

# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat



Triwulan 4

Oktober - Desember 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, Desember 2023

DIREKTUR,



**dr. Syarifah Rahimah, M.Kes, AAK**  
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- 4 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-4** telah dilaksanakan Suvei Kepuasan Masyarakat dari bulan **Oktober sampai dengan Desember 2023** dengan jumlah responden sebanyak **308 (tiga ratus delapan) orang**.

Dari hasil survei diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan di RSUD I.A Moeis Kota Samarinda sebesar **88,13** dengan predikat **BAIK** (nilai meningkat dari sebelumnya 86,23)

**Tabel 1. Hasil penilaian responden terhadap unsur pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR (rata-rata) per unsur pelayanan	IKM per unsur pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,575	89,37
U2	Prosedur	3,458	86,45
U3	Waktu Pelayanan	3,244	81,10
U4	Biaya/Tarif	3,769	94,22
U5	Produk Layanan	3,562	89,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,451	86,27
U7	Perilaku Pelaksana	3,282	82,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,968	99,20
U9	Sarana dan Prasarana	3,458	86,45
<b>Total (rata-rata)</b>			<b>88,13</b>
<b>Kategori</b>			<b>BAIK</b>

#### 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 Oktober - Desember 2023 terdapat nilai paling rendah yang menjadi fokus perbaikan pelayanan yaitu pada unsur **Waktu Pelaksanaan**.

Dari kuisisioner responden menginginkan percepatan pelayanan khususnya di poliklinik dan apotek.

## **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 2023 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 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.

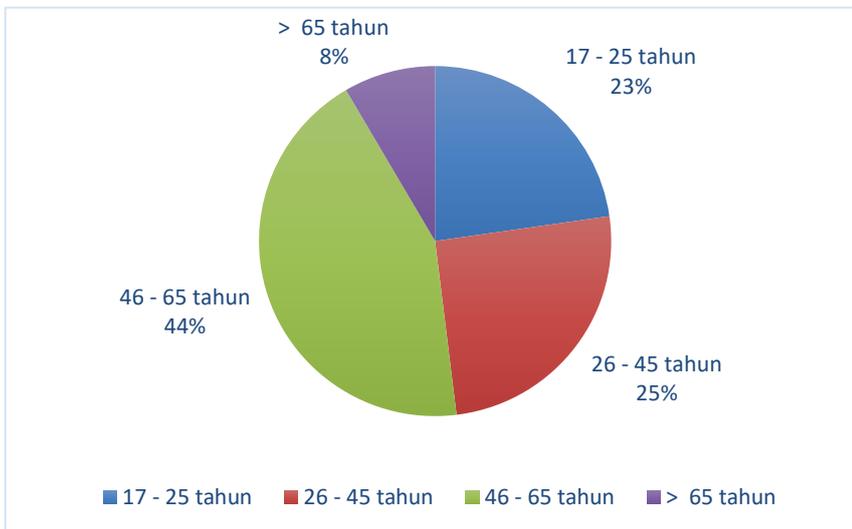
## BAB II HASIL PENGUKURAN

### 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.

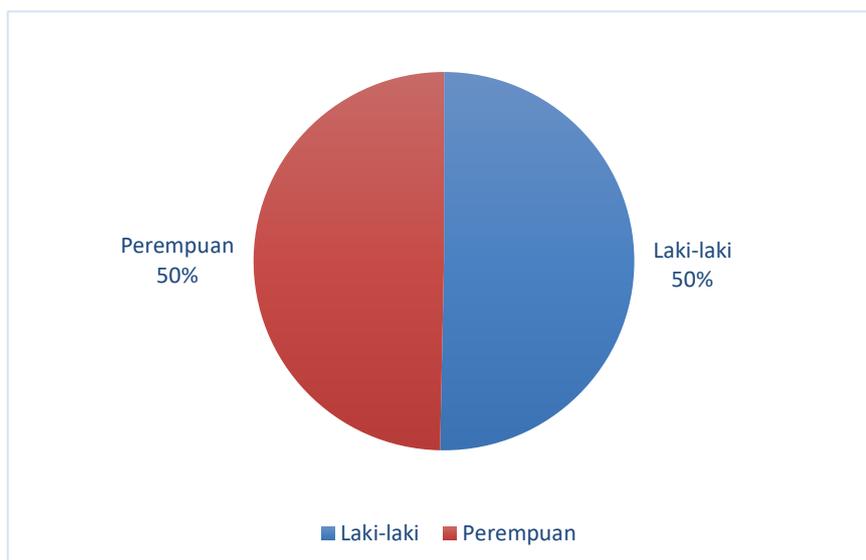
Pada survei periode triwulan ke-4 (Oktober - Desember 2023) diperoleh **308 (tiga ratus delapan)** orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

