



RSPAL DR. RAMELAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN I

2024
April



 www.rspaldramelan.com

 rsal.ramelan@yahoo.co.id

 031-8438153

 Jl. Gadung No. 1 Surabaya



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I 2024

**RSPAL dr. RAMELAN
SURABAYA**

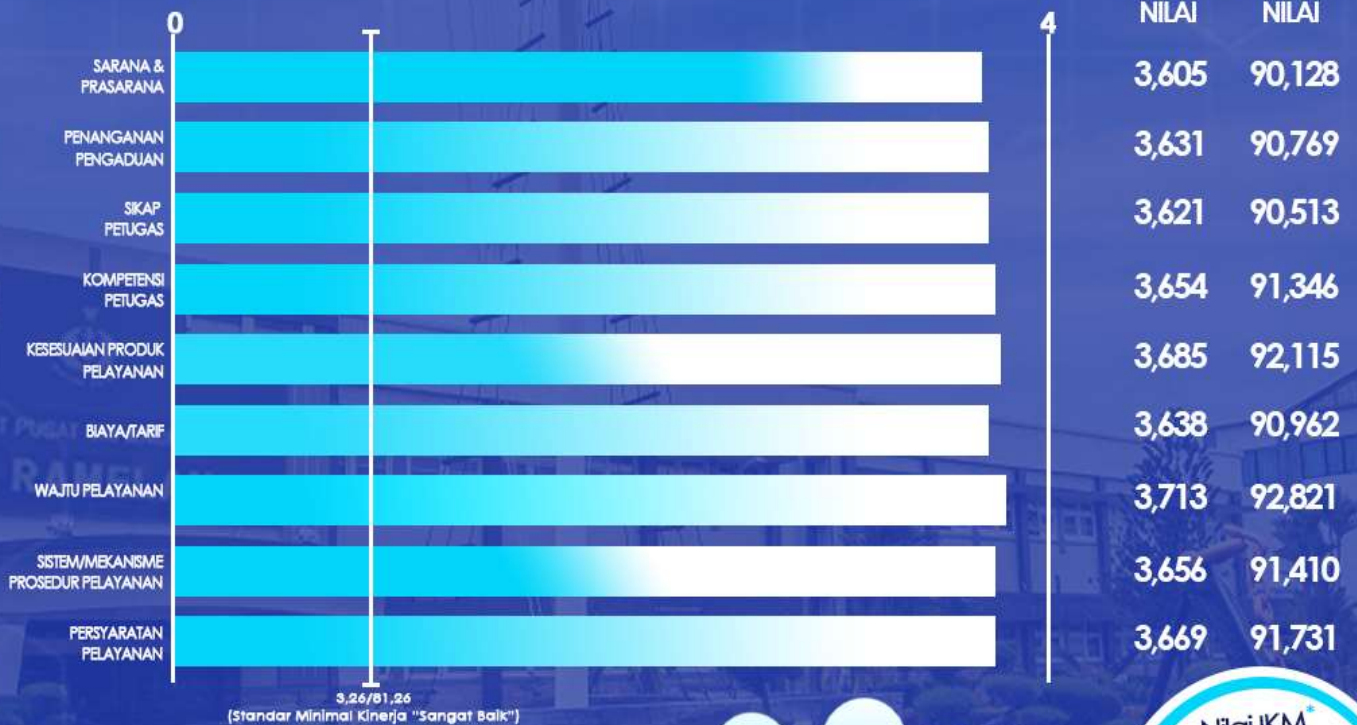
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TW I TAHUN 2024 RSPAL dr. RAMELAN

#Satukan Tekad
Berikan Layanan Terbaik



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TW I TAHUN 2024



SURVEI ATAS LAYANAN:

