

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat



Triwulan 2

April - Juni 2023



RSUD I. A MOEIS
KOTA SAMARINDA

Nomor Fax : 0541-7268893
Instalasi Gawat Darurat : 0811 5563 152
Informasi Pelayanan : 0541-7269006 atau
0541-7268960



KATA PENGANTAR

RSUD IA Moeis Samarinda, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa akhirnya kami dapat menunaikan kewajiban tersebut setiap tahunnya.

Pada tahun 2023 ini survei dilakukan setiap bulan dengan rekapitulasi pelaporannya dilaksanakan triwulan yakni periode Januari – Maret 2023, April – Juni 2023, Juli – September 2023, dan Oktober – Desember 2023. Hasil survei akan menjadi salah satu acuan tindak lanjut perbaikan pelayanan yang dampaknya kepada masyarakat diharapkan akan terlihat pada survei berikutnya.

Melalui hasil survei pendapat ini diharapkan RSUD IA Moeis Samarinda dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang berperan dalam mensukseskan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini. Besar harapan kami kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan dan saran terhadap hasil survei ini, guna dapat menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di RSUD IA Moeis Samarinda.

Samarinda, Juli 2023

DIREKTUR,

dr. Syarifah Rahimah, M.Kes. AAK

Pembina Utama Madya
NIP. 19740814200312200

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Abstrak.....	iii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	1
D. Metode Pengukuran	2
Bab II Hasil Pengukuran	4
A. Karakteristik Responden	4
B. Konversi Nilai IKM	7
C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan	8
D. Rangkuman Saran dan Masukan Responden	11
Bab III Kesimpulan	14
Bab IV Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	15
Bab V Penutup.....	16
Lampiran	17

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD IA MOEIS KOTA SAMARINDA TRIWULAN KE- 2 TAHUN 2023

Sebagai bentuk komitmen rumah sakit dalam peningkatan mutu layanan maka pelaksanaan survei terus dilakukan setiap bulannya dengan hasil capaiannya dilaporkan setiap 3 (tiga) bulan.

Pada Periode **Triwulan ke-2** telah dilaksanakan Suvei Kepuasan Masyarakat dari bulan **April sampai dengan Juni 2023** dengan jumlah responden sebanyak **365 orang**.

Dari hasil survei diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan di RSUD I.A Moeis Kota Samarinda sebesar **84,55** dengan predikat **BAIK** (meningkat dari sebelumnya 83,58)

Tabel 1. Hasil penilaian responden terhadap unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR (rata-rata) per unsur pelayanan	IKM per unsur pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,126	78,15
U2	Prosedur	3,181	79,52
U3	Waktu Pelayanan	3,099	77,47
U4	Biaya/Tarif	3,819	95,47
U5	Produk Layanan	3,312	82,80
U6	Kompetensi Pelaksana	3,337	83,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,337	83,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,940	98,50
U9	Sarana dan Prasarana	3,326	83,15
	Total (rata-rata)		84,55
	Kategori		BAIK

Keterangan

A (sangat baik)	: 88,31 – 100,00
B (baik)	: 76,61 – 88,30
C (kurang baik)	: 65,00 – 76,60
D (tidak baik)	: 25,00 – 64,99

Pada periode April - Juni 2023 nilai terdapat nilai paling rendah yang menjadi fokus perbaikan pelayanan yaitu pada unsur **Waktu Pelaksanaan** dan **Persyaratan Pelayanan**. Dari kuisisioner responden menginginkan percepatan pelayanan khususnya di poliklinik dan apotek, serta kemudahan dalam admisi (proses pendaftaran).

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD IA Moeis Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Tujuan

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda pada tahun 2022 setiap triwulannya.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

D. Metode Pengukuran

1. **Metode pengukuran** : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka.
2. **Alat Ukur** : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Angka 1 mewakili : tidak baik; Angka 2 mewakili : kurang baik; Angka 3 mewakili : baik; Angka 4 mewakili : sangat baik. Pertanyaan dalam kuisioner adalah sebagai berikut :
 - a. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
 - b. bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - c. bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - d. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - e. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - f. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - g. bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - h. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - i. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Link kuisioner dibuat oleh Bagian ORTAL Pemkot Samarinda dengan alamat <http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/1HNvei>

3. **Responden** : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUD IA Moeis Samarinda, dimana jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.
4. **Lokasi survei** : RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda dan Website secara realtime.
5. **Pelaksana** : Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

6. **Waktu pengukuran** : pelaksanaan survei dilakukan sejak bulan Januari sampai dengan Desember 2023, adapun pelaporannya disampaikan triwulan.

7. Metode pengolahan data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25

- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

8. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

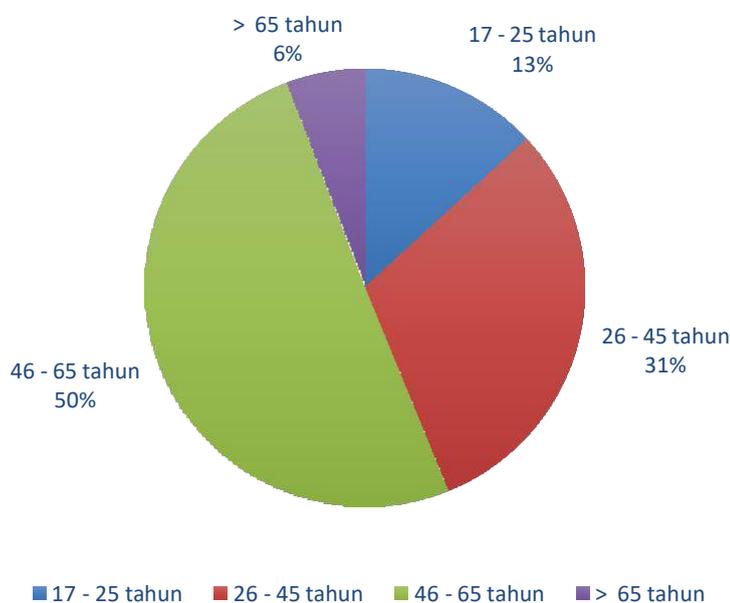
BAB II HASIL PENGUKURAN

A. Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pada survei periode triwulan ke-2 (April - Juni 2023) diperoleh **365 (tiga ratus enam puluh lima)** orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Umur responden



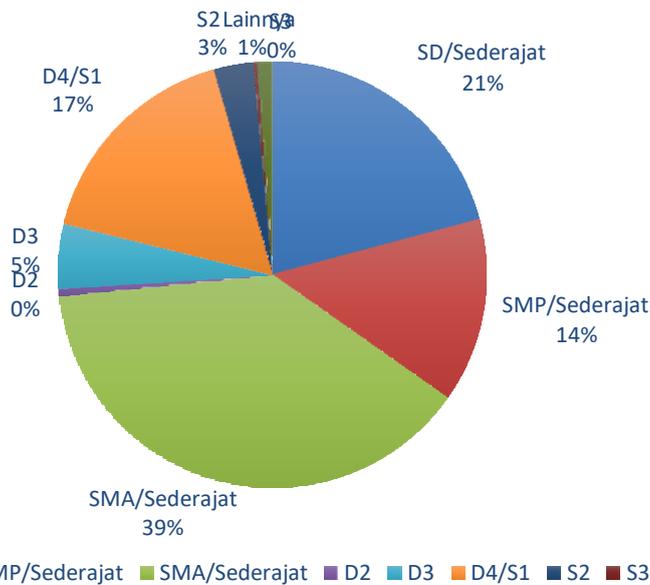
	Umur Responden	Persen
17 - 25 tahun	48	13%
26 - 45 tahun	112	31%
46 - 65 tahun	184	50%
> 65 tahun	21	6%
Total	365	100%

2. Jenis kelamin



	Jenis Kelamin	Persen
Laki-laki	167	46%
Perempuan	198	54%
Total	365	100%

3. Pendidikan



	Pendidikan	Persen
SD/Sederajat	76	20,82%
SMP/Sederajat	51	13,97%
SMA/Sederajat	141	38,63%
D2	2	0,55%
D3	18	4,93%
D4/S1	61	16,71%
S2	11	3,01%
Lainnya	1	0,27%
Total	4	1,10%

Berdasarkan data di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 46-65 tahun dan 26-45 tahun (masing-masing 50% dan 31%)

Data tersebut menggambarkan responden berada pada rentang usia produktif, di usia produktif umumnya kesibukan harian berada pada masa puncak bila dibandingkan pada usia lansia dan usia sekolah, prosedur dan pelayanan yang memakan waktu lama di rumah sakit akan sangat mengganggu rutinitas pada usia ini sehingga kecepatan layanan menjadi salah satu unsur yang diharapkan.

