | 10/03/2025 | D3            | Lainnya    | P   | 37   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 153 | 10/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 51   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 154 | 10/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 26   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 155 | 10/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 24   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 156 | 11/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 42   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 157 | 11/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 65   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 158 | 11/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 60   | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 159 | 11/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | L   | 35   | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 160 | 11/03/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 72   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 161 | 11/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 30   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 162 | 12/03/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 43   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 163 | 12/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 45   | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 164 | 12/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 31   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 165 | 12/03/2025 | D4/S1         | Lainnya    | L   | 72   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 166 | 12/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | P   | 42   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 167 | 13/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 56   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 168 | 13/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 53   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 169 | 13/03/2025 | D2            | Lainnya    | P   | 56   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 170 | 13/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 60   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 171 | 13/03/2025 | Lainnya       | Lainnya    | L   | 60   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 172 | 17/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | L   | 72   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 173 | 17/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 54   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 174 | 17/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 36   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 175 | 18/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya    | P   | 54   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 176 | 18/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 53   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 177 | 18/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya    | L   | 31   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 178 | 19/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya    | P   | 24   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |

| No.                              | Tanggal    | Pendidikan    | Pekerjaan | J/K | Usia | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6          | U7    | U8    | U9    |
|----------------------------------|------------|---------------|-----------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| 179                              | 19/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | P   | 54   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 180                              | 20/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | P   | 54   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 181                              | 20/03/2025 | D4/S1         | Lainnya   | L   | 70   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 182                              | 20/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | P   | 53   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 183                              | 24/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | L   | 15   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 3     | 4     | 4     |
| 184                              | 24/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | P   | 69   | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4           | 3     | 4     | 4     |
| 185                              | 24/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | P   | 54   | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 186                              | 25/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya   | P   | 52   | 3     | 3     | 2     | 4     | 4     | 4           | 3     | 4     | 4     |
| 187                              | 25/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya   | L   | 32   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3           | 3     | 4     | 4     |
| 188                              | 25/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya   | P   | 26   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 189                              | 26/03/2025 | SMA/Sederajat | Lainnya   | P   | 62   | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 190                              | 26/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | P   | 30   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 191                              | 27/03/2025 | SMP/Sederajat | Lainnya   | P   | 42   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 192                              | 27/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | P   | 51   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 3     | 4     | 4     |
| 193                              | 27/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | L   | 60   | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 4           | 3     | 4     | 4     |
| 194                              | 27/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | P   | 50   | 3     | 4     | 2     | 4     | 3     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| 195                              | 27/03/2025 | SD/Sederajat  | Lainnya   | P   | 69   | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4           | 4     | 4     | 4     |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN |            |               |           |     |      | 707   | 697   | 627   | 713   | 694   | 701         | 676   | 754   | 700   |
| NRR PER UNSUR PELAYANAN          |            |               |           |     |      | 3.626 | 3.574 | 3.215 | 3.656 | 3.559 | 3.595       | 3.467 | 3.867 | 3.59  |
| NRR TERTIMBANG                   |            |               |           |     |      | 0.403 | 0.397 | 0.357 | 0.406 | 0.395 | 0.399       | 0.385 | 0.43  | 0.399 |
| IKM UNIT PELAYANAN               |            |               |           |     |      | 89.28 |       |       |       |       | Sangat baik |       |       |       |

Jumlah responden: 195

Waktu cetak: 15/04/2025 08:04:12