#### 1. Umur responden



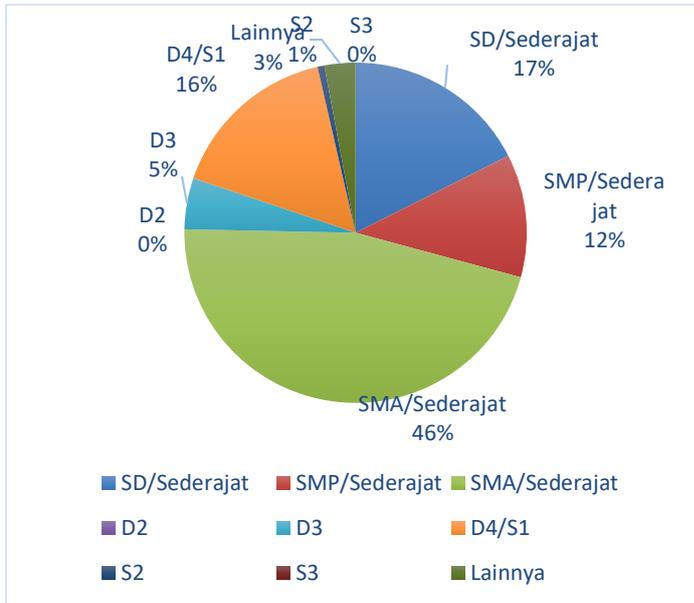
	Umur Responden	Persen
17 - 25 tahun	70	23%
26 - 45 tahun	78	25%
46 - 65 tahun	134	44%
> 65 tahun	26	8%
Total	308	100%

#### 2. Jenis kelamin



	Jenis Kelamin	Persen
Laki-laki	155	50%
Perempuan	153	50%
Total	308	100%

### 3. Pendidikan



	Pendidikan	Persen
SD/Sederajat	54	17,53%
SMP/Sederajat	36	11,69%
SMA/Sederajat	142	46,10%
D2	0	0,00%
D3	15	4,87%
D4/S1	50	16,23%
S2	2	0,65%
S3	0	0,00%
Lainnya	9	2,92%
Total	308	100%

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 44% dan 25%)**

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 sebanding antara laki-laki dan perempuan.**

Jumlah responden laki-laki dan perempuan sebanding 50%, dimana diperoleh 153 responden perempuan dan 155 responden laki-laki.

**3. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA (46,10%) diikuti oleh SD/Sederajat (17,53%), dan D4/S1 (16,23%).**

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-4 ini sebanyak 75,23% dengan pendidikan SMA ke bawah artinya tingkat pendidikan pengunjung tidak berbeda jauh dengan periode sebelumnya.

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 Oktober - Desember 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	89,37	Sangat Baik
U2	Prosedur	86,45	Baik
U3	Waktu Pelayanan	81,10	Baik
U4	Biaya/Tarif	94,22	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	89,05	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	86,27	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	82,05	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,20	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	86,45	Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>88,13</b>	<b>Baik</b>

Secara umum hasil survei kali ini menunjukkan bahwa RSUD I.A Moeis masuk pada kategori **Baik (B)** dengan total nilai **88,13**.

Hasil survei mengalami **peningkatan 1,9 poin** dari sebelumnya 86,23

## 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.

Pada triwulan ke-4 ini unsur yang mendapatkan nilai **tertinggi atau sangat baik** terdapat pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (99,20) diikuti oleh Biaya/Tarif (94,22).