2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan (54%).

Jumlah reponden lebih banyakk perempuan, dimana diperoleh 198 responden perempuan dan 167 responden laki-laki.

3. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA (38,63%) diikuti oleh SD/Sederajat (20,82%), dan D4/S1 (16,71%).

Dari data pendidikan tersebut menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan di RSUD I.A Moeis sebagian besar masih berada di level menengah ke bawah, pada triwulan ke-2 ini sebanyak 73,42% dengan pendidikan SMA ke bawah artinya tidak berbeda jauh dengan periode sebelumnya sebanyak 71%.

Tingkat pendidikan yang relatif rendah ini perlu menjadi perhatian bagi seluruh unit pemberi layanan agar informasi-informasi terkait prosedur pelayanan harus disampaikan dengan lebih detil, khususnya dalam mengalihbahasakan informasi medis seyogyanya menggunakan bahasa yang lebih mudah difahami oleh masyarakat awam.

B. Konversi Nilai IKM

Di bawah ini kami sajikan tabel data konversi nilai IKM hasil survei atas 9 (sembilan) Unsur Pelayanan periode April - Juni 2023:

Tabel 2. Konversi Nilai IKM terhadap Pelayanan RSUD I.A Moeis Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Skor	
		Nilai Rata-rata	Kategori IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	78,15	Baik
U2	Prosedur	79,52	Baik
U3	Waktu Pelayanan	77,47	Baik
U4	Biaya/Tarif	95,47	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	82,80	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,42	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83,42	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,50	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	83,15	Baik
	TOTAL	84,55	Baik

Secara umum hasil survei kali ini menunjukkan bahwa RSUD I.A Moeis masuk pada kategori **Baik (B)** dengan total nilai **84,55** (meningkat dari sebelumnya 83,58)

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi atau sangat baik terdapat pada **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** (98,50) diikuti oleh **Biaya/Tarif** (95,47).

Sementara itu terdapat hal yang cukup menggembirakan dimana nilai unsur **Sarana dan Prasarana** mengalami peningkatan dari 78,83 pada triwulan sebelumnya menjadi 83,15 di triwulan kedua.

Adapun nilai unsur yang paling rendah masih sama seperti periode sebelumnya yakni **Waktu Pelayanan**. (77,47), kemudahan disusul oleh unsur **Persyaratan Pelayanan** yang justru pada survei kali ini mengalami penurunan dari 79,38 menjadi 78,15.

Penurunan juga terjadi pada unsur **Prosedur** dari sebelumnya 80,28% menjadi 79,52%. Terkait penurunan pada unsur Persyaratan Pelayanan dan Prosedur perlu dicermati dan dicari akar masalahnya, mengapa mengalami penurunan, kegiatan terkait ini secara umum berada di bagian admisi (pendaftaran hingga pasien diterima oleh dokter).

C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan

Sebagaimana amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka unsur nilai yang rendah dari hasil survei harus menjadi fokus utama dalam perbaikan pelayanan.

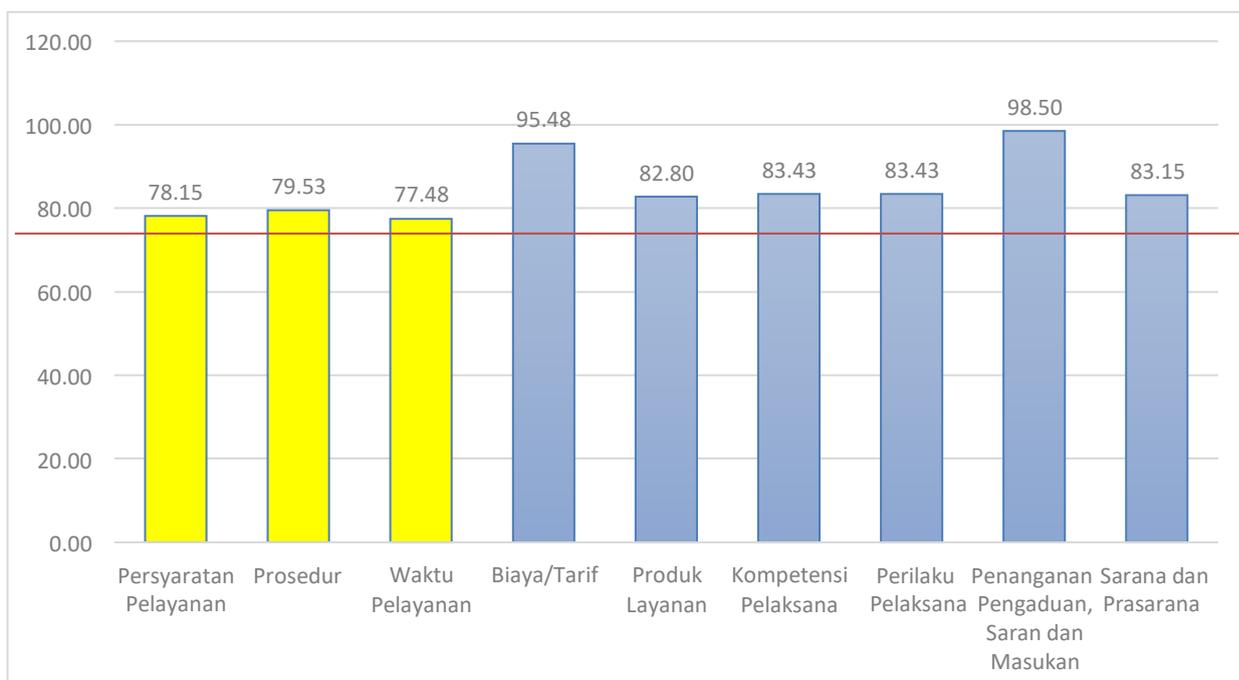
Unsur nilai paling rendah dapat menjadi bahan informasi dalam penyusunan rencana tindak lanjut di waktu yang akan datang, rencana tersebut harus dibuat dalam rencana aksi perubahan pemberi pelayanan.

Adapun secara berurutan nilai hasil survey dari seluruh unsur pelayanan dari yang paling tinggi ke rendah dapat ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Urutan Unsur Pelayanan RSUD I.A Moeis tinggi ke rendah

No	Unsur Pelayanan	Skor	
		Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,50	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,48	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,43	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83,43	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	83,15	Baik
U5	Produk Layanan	82,80	Baik
U2	Prosedur	79,53	Baik
U1	Persyaratan Pelayanan	78,15	Baik
U3	Waktu Pelayanan	77,48	Baik
	TOTAL	84,55	Baik

Grafik 1. Perolehan nilai dari masing-masing unsur pelayanan



1. Unsur Waktu Pelayanan masih belum mengalami peningkatan yang signifikan

Pada hasil survei triwulan kedua ini unsur **Waktu Pelayanan** masih mendapat nilai paling rendah dengan nilai 77,47 artinya tidak berubah jauh dengan periode sebelumnya dengan nilai 77,75.

Adapun keluhan dari responden yang mengisi survei secara umum masih sama dengan triwulan sebelumnya :

- Masih terlambatnya pelayanan poliklinik, jam praktek dokter yang tidak sesuai, dan kuota poli yang terbatas
- Lambatnya menunggu kamar inap pasien IGD (*waiting time dan waiting list yang cukup tinggi*)
- Keluhan lambatnya pelayanan obat di apotek.