1. Instalasi Gawat Darurat
2. Rawat Jalan
3. Rawat Inap
4. Pelayanan Penunjang



JUMLAH
RESPONDEN **390**



DAFTAR ISI

	Halaman
Cover Laporan	i
Halaman Judul	ii
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I TAHUN 2024 RSPAL dr. RAMELAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	vi
Bab I. UMUM	
1. Umum	1
2. Maksud dan Tujuan	2
3. Ruang Lingkup dan Tata Urut	2
4. Dasar	3
5. Kuesioner Survei	3
Bab II. METODOLOGI SURVEI	
6. Kriteria Responden	7
7. Metode Pencacahan	7
8. Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
9. Analisis Hasil Survei	10
10. Tindak Lanjut Hasil Survei	14
BAB IV. DATA SURVEI	
11. Data Responden	16
12. Data Dukung Lainnya	20
BAB V. PENUTUP	
13. Kesimpulan	51
14. Saran	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Responden Survei Kepuasan TW I Tahun 2024	11
Tabel 3.2 Total Penilaian dan Rata-rata Nilai Setiap Unsur Pelayanan Pengkajian Perbulan Periode TW I Tahun 2024	11
Tabel 3.3 Interpretasi dan Peringkat Nilai Unsur Pelayanan TW I Tahun 2024	12 13
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW I Tahun 2024	13
Tabel 3.5 Saran dan Tindak Lanjut	15
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Karakteristik Umur	17
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Domisili	18
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Layanan Tujuan	19
Tabel 4.5 Data Responden Pengisian Kuesioner	20
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan”	46
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kemudahan Prosedur Pelayanan”	47
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kecepatan Waktu Pelayanan”	47
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kewajaran Tarif Pelayanan”	48
Tabel 4.10 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kesesuaian Standart Pelayanan”	48
Tabel 4.11 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kompetensi Petugas”	49
Tabel 4.12 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Perilaku Petugas Pelayanan”	49
Tabel 4.13 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Penanganan Pengaduan Pelayanan”	50
Tabel 4.14 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana”	50

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

	Halaman
Gambar 1.1 Form Kuesioner Pasien	6
Grafik 3.1 Nilai Capaian Kepuasan Pasien	14
Grafik 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Grafik 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Umur	17
Grafik 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Domisili	18
Grafik 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Layanan Tujuan	19

BAB I

UMUM

1. Umum.

Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan. Kinerja pelayanan publik dapat diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

RSPAL dr. Ramelan merupakan badan layanan publik yang bergerak dalam bidang kesehatan. Bentuk kepuasan masyarakat di RSPAL dr. Ramelan adalah kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kesehatan yang sedang dan telah diterimanya. Kepuasan pasien dan keluarga merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik dan tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena, RSPAL dr. Ramelan memiliki kewajiban untuk selalu dapat memenuhi hak pasien dan keluarga selama menerima pelayanan kesehatan, disamping pasien dan keluarganya juga harus melaksanakan kewajibannya selama di rumah sakit.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat adalah survei kepuasan masyarakat secara mandiri. Seiring dengan hal tersebut, RSPAL dr. Ramelan telah melaksanakan survei kepuasan pasien dan keluarganya di Instalasi Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, Rawat Inap maupun Pelayanan Penunjang. Survei dilakukan secara periodik sehingga diharapkan dapat mendorong perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, serta untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi yang Bersih dan Melayanai (WBBM) di RSPAL dr. Ramelan.

2. Maksud dan Tujuan.

a. Maksud.

Laporan disusun dengan maksud untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan serta saran masukan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

b. Tujuan.

Tujuan penyusunan laporan adalah:

- 1) Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan kesehatan yang telah diselenggarakan.
- 2) Mendorong perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.
- 3) Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan layanan kesehatan selanjutnya.

3. Ruang Lingkup dan Tata Urut.

a. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan RSPAL dr. Ramelan TW I Tahun 2024 didasarkan pada data survei pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang periode Triwulan I Tahun 2024. Survei berdasarkan kuesioner dengan sembilan komponen penilaian yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat/Rawat Jalan/Rawat Inap/Pelayanan Penunjang, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana/prasarana pendukung pelayanan.

b. Tata Urut.