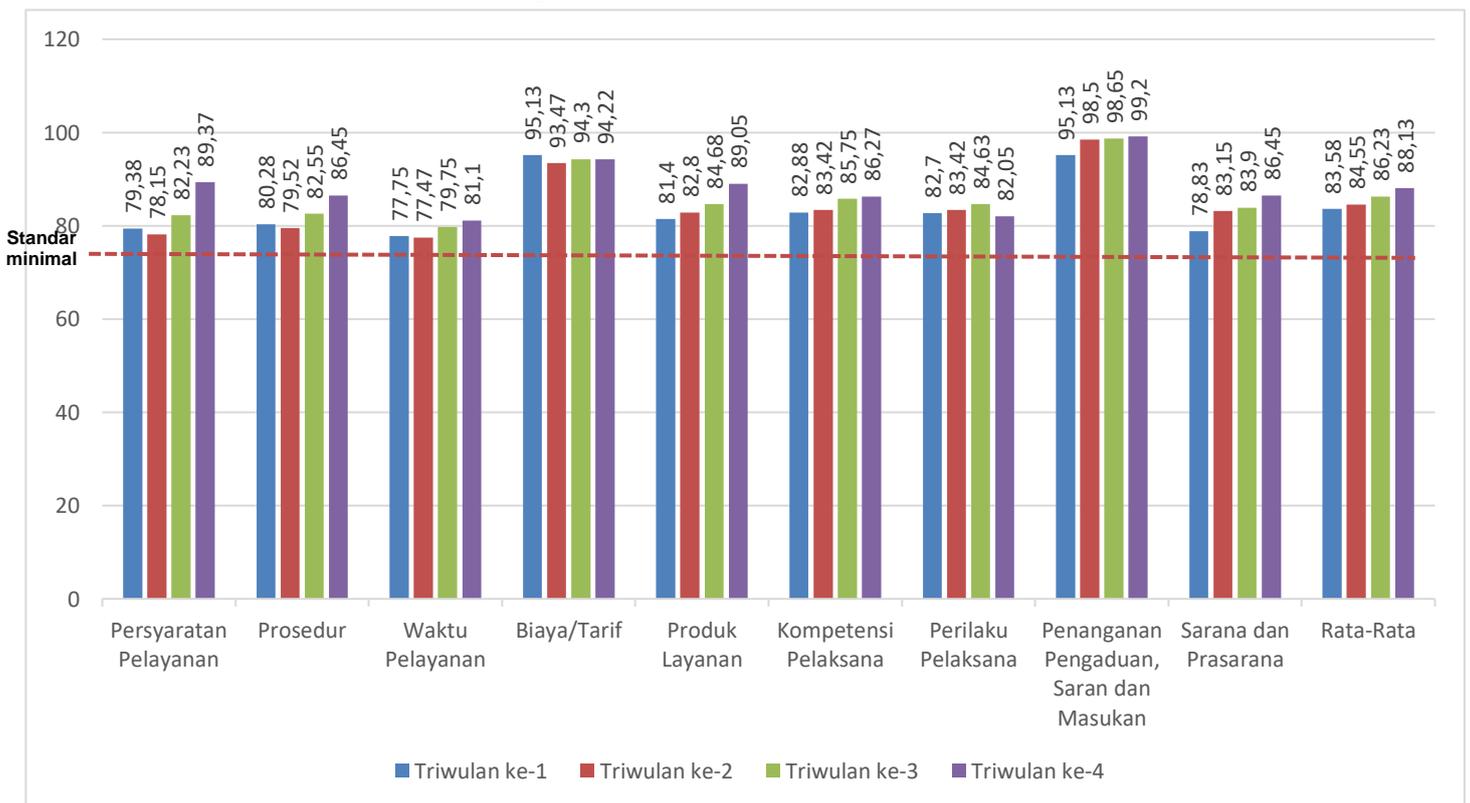
Adapun nilai unsur yang **paling rendah masih sama seperti periode sebelumnya** yakni Waktu Pelayanan (81,10), kemudian disusul oleh unsur Perilaku Pelaksana (82,05) dan Kompetensi Pelaksana (86,27).

Secara berurutan nilai seluruh unsur pelayanan ditampilkan dalam tabel berikut :

**Tabel 3. Urutan Unsur Pelayanan RSUD I.A Moeis**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata			
		Triwulan ke-1	Triwulan ke-2	Triwulan ke-3	Triwulan ke-4
U1	Persyaratan Pelayanan	79,38	78,15	82,23	89,37
U2	Prosedur	80,28	79,52	82,55	86,45
U3	Waktu Pelayanan	77,75	77,47	79,75	81,10
U4	Biaya/Tarif	95,13	93,47	94,30	94,22
U5	Produk Layanan	81,40	82,80	84,68	89,05
U6	Kompetensi Pelaksana	82,88	83,42	85,75	86,27
U7	Perilaku Pelaksana	82,70	83,42	84,63	82,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,13	98,50	98,65	99,20
U9	Sarana dan Prasarana	78,83	83,15	83,90	86,45
	<b>TOTAL</b>	<b>83,58</b>	<b>84,55</b>	<b>86,23</b>	<b>88,13</b>

**Grafik 1. Nilai dari masing-masing unsur pelayanan tw-1, tw-2, tw-3, dan tw-4**



Keterangan : seluruh unsur pelayanan di triwulan ke-4 mendapatkan kenaikan nilai, kecuali unsur perilaku pelaksana mengalami penurunan.

## 1. Unsur Waktu Pelayanan masih belum mengalami peningkatan yang signifikan

Pada hasil survei triwulan ke-4 ini unsur **Waktu Pelayanan** masih mendapat nilai paling rendah dengan nilai 81,10.

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

- Masih terlambatnya pelayanan dokter di 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 Penujang dengan para dokter, perawat, dan farmasi namun belum diperoleh hasil yang signifikan.

## 2. Unsur Perilaku Pelaksana mengalami penurunan.

Pada hasil survei triwulan ke-4 ini unsur **Perilaku Pelaksana** mengalami penurunan dari 84,63 menjadi 82,05

Adapun keluhan dari responden yang mengisi survei secara umum mengeluhkan :

- Kurang ramahnya petugas di IGD
- Kurang ramahnya sekuriti
- Kecepatan respon perawat di ruang rawat inap ketika pasien memerlukan bantuan (dengan nurse call)

Beberapa upaya perlu dilakukan untuk memperbaiki kendala tersebut diantaranya dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan terkait pelayanan publik.

## 3. Unsur Sarana dan Prasarana tetap sama dengan sebelumnya

Pada periode ini nilai unsur **Sarana dan Prasarana** mendapat nilai yang sama dengan periode sebelumnya, dari 83,90 menjadi 86,45 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 :

- Rehab gedung Bedah Sentral lantai 4 untuk ruang manajemen, auditorium, dan teater pertemuan.
- Rehab gedung manajemen lantai 2 (gedung lama) untuk ruang rapat dan

manajemen.