Beberapa upaya telah dilakukan untuk memperbaiki kendala tersebut diantaranya dengan melakukan evaluasi rutin antara Bidang Pelayanan dan Bidang Penujangan dengan para dokter, perawat, dan farmasi namun belum diperoleh hasil yang signifikan.

2. Unsur Sarana dan Prasarana mengalami peningkatan nilai

Pada periode ini nilai unsur **Sarana dan Prasarana** mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dari 78,83 pada triwulan sebelumnya menjadi 83,15 di triwulan ini.

Patut mendapat apresiasi dimana dalam dua bulan terakhir ini telah banyaknya kegiatan perbaikan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh manajemen guna mendukung pelayanan publik.

Adapun kegiatan yang dimaksud antara lain :

- Rehabilitasi bangunan meliputi perbaikan toilet ruang tunggu pasien, perbaikan lantai ruang tunggu pasien poli gigi dan saraf, perbaikan di beberapa kamar rawat inap dan kegiatan *re-branding*.
- Penambahan kelengkapan pelayanan publik diantaranya penambahan ruang tempat bermain anak, pojok baca, charger station (tempat isi ulang daya HP), dan pemasangan rambu-rambu lahan parkir.

Namun demikian masih terdapat saran dari responden terkait sarana prasarana yang dirasa masih kurang yaitu :

- Kurangnya petunjuk arah ruangan sehingga terjadi kebingungan khususnya saat pasien menuju laboratorium dan radiologi.
- Masih kurangnya kursi tunggu pasien khususnya di area poli jantung/rehab medik di pagi hari dan area apotek saat siang hari.
- Lahan parkir yang masih terbatas.

Pada anggaran BLUD di triwulan ke-3 ini telah direncanakan beberapa kegiatan penunjang pelayanan publik, diantaranya :

- Kegiatan rehabilitasi bangunan yang lebih luas, mencakup petunjuk arah, denah ruangan, hingga perbaikan ruang manajemen dan poliklinik.
- Kerjasama operasional pengelolaan lahan parkir dengan Dinas Perhubungan Kota Samarinda

Diharapkan setelah kegiatan tersebut terlaksana akan memberikan dampak yang signifikan pada kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD I.A Moeis.

3. Unsur Persyaratan Pelayanan dan Prosedur mengalami penurunan nilai

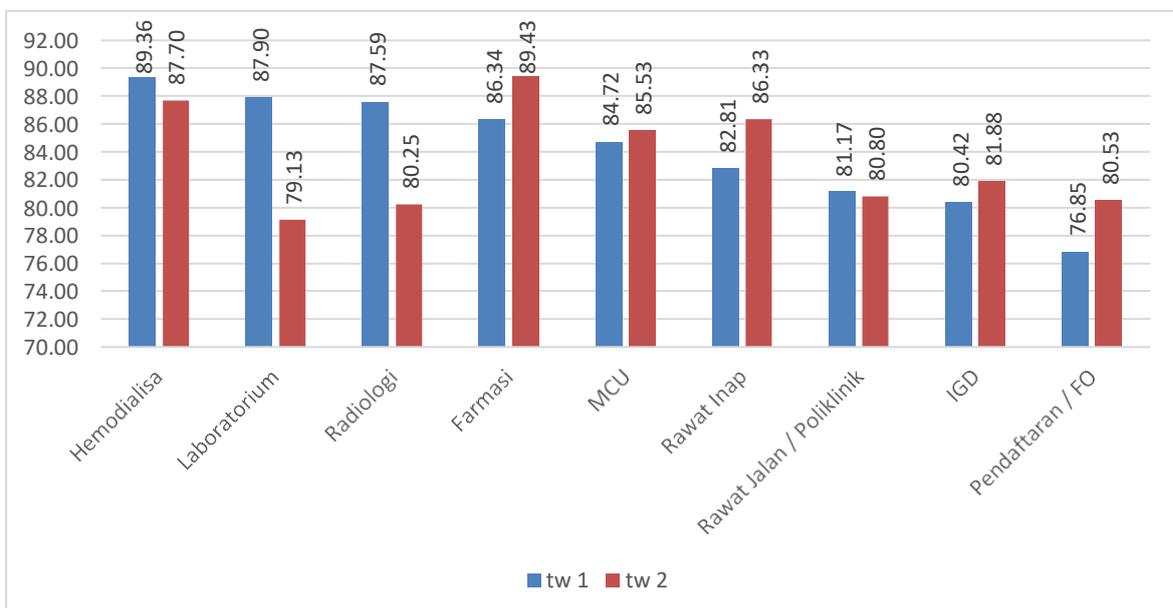
Adapun yang mengalami penurunan adalah unsur **Persyaratan Pelayanan** dan **Prosedur** dimana mayoritas responden mengeluhkan :

- Pendaftaran online yang kurang difahami atau kurang sosialisasi. Perlu menjadi perhatian bahwa dari hasil survei terdapat lebih dari 70% pengguna layanan di rumah sakit adalah berpendidikan SMA ke bawah, artinya tingkat pengetahuan masih cukup rendah sehingga wajar perlu dilakukan pendampingan / sosialisasi rutin cara pendaftaran online.
- Keterlambatan penerbitan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) sehingga terjadi kelambanan dalam prosedur pelayanan.

Kegiatan terkait Persyaratan Pelayanan dan Prosedur tersebut secara umum berada di layanan admisi (mulai pendaftaran hingga pasien diterima oleh dokter).

Dari data tersebut perlu dilakukan evaluasi tentang pelayanan pendaftaran dengan mencari penyebab kendalanya.

Grafik 2. Nilai per unit layanan triwulan ke-1 dan ke-2 tahun 2023



D. Rangkuman Saran dan Masukan Responden

Berikut adalah rekapitulasi saran dan masukan dari responden dimana redaksinya tidak kami ubah sesuai dengan yang diisi oleh responden.

Tabel 4. Rekapitulasi saran dan masukan dari responden periode April - Juni 2023

Unsur Waktu Pelayanan
Nunggu dokternya hampir 1 jam
Saya sdh mengantri nunggu obat setengah jam.. Kasian yg sakit hrs menunggu cukup lama. Padahal tdk terlalu antri yg nunggu obat. Apakah ada solusinya buat kedepan.. biar bisa lebih cepat.
Petugasnya sdh kompeten... Tp kenapa nunggu obatnya masih lama ya.?
Dokternya lama datangnya... Hampir 1 jam menunggu
Nunggu antrian di polinya lama sangat... Padahal sdh daftar online Sehingga penumpukan pasien.
Sdh baik.. cuman nunggunya yg agk lama (antrian)
Dokternya lama datangnya...
Nunggu antriannya lama.... Pasien menumpuk. Ini mungkin akibat dokternya lama datangnya.
Nunggu obatnya lama... Sdh di poli juga lama.
Nunggu obatnya lumayan lama...
Kenapa hrs lebaran ko pasien makin banyak... Dan engambilan obatnya semakin lama. Krn pasien menumpuk.
Menunggu dokternya... Datang
Nunggu dokternya cukup lama.. (klaw dokter yg cewe biasa cepat aja, tp klaw yg laki2 lama. Bisa sampai 1 jam setengah saya nunggu.
Nunggu dokternya lama.. 1 jam lebih kasian pasien yg lain. Kenapa begitu ya..????
Baik (cmn nunggu dokternya) Hampir 1 jam. Saya datang jam 8. Dokternya br ada jam 9. Aku dari yg lainnya sdh baik.
Nunggu dokternya lama. Hampir 2 jam man. Saya datang jam 8. Br dpt layanan jam 10. Padahal daftar online nomer 2
Antrinya lama sangat... 3 jam. Mungkin Krn hari terakhir, besok kn libur.
Hari ini tdk terlalu antri. Jd cepat aja. Tp klaw antri itu yg agak lama di poli.
Sdh baik, paling nunggu dokternya. Biasanya dokternya ke ruangan rawat inap dulu baru ke poli
Harus menunggu dokternya
Menunggu dokternya datang.
Bayangin org kena struk dari subuh, nunggu ruangan sampai jam 11 gk ada mentok di IGD. Udah bela" in naik kelas 1 ttp aja lemot
Unsur Sarana dan Prasarana
Baik, sudah cepat. Cuman kurangnya petunjuk arah.