Tata urut penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna

layanan RSPAL dr. Ramelan TW I Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

- 1) BAB I : Pendahuluan
- 2) BAB II : Metodologi Survei
- 3) BAB III : Pengolahan Survei
- 4) BAB IV : Data Survei
- 5) BAB V : Penutup

4. Dasar.

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

5. Kuesioner Survei.

Komponen survei terdiri dari identitas responden dan pertanyaan-pertanyaan unsur pelayanan yang mencakup persepsi kualitas pelayanan kesehatan meliputi:

- a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Pertanyaan yang disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai dalam mendapatkan produk/jenis

pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan apakah telah sesuai dengan yang diinformasikan.

- b. Kemudahan prosedur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang.

Materi disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

- c. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

- d. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Pertanyaan yang disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apakah biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

- e. Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

- f. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman selama memberikan pelayanan kepada pasien.

- g. Perilaku petugas dalam pelayanan.

Perilaku petugas adalah sikap petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan dari awal hingga akhir proses.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Komponen ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan pengaduan (tempat konsultasi dan pengaduan/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

i. Sarana/prasarana pendukung pelayanan.

Sarana/prasarana pendukung pelayanan melekat dalam proses pelayanan kesehatan sehingga pertanyaan yang disampaikan untuk mengukur apakah sarana/prasarana pendukung sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

Pertanyaan-pertanyaan unsur pelayanan dalam komponen survei adalah pertanyaan tertutup dengan skala penilaian Likert 1 - 4 yang memiliki kategori Tidak Baik hingga Sangat Baik. Komponen survei dituangkan dalam Form Kuesioner Pasien sesuai Gambar 1.1 Form Kuesioner Pasien.

Gambar 1.1 Form Kuesioner Pasien

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

"Selamat Datang di RSPAL dr. Ramelan Surabaya"

Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada kami dan kesediaan menyetujui untuk mengisi kuisioner "KEPUASAN PELAYANAN PASIEN", kami harapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat mengisi kuisioner ini sesuai hati nurani sehingga kami dapat melihat secara rasional/nyata tentang Tingkat Kepuasan Pasien dan dapat memperbaiki tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien di rumah sakit kami.

Nama :

Jenis Kelamin/Umur :

Alamat :

No. Telp :

Layanan :

NO.	PERNYATAAN	TIDAK BAIK	KURANG BAIK	BAIK	SANGAT BAIK
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?				
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?				

Kritik dan saran silahkan tulis di bawah ini:

.....

Surabaya,
 Terima kasih atas kerjasamanya.]

BAB II

METODOLOGI SURVEI

6. Kriteria Responden.

Responden dalam Survei Kepuasan Pasien RSPAL dr. Ramelan:

- a. Merupakan penerima layanan kesehatan yang telah selesai menerima pelayanan kesehatan di RSPAL dr. Ramelan.
- b. Ditetapkan secara acak atau menggunakan *Random Sampling System*.
- c. Memiliki kemampuan membaca dan menulis.
- d. Secara sadar berkenan sebagai responden serta mengisi kuesioner kepuasan pasien periode 1 Januari s.d 31 Maret 2024.

7. Metode Pencacahan.

- a. Penentuan Jumlah Responden.

Jumlah populasi berdasarkan jumlah pasien TW IV tahun 2023 yaitu sejumlah 56.238 orang, Jumlah minimal sample/responden menurut *krejcie morgan sample size table* pada populasi 50.000 – 75.000 sebesar 381 orang.

- b. Penyebaran Kuesioner.

Kuesioner disampaikan oleh petugas secara langsung/tatap muka menggunakan Form Kepuasan Pasien (*hard copy*), disebarkan/dibagikan dengan sistem acak sederhana (*simple random system*) kepada pasien/keluarganya di Instalasi Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang. Petugas secara acak memilih pasien dengan kondisi yang memungkinkan untuk mengisi kuesioner serta kooperatif.

- c. Edukasi Singkat.