- Perbaiki toilet ruang tunggu pasien, perbaikan lantai ruang tunggu pasien poli gigi dan saraf, perbaikan plafon 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.
- Penunjuk arah sudah ditambah sehingga mengurangi kebingungan pengunjung untuk menuju ke laboratorium dan radiologi.
- Kerjasama Operasional pengelolaan lahan parkir dengan Dinas Perhubungan sehingga parkir lebih teratur.

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

- 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.
- Keluhan kebersihan WC ruang rawat inap, kerusakan wastafel di ruangan pasien rawat inap.
- Dinding berjamur dan terkelupas sehingga mengurangi kerapian, plafon bocor dan sebagian bolong mengkhawatirkan pasien bila runtuh.
- Masih ada pasien / pengunjung yang tidak tahu bahwa di area ruang tunggu (lobby) disediakan wifi gratis.

#### **4. Unsur Persyaratan Pelayanan dan Prosedur mengalami peningkatan nilai**

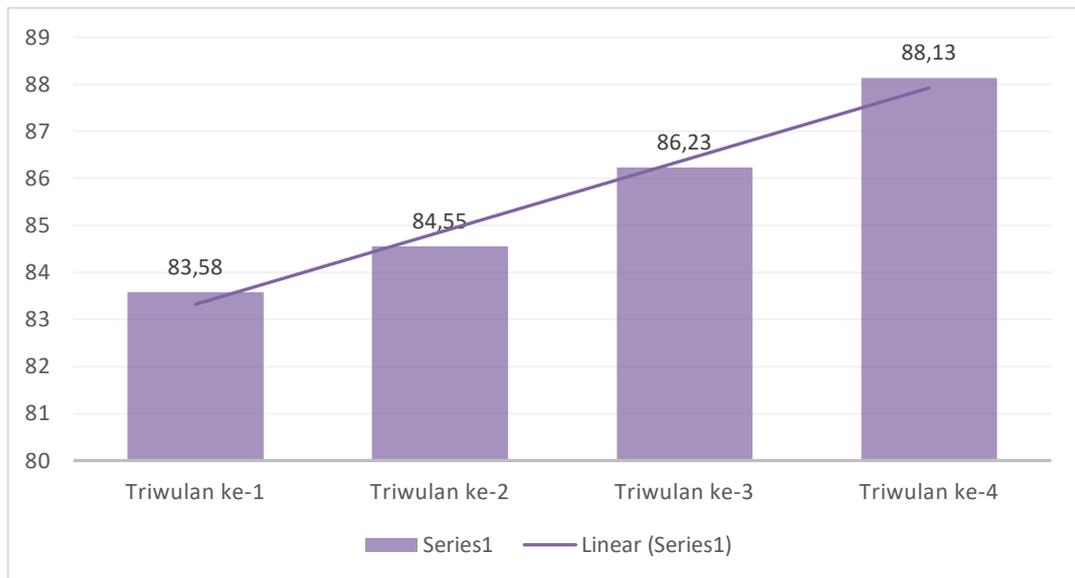
Patut mendapat apresiasi dimana dalam dua bulan terakhir ini telah banyaknya kegiatan perbaikan yang dilakukan oleh manajemen guna mengatasi keluhan dalam pelayanan, diantaranya :

- Petugas pendaftaran telah ditambah sehingga mempercepat kegiatan registrasi pasien dan keterlambatan penerbitan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) menjadi berkurang.
- Berjalannya petugas Duta JKN yang membantu menjelaskan prosedur pelayanan kepada pasien sehingga mempercepat layanan di pendaftaran (*Front office*).
- Pemasangan TV monitor antrian di poliklinik dan apotek menjadikan pasien lebih tenang saat mengantri sebab dapat melihat urutan masing-masing.

#### **5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan mengalami tren naik.**

Bila dibandingkan setiap triwulannya diperoleh data bahwa nilai IKM atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD I.A Moeis sepanjang tahun 2023 selalu mengalami peningkatan. Ini dapat menjadi salah satu indikator bahwa proses perbaikan yang berkelanjutan telah berjalan dengan baik sepanjang tahun 2023.

**Grafik 2. Nilai IKM tw-1, tw-2, tw-3, dan tw-4**



**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 Oktober - Desember 2023**

Unsur Waktu Pelayanan
Baik, cmn menunggu dokter agak lama
Bagai mana caranya supaya pasien cepat mendapat pelayanan.. dan tidak menunggu lama
( Baik ), cuman antrian_nya banyak betul, jadi_nya antrinya lama
nunggu dokternya lama
mohon petugasnya di tambah agar tidak terlalu lama mengantri
Saran saya dengan pelayanan pendaftaran ini sudah cukup lumayan memuaskan semoga ke depannya menjadi jauh lebih baik lagi
menambah jumlah karyawan agar tidak terhambat atau banyak nya antrian biar bisa lancar dalam pelaksanaan
Menunggu dokter yg agak lama..
Antrian panjang ( Menunggu giliran )
Sering menunggu lama pada bagian administrasi UGD.
Baik, Cuman nunggu antriannya lama ( kadang bisa 1 jam lebih )
Menunggunya yg lama sangat.. kasian org2 tua.
Perasaranan makin baik.. tp utk kecepatan_nya pelayanan_nya masih kurang