Klau bisa ada petunjuk arahnya (POLI) supaya pasien tdk bingung. terutama saya kan baru pertama kali berobat disini.
Kurangnya petunjuk arah (poli) mohon kiranya bisa di adakan, biar pasien tdk bingung mau ke arah mana (terutama pasien baru)
toiletnya diperbaiki
Selama ini cepat aja.. Cmn kurangnya petunjuk arah
Cuman kurangnya petunjuk arah ke tmpat yg mau dituju (bagi pasien baru mungkin bingung)
Sarana prasarana dapat ditingkatkan termasuk kursi tunggu untuk pasien dan tempat parkir kendaraan dapat diperbaiki/diperlukan Trims
Kurangnya sarana penunjuk arah mau ke poli yg dituju.
Saya kn baru pertama kali berobat disini, jadi masih bingung (baik letak polinya dimana, apotik pengambilan obatnya dimn) Petunjuk arahnya kurang.
Untuk pelayanan bagus tetapi yang perlu dipertahankan kedepan adalah harus ada penambahan lahan parkir
Parkiran kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 harus di tambahkan biar pengunjung tidak parkir lagi di badan jalan
Mohon parkir di benahi lagi
KURANGNYA PETUNJUK ARAH YANG KAMI MAU TUJU.
KAN SAYA MAU KE POLI TB. MASIH BINGUNG DIKARENAKAN PETUNJUKNYA KURANG
pelayanan pendaftaran sdh bagus.. cuman kurangnya petunjuk arah.. tmpat yg mau dituju
Petugas Sudah Baik & cepat, tp masih agak bingung dlm memberikan arahan tempat yg dituju. karena kurangnya petunjuk arah
mohon untuk bagian toilet umum ditambahi ruangnya
mohon untuk bagian kursi tunggu diperbanyak
mohon untuk ruang tunggu diberikan fasilitas pendingin
mohon untuk diadakan ruangan tunggu pasien yang memadai
terrkait ruang tuggu, mohon ditambah kursinya ya
mohon perhatiannya ada beberpaa titik atap ruangan yang berlumut
Parkiran tolong di tambah tempatnya karena setiap berkunjung susah mencari parkir.
Perbaiki dalam hal sarana dan prasarana terutama gedungnya
Unsur Prosedur
Ditambah petugas didepan.. jd bisa lebih cepat pelayanannya
Sdh baik, cepat (cmn antri banget pada saat pendaftaran)
AGAK LAMBAT
Pelayanan buruk bgt, super lambat. Saya datang mulai dari jam 07.30 sampe jam 12 siang lewat jg blm dipanggil. Sy ke poli gigi btw. Pdhl sampe depan poli gigi sekitar jam 8an, sy udah taruh berkas jg, sy kira bakal dipanggil cepat karna blm banyak pasien.
Unsur Persyaratan Pelayanan
surat jaminannya belum datang jadi agak lama menunggu di poli.

antrian depan Poli masih lama tapi masih cukup dimaklumi karena pasien lumayan banyak jga
Mohon bisa di kondisikan antrean pasien terutama di selasar pendaftaran
Mendaftar online tetap lambat jatuhnya, tanya ke perugasnya malah disuruh tanya ke IT
Lama karena SEP eror katanya, lambat
Unsur Perilaku Pelaksana
Di tingkatkan lagi keramah tamahannya
Petugas Pendaftarannya harus lebih ramah, murah senyum
Pelayanan Sudah Cepat, Cuma kurang ramah
Petugasnya (mendaftar) hrs murah senyum kepada yg mau berobat
Dokternya kurang ramah
Unsur Kesesuaian Harapan dan Layanan
Kata dokter poli, seharusnya dirawat inap. Tp dokter IGD malah disuruh pulang.
arahannya kurang terlalu jelas
Saya minta operasi tp cuman dikasih obat. Sedangkan batu empedu saya sdh besar) Gimn ini.?
Unsur Kewajaran Biaya
Sangat baik pelayanannya, Masalah biaya ajah yang terlalu tinggi
Agar pelayanan yang sudah baik, lebih baik lagi dan transparansi lebih di tonjolkan agar pemohon TDK bertanya-tanya mengenai biaya yang sebenarnya
Sangat baik pelayanannya, Masalah biaya ajah yang terlalu tinggi

BAB III KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda triwulan ke-2 periode April - Juni 2023 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **84,55** ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda sudah baik dan memenuhi harapan.
2. Unsur dengan hasil penilaian paling rendah yang menjadi fokus peningkatan layanan yaitu **Waktu Pelayanan**, diikuti oleh unsur **Persyaratan Pelayanan**.
3. Terkait **Waktu Pelayanan** terdapat keluhan lambatnya pelayanan poliklinik dan jam praktek dokter yang tidak sesuai, lambatnya menunggu kamar inap pasien IGD, juga keluhan lambatnya pelayanan obat di apotek.
4. Terkait **Persyaratan Pelayanan** mayoritas responden mengeluhkan

BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2023 triwulan ke-2 tersebut perlu dilakukan rencana tindak lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan dengan menjadikan fokus utama percepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil saran dan masukan responden perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terkait beberapa hal berikut :

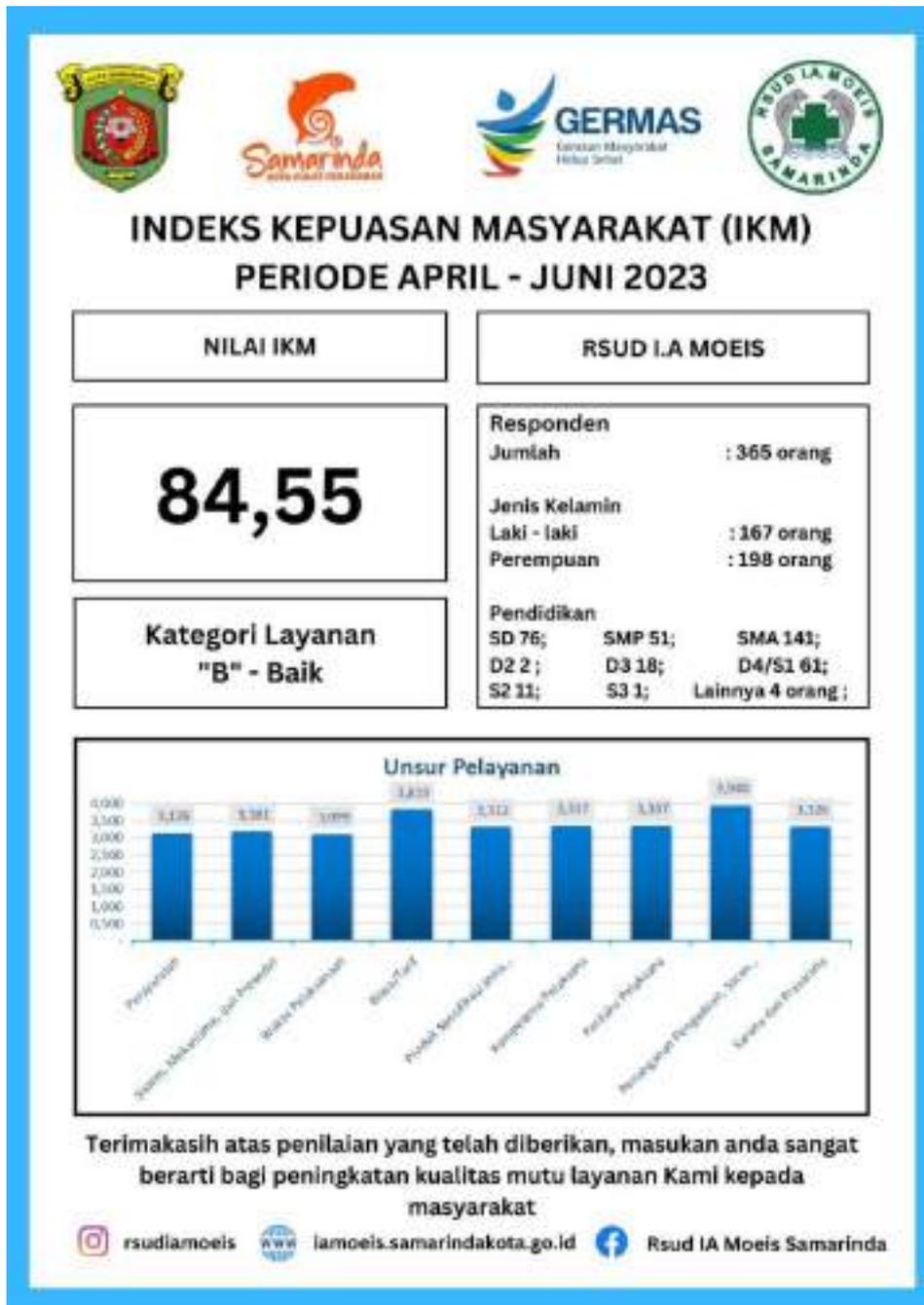
1. Waktu Tunggu Pendaftaran di Rawat Inap
Masih dikeluhkan waktu tunggu (*waiting list*) di IGD untuk mendapatkan kamar perawatan.
2. Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik
Masih dikeluhkan kedatangan dokter di beberapa poliklinik yang belum sesuai dengan jadwal buka poli.
3. Waktu Tunggu Obat di Apotek
Masih dikeluhkan menunggu obat di apotek dirasa terlalu lama.
4. Persyaratan Pelayanan
Terkait Persyaratan Pelayanan terdapat keluhan pada antrian online dan penerbitan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) JKN.
5. Sarana dan Prasarana
Masih kurangnya kursi tunggu, lahan parkir, dan papan petunjuk arah.

Berikut adalah *timeline* pelaksanaan monitoring dan evaluasi sesuai dengan bidang masing-masing.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Rencana Waktu	Penanggung jawab
1	Waktu Pelayanan	Evaluasi Waktu Layanan Poli	Agustus – Desember 2023	Kabid Pelayanan
		Evaluasi Waktu Tunggu di Apotek	Agustus – Desember 2023	Kabid Penunjang
		Evaluasi Waktu Tunggu Kamar Inap di Pendaftaran IGD	Agustus – Desember 2023	Ka.TU
2.	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi pendaftaran online	Agustus – Desember 2023	Ka.TU
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Papan Petunjuk Arah	Agustus 2023	Ka.TU
		Penambahan Kursi Ruang Tunggu	Oktober 2023	Ka.TU
		Pembenahan Lahan Parkir	Oktober 2023	Ka.TU

BAB V PENUTUP

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2023 triwulan ke-2 kami sampaikan, sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit.



LAMPIRAN 1

Foto tampilan link survei yang disusun oleh Bagian ORTAL Pemkot

<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin>

Admin e-Survey SKM RSUD ABRI MOES - Sign out

DATA TAHUN - 2023

- Dashboard
- Data Survei Masuk
- MANAJEMEN OPD
- Cetak QR Code OPD
- HALO SURVEI
- Analisis SKM

Analisis SKM

Hasil Pengolahan Data Survei

Tahun: 2023 | Bulan: Ribu Terulu | OPD: RSUD HICE ABRI MOES | Unit Pelayanan: (Seluruh Unit)

Bulan: **Agustus**

#	Usia	J.E.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	52	L	Wirawasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisa	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
2	49	L	Wirawasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisa	4	4	5	4	4	3	4	3	3	
3	40	L	Wirawasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisa	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	59	L	Wirawasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisa	3	5	3	4	3	4	4	4	4	
5	81	L	Wirawasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisa	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	51	L	Wirawasta	D4/S1	Layanan Hemodialisa	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
7	72	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poli Klinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

Admin e-Survey SKM RSUD ABRI MOES - Sign out

DATA TAHUN - 2023

- Dashboard
- Data Survei Masuk
- MANAJEMEN OPD
- Cetak QR Code OPD
- HALO SURVEI
- Analisis SKM


 Data yang ditampilkan telah terverifikasi (Total data: 365 baris)
[\[WALIKAN SEMUA DATA\]](#)

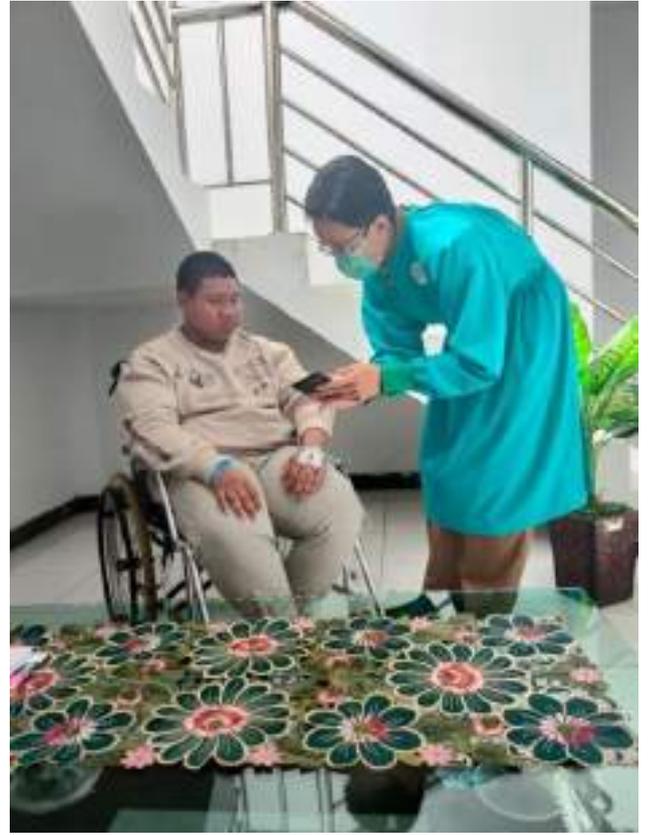
JUNJAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN		1141	1141	1131	1394	1209	1218	1436	1214	
NRR PER UNSUR PELAYANAN		2.126	3.181	3.099	3.810	5.312	5.337	5.337	3.54	3.326
NRR TERTIMBANG		0.347	0.353	0.344	0.424	0.369	0.37	0.37	0.437	0.369
IKM UNIT PELAYANAN		84.55		Baik						

Kode Unsur Pelayanan		Predikat Penilaian		Formula
Kode	Unsur Pelayanan	Berang	Predikat	Formula
U1	Persiapan	25.00 - 64.99	Total baik	$JU1 = IJU1$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.99	Kurang baik	$NRRU = JU1 + n$
U3	Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	$NRRU = NRRU + 0.111$
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$JM = IJU1 + 25$

LAMPIRAN 3

Dokumentasi Kegiatan





**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **RSUD INCE ABDUL MOEIS**
 Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**
 Alamat : **JALAN HM.RIFADIN**
 No. Telp. : **000**

Periode Data: **April s.d. Juni 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran/masukan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	52	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Pelayanan sdh memuaskan, penanganan cepat
2	49	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
3	46	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Semua perawatnya baik, ramah, ruangan tenang
4	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Semuanya sdh baik, terutama pelayanan terhadap pasien
5	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Perawatnya sabar2 dlm menangani pasien.
6	51	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Baik sdh...
7	73	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
8	46	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Baik, cepat
9	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	2	3	3	3	4	3	BAIK
10	46	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, sudah cepat. Cuman kurangnya petunjuk arah.
11	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Klau bisa ada petunjuk arahnya (POLI) supaya pasien tdk bingung. terutama saya kan baru pertama kali berobat disini.