Baik, ( Di mana2 antri memang klaw berobat ke jantung ) jd kudu sabar
<b>Unsur Sarana dan Prasarana</b>
Utk kursi di apotik rawat jln perlu ditambah.. karna banyak pasien yg tdk kebagian tmpat duduk. Jd lesehan kami
1. Kursi tunggu kurang baik di poli maupun di apotik rawat jln 2. Sabun cuci tangan di WC sering habis 3. Pelayanan security kurang
Sekedar saran utk apotik rawat jln. Supaya yg mau ambil obat ga lama menunggu. Alangkah baiknya petugas bagian depan ditambah mewakili setiap poli yg ada. Dan kursi tunggu di apotik juga kurang sekali. Jd banyak yg lesehan / berdiri.
Perawat di ruang karang asam baik-baik semua Kipas angin menyala tapi kurang terasa
1. Kursi di poli kurang & perlu ditambah ( banyak yg tdk dpt tmpat duduk ) 2. Kursi di apotik rawat jalan juga perlu ditambah kursinya ( krn sangat kurang sekali )
Pelayanan sudah sangat baik, diperhatikan lagi aja untuk makanan pasien agar gak monoton ( di tambah biar ada rasa ) Terima kasih
Saran saja tolong ditambahkan kursi tunggu pasien
Tolong Tingkatkan kenyamanan pasien di UGD Terima kasih
Pertahankan untuk kepuasan pelayanan bagi pasien
selimut dan spray pasien, tolong rutin diganti agar terjaga kebersihan dan kerapihannya
Tolong lebih diperhatikan kenyamanan dan ketenangan, khususnya pasien anak yang dirawat inap
Masukan, keluarga yg menjaga pasien rawat inap di sediakan alas untuk rebahan minimal utk 1 orang
Lebih diperhatikan,kebersihan dan kewangian untuk toilet umumnya
Baik semua, Cuma kursi tunggu_nya kurang
1. Kursi tunggu mohon ditambah, krn banyak yg berdiri 2. WC ( tisu_nya sering ga ada ) 3. Klaw bisa ada pengeras suara, utk pemanggilan pasien
untuk petugas kebersihan tolong lebih diperhatikan kebersihan kamar kecil (toilet) di ruangan-ruangan pasien
Sdh banyak kemajuan, WC bersih cuman tisu sering ga ada, Kursi tunggu pasien kurang
Untuk ruang tunggu pasien dan kluarga pendamping tolong dibuat lebih nyaman dan rapih.
Saya saran untuk les pinggiran plafon yg terbuat dari gipsium sering di cek karena sewaktu-waktu bisa jatuh dan dpt membahayakan pengunjung. Terimakasih.
Pasien & yg mengantar pasien banyak yg berdiri. Klaw bisa ditambah kursi. Untuk kenyamanan pada waktu menunggu giliran. Krn menunggu_nya lumayan lama.
1. Kursi diruang tunggu poli sepertinya perlu ditambah, krn klaw hari senin, selasa baik pasien & yg menemani sering tdk kebagian kursi. Jd banyak yg lesehan. 2. Karyawan utk di APOTIK, pembagian obatnya perlu ditambah sepertinya ( mewakili setiap poli )
lebih diperhatikan kebersihan kamar kecil untuk umum

Tingkatkan kebersihan kamar Pasien rawat inap & Tolong perhatikan sampah jangan sampai kepenuhan lama tak di buang
Semua sdh baik, Cmn kursi tungguanya sepertinya perlu ditambah. apalagi khususnya hari senin & selasa ( pasien banyak ).
dimohon agar lebih memperhatikan kebersihan setiap ruangan rawat inap pasien 🙏
Pelayanan baik Lebih di lengkapi lagi sarana dan prasarana di ruang rawat inap pasien.
Tolong tingkatkan kebersihan kamar rawat pasien 🙏
Mungkin kursi tunggu pasien perlu ditambah.. & pengeras suara ( biar lebih jelas )
Pada saat pemanggilan pasien kurang nyaring. Mohon diadakan pengeras suara.
Pelayanan rumah sakit dah bagus sekali Tapi ini sekedar masukan saja : tolong untuk biaya parkir pendamping pasien rawat inap bbrapa hari,pada saat pulang yang harus dibayar cukup besar bagi kami, tolong dipertimbangkan sekian Terima kasih.
<b>Unsur Keterampilan Pemberi Layanan</b>
Tolong diperhatikan kerja sama/kerja tim antara Dokter dan Perawat agar tidak terjadi miscom pada saat penyampaian ke Pasien / keluarganya
Pelayanan sudah baik, Tapi diharapkan utk perawat yang bertugas lebih sering/ berkala mengecek maupun menanyakan keadaan pasien, kenyamanan pasien 🙏
Untuk perawat atau bidan di ruangan lebih aktif mengecek kondisi/ keadaan pasien (Ibu dan bayi) Terima kasih.
<b>Unsur Perilaku Pelaksana</b>
Tingatkan keramah tamahan terhadap pasien dan keluarganya Makasih
Tolong lebih diperhatikan kenyamanan pasien selama pemeriksaan
"Petugas yang berjaga Lebih cepat tanggap saja apabila ada bel berbunyi/panggilan dari ruang rawat inap pasien 🙏
beberapa perawatan dan security bagian IGD dan ruangan karang asam ngomongnya gak baik,
Pelayanan ke pasien sudah Baik Hanya saja untuk petugas ( SATPAM ) apabila menegur atau memberi arahan untuk jam besuk yang sudah habis, harap berbicara dengan bahasa yang lebih sopan tidak perlu mengusir dengan nada tinggi/ sangat tidak ramah

### BAB III KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda triwulan ke-4 periode Oktober - Desember 2023 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **88,13**. Secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda sudah baik dan memenuhi harapan dimana setiap periode mengalami kenaikan.
2. Unsur dengan hasil penilaian paling rendah yang menjadi fokus peningkatan layanan pada periode ini yaitu **Waktu Pelayanan**.
3. Terkait **Waktu Pelayanan** terdapat keluhan lambatnya pelayanan poliklinik dan jam praktek dokter yang tidak sesuai dan lambatnya menunggu kamar inap (sering penuh)
4. Terkait **Perilaku Pelaksana** terdapat penurunan nilai, responden mengharapkan keramahan petugas khususnya di IGD dan Sekuriti.
5. Terkait **Sarana dan Prasarana** responden mengeluhkan kebersihan kamar mandi rawat inap, kondisi dinding yang terkelupas, serta wastafel di rawat inap masih ada yang bocor / tidak berfungsi serta masih kurangnya kursi tunggu pasien terutama di apotek dan poli jantung.

**BAB IV**  
**REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2023 triwulan ke-4 tersebut perlu dilakukan rencana tindak lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan dengan menjadikan fokus utama percepatan **waktu pelayanan**.

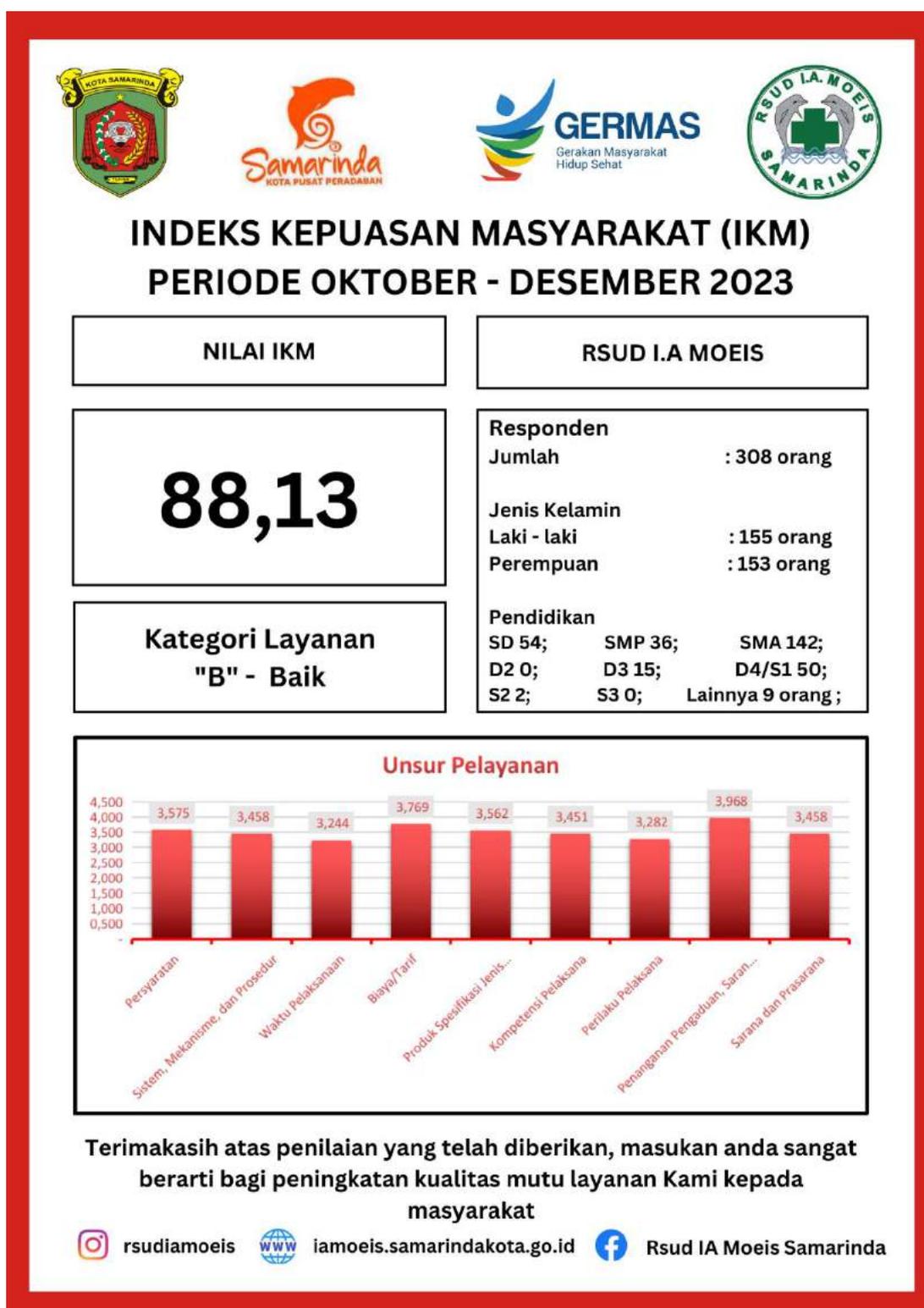
Selain berfokus pada waktu pelayanan unsur lain yang perlu mendapat perbaikan harus tetap ditindaklanjuti, yaitu terkait **Perilaku Pelaksana** dan **Sarana dan Prasarana**.