12	73	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kurangnya petunjuk arah (poli) mohon kiranya bisa di adakan, biar pasien tdk bingung mau ke arah mana (terutama pasien baru)
13	39	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
14	22	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hari ini tdk terlalu antri. Jd cepat aja. Tp klau antri itu yg agak lama di poli.
15	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Dokternya baik, ramah, enak diajak sering
16	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
17	50	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Sdh baik, cepat, propesional
18	64	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Cepat penanganannya..
19	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
20	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
21	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	2	4	3	2	3	4	3	Saya sdh mengantri nunggu obat setengah jam.. Kasian yg sakit hrs menunggu cukup lama. Padahal tdk terlalu antri yg nunggu obat. Apakah ada solusinya buat kedepan.. biar bisa lebih cepat.
22	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Cukup baik & cepat
23	40	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3	baik
24	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Baik
25	40	P	PNS	D3	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	N/A
26	53	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Baik
27	42	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh cukup baik

28	53	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	4	3	4	3	Baik & cekatan
29	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Cepat
30	54	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Baik
31	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik, cepat tdk menunggu lama
32	54	P	wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sdh baik
33	62	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Baik, penanganan cepat
34	53	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Semuanya sdh baik, ruangan nyaman, bersih, tenang di dlm ruangan.
35	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Baik, dokternya sdh ada ditempat
36	31	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Baik, pelayanan juga cepat
37	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Nunggu dokternya hampir 1 jam
38	31	P	Lainnya	D3	Layanan IGD	3	3	3	4	3	2	3	4	3	Kata dokter poli, seharusnya dirawat inap. Tp dokter IGD malah disuruh pulang.
39	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Sdh baik
40	31	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Baik, Krn sdh langganan
41	34	L	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	N/A
42	33	P	Lainnya	D3	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sdh ok
43	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	N/A
44	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	N/A
45	34	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	4	3	4	4	4	4	4	4	ditingkatkan lagi
46	58	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	N/A
47	47	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Semoga tetap dipertahankan

48	32	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
49	32	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik dr segi pelayanan, antri hal yg wajar
50	27	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Baik
51	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
52	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepat
53	39	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	N/A
54	50	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	3	toiletnya diperbaiki
55	45	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	3	3	4	4	4	3	4	3	lebih baik ke depannya
56	46	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	N/A
57	22	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	3	N/A
58	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
59	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dari segi pelayanan sdh baik
60	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Sdh baik, penanganan_nya cepat
61	72	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Semua sdh baik
62	60	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
63	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Pelayanan cukup baik. Tingkatkan terus 课 檯
64	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Tidak ada
65	23	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	4	3	4	4	4	N/A
66	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sudah baik (Pelayanan_nya)
67	35	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3	-
68	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Cukup baik & cepat dl hal penanganan

69	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	4	3	3	3	3	4	4	3	Semoga kepuasan pelayanan pasien dipertahankan lagi
70	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Cukup memuaskan
71	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
72	54	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sdh Baik, dlm segala hal
73	48	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Sudah cukup baik selama memberikan pelayanan
74	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Baik, dan baik
75	45	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Tdk ada saran Krn semua_nya sdh baik
76	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, paling nunggu dokternya. Biasanya dokternya ke ruangan rawat inap dl.
77	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Petugasnya sdh kompeten... Tp kenapa nunggu obatnya masih lama ya.?
78	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Selama ini cepat aja.. Cmn kurangnya petunjuk arah
79	54	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
80	54	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
81	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Semuanya sdh baik, ruangan tenang, penanganan cepat.
82	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Semuanya sdh baik
83	53	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Memuaskan
84	51	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Sdh baik
85	62	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Perawat2nya sdh baik pelayanannya.. enak di tanya
86	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, cepat tanggap, sigap, dll

87	64	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Bisa beristirahat krn ruangan tenang
88	23	L	Lainnya	D3	Layanan Radiologi	4	4	3	3	3	4	4	4	3	Mohon bisa di kondisikan antrean pasien terutama di selasar
89	35	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sangat memuaskan
90	21	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Sangat baik layanannya
91	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Cukup memuaskan. Lebih ditingkatkan lagi.
92	53	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanannya baik, cukup memuaskan
93	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, terimakasih banyak
94	69	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik (Mengantri hal yg wajar)
95	38	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sdh baik.. pasien datang, dokternya sdh ada
96	38	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Cuman kurangnya petunjuk arah ke tmpat yg mau dituju (bagi pasien baru mungkin bingung)
97	57	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Baik
98	50	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Pelayanan baik, penanganan cepat (respon)
99	29	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, penanganannya juga cepat
100	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	4	4	4	SELAMA INI SUDAH BAIK
101	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Ssudah baik dari semuanya.
102	49	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	baik
103	56	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	3	3	4	3	4	3	4	4	pelayanan sangat memuaskan.. perawatnya sabar2
104	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Semua sudah berjalan baik
105	65	P	Lainnya	S2	Layanan Medical Chek Up (MCU)	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Kwalitas dan pelayanan yang sudah baik terus di pertahankan
106	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Pelayanannya baik



					(MCU)											
107	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	3	3	4	3		Ditingkat lagi pelayanan yang sudah baik
108	46	P	Lainnya	D3	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	2	3	3	3	4	3		Di tingkatkan lagi keramah tamahannya
109	39	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	2	3	4	4	4	3		Sangat baik pelayanannya, Masalah biaya ajah yang terlalu tinggi
110	47	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	4	4	4	4	4		Tingkatkan terus pelayanan ke masyarakat guna meningkatkan masyarakat Samarinda sehat dan Produktif
111	51	L	Lainnya	D2	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	2	3	3	3	4	2		Agar pelayanan yang sudah baik, lebih baik lagi dan transparansi lebih di tonjolkan agar pemohon TDK bertanya-tanya mengenai biaya yang sebenarnya
112	65	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Sudah baik
113	51	L	Lainnya	D2	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	2	3	3	3	4	2		Agar pelayanan yang sudah baik, lebih baik lagi dan transparansi lebih di tonjolkan agar pemohon TDK bertanya-tanya mengenai biaya yang sebenarnya
114	66	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3		baik, cepat mendapatkan layanan
115	47	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	3	3	3	4	4	2		Sarana prasarana dapat ditingkatkan termasuk kursi tunggu untuk pasien dan tempat parkir kendaraan dapat diperbaiki/diperlukan Trims
116	35	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Paling nunggu dokternya sebentar.
117	65	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Kurangnya sarana penunjuk arah mau ke poli yg dituju.
118	60	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	4	3	4	3	4	4	4		- Cukup baik dalam pelayanan - Tentang kompetensi/kemampuan petugas sangat baik dalam pelayan .Tentang pengaduan sangat baik dan dekelola dengan baik.

119	56	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Untuk pelayanan bagus tetapi yang perlu dipertahankan kedepan adalah harus ada penambahan lahan parkir
120	42	L	Politikus	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Parkiran kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 harus di tambahkan biar pengunjung tidak parkir lagi di badan jalan
121	48	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Mohon parkir di benahi lagi
122	66	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	KURANGNYA PETUNJUK ARAH YANG KAMI MAU TUJU.
123	35	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	KAN SAYA MAU KE POLI TB. MASIH BINGUNG DIKARENAKAN PETUNJUKNYA KURANG
124	56	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Sudah Baik dari segala hal
125	46	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	3	4	3	3	4	4	4	ruangan nyaman, tenang, pelayanan cepat, dokternya ada
126	43	L	PNS	S2	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Sudah Baik
127	40	P	PNS	S2	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	TERUS BERBENAH MENINGKATKAN MUTU
128	39	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Thalasemia	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang baik dan ramah
129	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Thalasemia	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan dan penanganan sangat baik
130	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik (datang sdh ada dokternya)
131	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan sdh baik, cepat
132	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3	baik
133	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	pelayanan pendaftaran sdh bagus.. cuman kurangnya petunjuk arah.. tmpat yg mau dituju
134	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah baik, tdk menunggu lama
135	72	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik