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	Januari 2023	Bidang Pelayanan
		Evaluasi Waktu Tunggu di Apotek	Januari 2023	Bidang Penunjang
		Evaluasi Waktu Tunggu Kamar Inap di Pendaftaran IGD	Januari 2023	Bidang TU
2	Perilaku Pemberi Layanan	Evaluasi perilaku yakni keramahan petugas terutama di IGD dan Sekuriti	Januari 2023	Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan Kursi Ruang Tunggu	Januari 2023	Bidang TU
	Sarana dan Prasarana	Perbaikan ruang rawat inap (dinding, plafon, kamar mandi, dan wastafel)	Januari 2023	Bidang Penunjang

## BAB V PENUTUP

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2023 triwulan ke-4 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>

DATA TAHUN → 2023

← Kembali

### Analisis SKM

Hasil Pengolahan Data Survei

Tahun Bulan OPD Unit Pelayanan Action

2023 > Pilih Triv RSUD INCE ABDUL MOEIS (Seluruh Unit) 👁️ 📄

📅 Bulan → Okt s.d. Des

Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
a SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	4	3	4	4
a SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
a SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
a SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	3	4	4
SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	3
SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	3	4	3	4	2
SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	4	4	3
a SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	4	4	3	4	3	4	4	4	4
a SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
a SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	4

⚠️ Data yang ditampilkan terlalu banyak! (Total data: 308 baris)

[TAMPILKAN SEMUA DATA](#)

AVG NILAI PER UNSUR PELAYANAN	1101	1065	999	1161	1097	1063	1011	1222	1065
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.575	3.458	3.244	3.769	3.562	3.451	3.282	3.968	3.458
NRR TERTIMBANG	0.397	0.384	0.36	0.418	0.395	0.383	0.364	0.44	0.384
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>88.13</b>				<b>Baik</b>				



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: Oktober s.d. Desember 2023

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	25	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2	54	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	54	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	50	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	34	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	3
8	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	3	4	3	4	2
10	103	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	4	4	3
11	31	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	53	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	57	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
15	53	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	31	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	37	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
18	53	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	47	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	76	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	58	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	4	3	4	4
24	26	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	4	3	4	4	2
25	46	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	32	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	4	3	4	3
27	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	50	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
29	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	44	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	3	3	3	3	4	3
31	44	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	3	3	3	3	4	3
33	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	4	4	3	3	3	4	3
34	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	66	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	61	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	59	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4

38	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	62	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
42	62	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	53	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	75	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	4	3
47	32	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
49	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	54	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	4	2	3	4	4	4	4
52	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	4	4	4	4
53	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	3	4	4	3
54	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	3	4	4	3
55	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	3	3	4	4	4	3
56	18	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	3	3	3	4	4	3
57	20	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	3	4	4	4	4
58	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	3	3	3	3	4	4
59	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	3	3	4	4	4	4
61	18	L	Lainnya	D3	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	4	3	4	4	4	4	4
65	45	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	3	3	4	3
66	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	4	3
67	41	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	4
69	54	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	54	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	3	4	4
71	52	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	69	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	4	3
73	55	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	4	3
74	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
75	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	4	3	4	3
76	69	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	3	3	4	3
77	60	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
78	51	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
79	45	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	4	4
80	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	2	3	4	3	3	4	3
81	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3