136	47	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Dari semua sdh baik
137	45	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Baik seperti biasa, dari semua hal
138	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	3	3	4	4	Pelayanan sdh sangat baik, ruangan tenang. Nyaman buat beristirahat sejenak.
139	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, antrianya tdk terlalu lama
140	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sejauh ini sdh baik
141	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
142	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Petugas Sudah Baik & cepat, tp masih agak bingung dlm memberikan arahan tempat yg dituju. karena kurangnya petunjuk arah
143	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Petugas Pendaftarannya harus lebih ramah, murah senyum
144	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Petugas Pendaftaran sdh baik, cepat
145	64	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sudah baik, terutama kecepatan penanganannya.
146	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik, Krn sdh langganan
147	53	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Ditingkatkan lagi, supaya kedepannya jauh lebih baik.. Yg sekarang sdh baik.
148	67	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Dokternya lama datangnya... Hampir 1 jam menunggu
149	56	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Nunggu antrian di polinya lama sangat... Padahal sdh daftar online Sehingga penumpukan pasien.
150	12	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik.. cuman nunggunya yg agk lama (antrian)
151	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	4	3	3	3	4	3	Dokternya lama datangnya... Kami menunggu lama hampir 1 jam lebih

152	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	4	3	3	3	4	2	Nunggu antriannya lama.... Pasien menumpuk. Ini mungkin akibat dokternya lama datangnya.
153	67	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	1	4	3	3	3	3	2	Nunggu obatnya lama... Sdh di poli juga lama.
154	56	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	1	4	3	3	3	4	3	Nunggu obatnya lumayan lama...
155	12	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	2	4	3	2	3	4	3	Ditambah petugas didepan.. jd bisa lebih cepat pelayanannya
156	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	1	4	3	3	3	4	3	LAMA
157	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	2	4	3	2	3	4	3	Kenapa hrs lebaran ko pasien makin banyak... Dan pengambilan obatnya semakin lama. Krn pasien menumpuk.
158	28	P	PNS	D3	Layanan Farmasi	3	4	4	4	4	4	4	3	4	N/A
159	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Farmasi sgt maximal dlm memberikan pelayanan pemberian obat pd pasien
160	32	L	PNS	S2	Layanan Farmasi	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus pertahankan
161	29	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, Terimakasih
162	60	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Bagus aja sudah, cuma kasian petugas pas siang pasien numpuk kewalahan, sampai pasien ada yang marah, untungnya sih disini jam 1 sudah selesai, kalau di tempat lain bisa sampai sore. Lumayan lah
163	35	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, datang sdh ada dokternya
164	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Menunggu dokternya... Datang
165	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan Sudah Cepat, Cuman kurang ramah
166	35	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Cepat, tapi arahannya kurang terlalu jelas
167	32	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin lebih baik dan berkembang selalu
168	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Baik, cepat, ramah, dan penyabar
169	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Baik

170	54	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semuanya sdh baik
171	62	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Mulai pertama saya datang, smpa sekarang pelayanan masih sama (baik).
172	23	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sdh baik
173	23	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Saya kn baru pertama kali berobat disini, jadi masih bingung (baik letak polinya dimana, apotik pengambilan obatnya dimn) Petunjuk arahnya kurang.
174	43	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran, semua sudah baik
175	30	L	wiraswasta	S2	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Tetap dijaga kebersihan lingkungan RS
176	19	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	3	3	3	Sudah baik pelayanannya. Terimakasih
177	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya di rumah sakit Moeis.
178	55	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepat sesuai antrian, dokternya juga enak di ajak seiring
179	56	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Sudah baik, bagus
180	55	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
181	66	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah bagus, kalau bisa dari segi pelayanan lebih dipercepat lagi
182	55	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Td begitu datang, dokter sdh ada didlm. Jd ga terlalu antri
183	55	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepat
184	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Dipercepat agar pasien tidak menunggu lama
185	34	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dalam penanganan
186	49	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus, lebih ditingkat lagi
187	24	L	PNS	D3	Layanan Radiologi	3	3	3	3	3	3	4	3	3	mohon untuk bagian toilet umum ditambahi ruangannya
188	26	L	Lainnya	D3	Layanan Radiologi	3	3	4	3	3	3	3	4	3	mohon untuk bagian kursi tunggu diperbanyak

189	45	L	PNS	D3	Layanan Laboratorium	3	4	3	3	3	3	3	3	3	tidak ada
190	25	P	PNS	D4/S1	Layanan Radiologi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	lanjutkan selalu untuk pelayanan lebih baik
191	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	4	3	3	4	3	baik
192	35	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Radiologi	3	3	4	3	3	3	3	3	3	mohon untuk ruang tunggu diberikan fasilitas pendingin
193	59	P	PNS	D4/S1	Layanan Radiologi	3	4	3	3	3	4	3	3	4	mohon dipertahankan
194	22	L	Lainnya	D3	Layanan Radiologi	3	3	4	3	3	3	3	3	3	mohon untuk diadakan ruangan tunggu pasien yang memadai
195	37	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Nunggu dokternya tdk lama cuman 15 menit..
196	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan_nya agar ditingkatkan lagi..
197	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, cepat penanganan, responnya cepat
198	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Sudah baik, tindakan cepat
199	49	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Sdh baik
200	56	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Sdh baik dlm sega hal..
201	46	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	3	4	3	4	3	Pelayanan cepat (sdh baik)
202	62	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik
203	56	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	2	3	3	3	Saya minta operasi tp cuman dikasih obat. Sedangkan batu empedu saya sdh besar) Gimn ini.?
204	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, menunggu sesuai antrian
205	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Sdh Baik dan Cepat
206	55	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik (menunggu sesuai antrian)

207	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Semuanya sdh baik (pelayanannya, ruangnya, kecepatannya, keramahannya terhadap pasien, sabar dlm menghadapi pasien, dll)
208	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Sudah baik, untuk sementara blm ada saran.
209	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Laboratorium	3	3	4	3	3	3	3	3	3	terkait ruang tunggu, mohon ditambah kursinya ya
210	25	P	PNS	D3	Layanan Radiologi	3	3	3	3	4	3	3	4	3	tidak ada
211	26	L	Lainnya	D3	Layanan Radiologi	3	3	4	3	3	3	3	3	3	tidak ada
212	25	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Radiologi	3	3	3	3	3	4	3	4	3	dilanjutkan yang sudah baik
213	30	P	PNS	D4/S1	Layanan Laboratorium	3	4	3	3	3	4	3	3	3	baik, selalu ditingkatkan lagi yang sudah baik
214	26	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Radiologi	3	4	3	3	3	3	3	4	3	mohon perhatiannya ada beberapa titik atap ruangan yang berlumut
215	31	P	PNS	D4/S1	Layanan Radiologi	3	3	4	3	3	3	4	3	3	terimakasih pelayannya
216	42	L	PNS	S2	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sudah baik, tingkatkan terus pelayanannya
217	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, cepat
218	54	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, menunggu tdk terlalu lama lama
219	52	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sepanjang saya berobat sdh baik, cepat penanganannya
220	49	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sudah baik (bila ada masalah cepat diselesaikan)
221	51	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	baik
222	34	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	4	4	4	N/A
223	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Pepeugasnya sabar dalam menghadapi kami2 (pasien) SABAR

224	64	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Nunggu dokternya cukup lama.. (klu dokter yg cewe biasa cepet aja, tp klu yg laki2 lama. Bisa sampai 1 jam setengah saya nunggu.
225	61	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Nunggu dokternya lama.. 1 jam lebih (dokter yg cowo) kesian pasien yg lain. Kenapa begitu ya..????
226	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepet aja
227	45	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik, menunggu sesuai antrian (sdh langganan, 1 bln sekali)
228	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepet dlm pengambilan tindakan
229	53	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Sudah baik, perawatnya sigap
230	43	L	PNS	D4/S1	Layanan Medical Cek Up (MCU)	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Cukup memuaskan dan cukup baik pelayanannya, terima kasih
231	51	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Medical Cek Up (MCU)	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Terima kasih atas pelayanannya yang baik, memuaskan kami terima kasih
232	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Cek Up (MCU)	3	3	3	3	4	4	4	4	3	Pelayanan sangat memuaskan, tolong di pertahankan atau lebih di tingkatkan lagi
233	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Cek Up (MCU)	3	4	3	3	3	4	4	4	3	Parkiran tolong di tambah tempatnya karena setiap berkunjung susah mencari parkiran.
234	60	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	4	3	3	3	4	3	Menunggu dokternya cukup lama
235	52	L	TNI/Polri	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Sdh baik
236	42	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Sudah baik dari segi semua_nya
237	57	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Pelayanan sdh sangat baik
238	38	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	4	4	4	4	3	Pelayanan baik ramah
239	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik semua... Pelayanannya juga cepet