82	60	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	3	4	4	4
84	66	P	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	54	L	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Inap	4	3	4	3	4	4	4	4	4
86	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	3	4	3	4	4	3	4	4
87	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	3	4	4
89	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	3	4	3	4	3	4	4	4
90	37	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	3
91	55	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4
93	28	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	3
94	32	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	4	3	3	3	4	3	4	3
95	40	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	3	4	3	4	3	4	4	3
96	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	3	3	3	4	4	4	4
97	63	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	3	4	4	4
98	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	4	3	4	4	3
99	69	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan IGD	3	4	4	3	4	3	4	4	3
100	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	3	3	4	3	4	4	4
101	21	L	Lainnya	D3	Layanan IGD	4	4	3	3	4	4	4	4	3
102	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	4	3	4	3	4	3	4	4
103	37	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	37	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	4	3	3	3	4	4	3	4	3
105	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	3	4	4	4	4	3	4	3
106	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	4	4	3	4	3	4	4
109	58	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	3
110	53	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
112	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
113	30	L	PNS	D4/S1	Layanan IGD	3	3	4	3	3	4	3	4	3
114	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	3	4	3	3	4	4	3
115	68	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	3	3	3	3	3	3	4	3
116	58	P	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Inap	4	4	3	3	3	4	3	4	3
117	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	4	3	4	3	3	4	4	4
118	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	4	3	4	4	3	4
119	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	3	4	3	4	3	4	4
120	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	4	3	3	4	3	3	3	4	4
122	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	4	3	4	3	4	3
123	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	4	3	4	3	4	3
124	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	4
125	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	3	4	3	4	4	4	3
126	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
127	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	2	3	3	3	3
128	19	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	2	4	3	3	3	3	3
129	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	3	4
133	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	4	4	3	3	4	4	3

135	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	3	3	3	3	3	4	3
136	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	3	3	4	3	3	4	4	4
137	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up (MCU)	3	3	3	4	3	4	3	4	4
138	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	19	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical chek up (MCU)	3	3	2	4	3	3	3	3	3
140	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up (MCU)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek Up (MCU)	3	3	3	4	3	3	3	4	4
142	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	3	3	4	3	4	3	4	4
144	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical chek up (MCU)	3	3	3	2	3	3	3	4	3
145	20	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	4	2	3	3	3	4	3
146	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	3	3	3	4	3	4	4	4
147	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Medical Chek Up (MCU)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Medical Chek up (MCU)	3	2	2	2	3	3	3	3	3
149	19	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
150	20	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Medical Chek Up (MCU)	4	3	3	2	3	3	3	4	3
151	52	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	4	3	4	3
152	63	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
153	49	L	wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
154	46	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	23	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	3	4	3	3	4	3
156	55	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	3	4	3	3	4	3
157	23	L	wiraswasta	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	55	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	57	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
160	74	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	61	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	28	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	3
163	58	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
164	30	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	4	3
165	28	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	2	4	3	3	3	4	3
166	12	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	3
167	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	4	4	4
168	57	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	3	4	3	4	3
169	45	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	3	3	3	4	3
170	55	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	4
171	62	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	55	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
173	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
174	50	L	TNI/Polri	S2	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
175	63	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	3	4	4	4	3	3	4	4
176	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	3	4	4
177	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3



226	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	3	3	3	4	4
227	57	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	4
228	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	3	3	4	4
229	60	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	60	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
231	55	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	4
232	54	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	4
233	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	4	3	4	4
234	72	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
235	50	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	4	3	4	4	3	3	4	2
236	70	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	4	3	3	3	4	3	4	4	3
237	49	P	Lainnya	D3	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
238	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
239	68	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
240	18	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	4	4	3	4	4
241	40	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
242	61	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	4	4	4	3	3	4	3
243	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	2
244	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
245	37	P	Lainnya	D3	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	29	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	23	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3
248	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	40	L	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
250	32	L	Lainnya	D3	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3
252	33	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3
253	56	L	wiraswasta	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	3
254	58	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
255	28	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	4	4	4	4	3	4	4
256	69	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	4	3	3	4	3
257	61	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	4
258	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	3	4	3	4	3	4	3
259	103	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	4
260	48	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	34	L	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3
262	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	41	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
264	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	41	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	4	3
266	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	37	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	52	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
269	35	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
270	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
271	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	70	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
273	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	4
274	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	3	4	3	3	3	4	3
275	20	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	4	4
276	43	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
277	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	3	4	4	4	3	4	4

278	54	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	3	3	4	4	4	3	4	4
279	44	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4
280	32	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
281	45	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	4	4	4	3	3	4	4
282	44	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
283	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
284	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	4	3	3	4	3
285	61	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
286	59	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
287	45	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	4	3
288	37	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	3	4	4
289	53	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	3	3	4	4	3	3	4	4
290	51	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	3	4	4
291	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	3	3	4	4	4	3	4	4
292	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
293	66	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	3	3	4	3
294	58	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3
295	75	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	3
296	28	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	3	4	4	4	3	4	3
297	65	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	4	4	4	4	3	3	4	4
298	62	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
299	55	L	wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	3	3	4	3
300	68	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	4	4
301	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
303	57	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
304	74	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Hemodialisasi	4	4	3	4	4	4	3	4	4
305	56	L	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	3	4	4	4	4	3	3	4	4
306	50	L	TNI/Polri	S2	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
307	34	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Hemodialisasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
308	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						1101	1065	999	1161	1097	1063	1011	1222	1065
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3,575	3,458	3,244	3,769	3,562	3,451	3,282	3,968	3,458
NRR TERTIMBANG						0,397	0,384	0,36	0,418	0,395	0,383	0,364	0,44	0,384
IKM UNIT PELAYANAN						88,13						baik		

Jumlah responden: 308

Waktu cetak: 06-12-2023 08:18:48