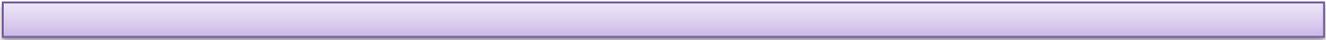
240	52	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah baik
241	60	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Harus menunggu dokternya
242	62	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Menunggu dokternya datang.
243	62	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	BAIK
244	63	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Sudah baik, cepat
245	25	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
246	58	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, cepat aja
247	58	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	2	4	3	Petugasnya hrs murah senyum kepada yg mau berobat (mendaftar)
248	74	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	3	4	3	Sudah baik
249	43	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Ruangan nyaman (tenang) jadi kesimpulannya BAIK
250	29	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Cepat... Sigap dlm memberikan layanan
251	50	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
252	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hari ini dokternya cepat datang_nya
253	36	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Alhamdulillah, dokternya cepat datengnya.. biasanya kami menunggu.
254	54	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik
255	62	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Pelayanan sdh baik, ruangan nyaman, tenang
256	46	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Baik, cepat
257	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sudah baik

258	31	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, cepat (cmn antri banget pada saat pendaftaran)
259	63	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Krn daftarnya online jd cepat... Td menunggu lama
260	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Sdh sangat baik, bisa ber_istirahat dgn tenang
261	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Baik, klau ada apa2 cepat penanganan_nya
262	50	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
263	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik
264	54	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, cepat
265	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Sdh sangat baik
266	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Sudah sangat baik
267	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh sangat baik
268	58	P	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Penanganan cepat, ruangan tenang
269	23	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, menunggu dokternya sebentar
270	51	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Baik
271	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	3	ramah, baik, cepat penanganan pasien
272	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	sudah sangat baik, pelayanan cepat, jika ada masalah cepat ditangani
273	47	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Sudah baik, ruangan nyaman
274	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dari segala segi
275	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Terbaik
276	57	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh sangat baik sekali

277	60	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Sdh bagus, sesuai antrian.
278	52	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik sekali, pelayanan cepat
279	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Pelayanan baik, Perawatnya sabar2 dl menangani kami2, penanganan cepat
280	68	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, dokter_nya sdh ada
281	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Dokternya kurang ramah
282	37	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
283	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan sudah baik, respon cepat dari perawatnya
284	50	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	4	prawatnya sabar-sabar
285	69	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah sangat baik.. selama berobat disini
286	55	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	baik
287	33	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Selama ini sdh baik, perawat_nya juga perhatian, cepat tanggap
288	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Pelayanannya sudah baik.. cepat dilayani
289	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	AGAK LAMBAT
290	56	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, respon dokternya juga baik
291	56	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik, prawatnya ramah, dokternya juga. Jadi kita nyaman utk berobat. Paling nunggu sebentar.
292	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, karena saya pagi sdh datang jadi cepat dilayani.
293	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
294	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Baik, cepat, tenang, sabar..

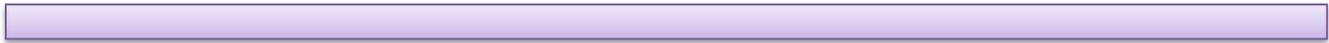
295	34	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Selama saya cuci darah di HD.. pelayanannya sdh baik, cepat Prawatnya profesional.
296	23	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Baik
297	25	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	3	3	4	3	4	4	baik
298	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	2	3	3	3	4	3	baik
299	39	P	PNS	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	3	3	3	3	4	3	baik
300	49	L	PNS	S2	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	3	3	4	4	3	baik
301	74	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Sudah sangat baik & memuaskan
302	69	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, sesuai antrian
303	51	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cara penyampaian dokternya juga mudah dipahami
304	53	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Sudah sangat baik sekali
305	51	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	BAIK
306	53	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sdh sangat baik
307	21	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, begitu datang sdh ada dokternya. Jd pasien td menumpuk
308	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Baik dr segi semua
309	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Sudah baik
310	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, ramah, begitu datang sdh ada dokternya
311	44	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik

312	36	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik (cmn nunggu dokternya) Hampir 1 jam. Saya datang jam 8. Dokternya br ada jam 9. Aku dari yg lainnya sdh baik.
313	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, sesuai antrian (menunggu dokternya tdk lama)
314	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
315	61	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Menunggu hal yg wajar.. masih bisa dimaklumi
316	28	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	3	4	4	sdh baik
317	54	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Dari segi pelayanan sdh baik, ruangan tenang (nyaman), prawatnya ramah dan sabar
318	53	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Sudah memuaskan (pelayanan baik)
319	34	P	PNS	S2	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	3	3	3	4	4	4	4	4	N/A
320	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	4	3	3	4	4	4	4	4	N/A
321	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	N/A
322	41	P	PNS	D3	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	N/A
323	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Sdh baik, sesuai antrian
324	45	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Saya kan baru pertama ke dokter jantung di Moeis ini... Saya rasa sdh bagus
325	45	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik, cepat
326	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Ya sudah baik... Cepat
327	50	L	TNI/Polri	S2	Layanan Hemodialisis	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik pelayanannya (cepat penanganannya)
328	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Nunggu dokternya lama. Hampir 2 jam man. Saya datang jam 8. Br dpt layanan jam 10.



																Padahal daftar online nomer 2
329	46	P	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sdh baik	
330	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Baik, Krn saya datang_nya pagi jd cepat ketemu dokternya (kontrol)	
331	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik, cepat, tegas	
332	58	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik.	
333	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik	
334	56	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik	
335	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran yang berlebihan karena semuanya sangat kompeten sesuai dengan pekerjaan	
336	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Thalasemia	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Pelayanan cepat, perawatnya juga baik.	
337	74	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	2	3	4	4	2	Dokternya sudah datang tetapi surat jaminannya belum datang jadi agak lama menunggunya di poli.	
338	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, pelayanannya cepat, sigap, & tenang... Ga grasak_grusuk	
339	52	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik selama saya cuci darah disini. Pelayanan cepat, ruangan tenang. Perawatnya sabar2.	
340	11	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Baik	
341	11	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik	
342	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik	
343	22	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik (cepat mendapat pelayanan)	
344	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sdh baik (nunggu dokternya juga ga lama)	
345	44	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah baik semua	

346	45	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Perawat & dokternya baik, ramah, sabar
347	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Semua sdh bagus
348	48	P	PNS	S2	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu Siap bertransformasi
349	49	P	PNS	S3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Perbaikan dalam hal sarana dan prasarana terutama gedungnya
350	57	L	Dokter	S2	Layanan Lain-lain	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Peningkatan sarana dan prasarana
351	42	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	2	3	3	3	4	3	baik
352	31	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Baik (pelayanan_nya, Ruangannya, dokter & perawat_nya ramah2, dll)
353	58	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah Baik Semua
354	42	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Sudah Bagus pelayanan_nya (ditingkat lagi)
355	56	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik
356	54	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sdh baik
357	32	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Sudah baik sekali, pelayanan bagus, petugas_nya ramah2.
358	50	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Baik semua
359	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah sangat2 bagus
360	63	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Pertahankan pelayanan
361	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Sudah baik
362	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Antrinya lama sangat... 3 jam. Mungkin Krn hari terakhir, besok kn libur.
363	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik
364	35	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah bagus.. Makin ditingkatkan lagi



365	37	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Lebih baik lagi
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						1141	1161	1131	1394	1209	1218	1218	1438	1214	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3,126	3,181	3,099	3,819	3,312	3,337	3,337	3,94	3,326	
NRR TERTIMBANG						0,347	0,353	0,344	0,424	0,368	0,37	0,37	0,437	0,369	
IKM UNIT PELAYANAN						84,55					Baik				

Jumlah responden: 365

Waktu cetak: 28-06-2023 10:47:18