Responden terpilih mendapatkan edukasi singkat dari petugas tentang maksud dan tujuan pengisian kuesioner, serta item kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pengkajian pelayanan yaitu:

- 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- 2) Kemudahan prosedur pelayanan
- 3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- 4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- 5) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- 6) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- 7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- 8) Penanganan pengaduan pengguna layanan
- 9) Kualitas sarana dan prasarana

8. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Variabel pengukuran/pengkajian adalah unsur-unsur pelayanan yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan dan format penulisan sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2024 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024.

a. Perekapan Data.

Data yang didapat selanjutnya direkap dalam fungsi *Microsoft Excel*. Dihitung berdasarkan angka penilai dalam skala likert 1 – 4.

b. Penghitungan Nilai.

- 1) Penentuan nilai setiap pertanyaan survei masing-masing unsur.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yang memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{(\text{Jumlah bobot})}{(\text{Jumlah unsur})} = \frac{1}{9}$$

Sumber: Kemenpan RB No. 14 tahun 2017

2) Penentuan nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Nilai SKM unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \right) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: Kemenpan RB No. 14 tahun 2017

3) Interpretasi nilai SKM.

Nilai SKM yang telah didapatkan, selanjutnya dikonversikan dengan nilai dasar yaitu antara 25 – 100, untuk memudahkan interpretasi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber: Kemenpan RB No. 14 tahun 2017

4) Analisis Data.

Hasil nilai total kepuasan pasien selama tiga bulan, dihitung rata-rata persentasenya. Selanjutnya dikategorikan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai kelompok nilai sebagai berikut:

No.	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Puas
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Puas
3	2,51 - 3,25	62, 51 - 81,25	B	Puas
4	3,26 - 4,00	81, 26 - 100	A	Sangat Puas

Sumber: Kemenpan RB No. 14 tahun 2017

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

9. Analisis Hasil Survei.

a. Karakteristik Responden.

Responden pada TW I Tahun 2024 memiliki karakteristik seperti dalam Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pasien
TW I Tahun 2024**

No.	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	206	53
	b. Wanita	184	47
2.	Umur		
	a. < 25 th	79	20
	b. 25,1 – 35 th	61	16
	c. 35,1 – 45 th	104	27
	d. 45, 1 – 55 th	118	30
	e. > 55, 1 th	28	7
3.	Domisili		
	a. Surabaya	137	35
	b. Luar Surabaya	253	65
4.	Layanan Tujuan		
	a. Instalasi Gawat Darurat	62	16
	b. Rawat Jalan	171	44
	c. Rawat Inap	109	28
	d. Pelayanan Penunjang	48	12

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden terbesar adalah berjenis kelamin pria. Usia terbanyak responden adalah pada rentang 45,1 - 55 tahun serta lebih banyak berdomisili di luar Surabaya

b. Nilai Setiap Unsur Pelayanan.

Total penilaian dan rata-rata nilai setiap unsur pelayanan perbulan ditampilkan dalam Tabel 1.1.

Tabel 3.2 Total Penilaian dan Rata-Rata Nilai Setiap Unsur Pelayanan Pengkajian Perbulan Periode TW I Tahun 2024

BULAN	ELEMEN PENGKAJIAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Januari	130 Responden								
Total	468	468	481	466	468	473	467	465	462
Rata-Rata	3.600	3.600	3.700	3.585	3.600	3.638	3.592	3.577	3.554
Februari	130 Responden								
Total	480	478	480	472	484	476	478	474	472
Rata-Rata	3.692	3.677	3.692	3.631	3.723	3.662	3.677	3.646	3.631
Maret	130 Responden								
Total	483	480	487	481	485	476	467	477	472
Rata-Rata	3.715	3.692	3.746	3.700	3.731	3.662	3.592	3.669	3.631
TW I									
Total	1431	1426	1448	1419	1437	1425	1412	1416	1406
Rata-Rata	3.669	3.656	3.713	3.638	3.685	3.654	3.621	3.631	3.605

Ket.:



Nilai tertinggi



Nilai terendah

Nilai rata-rata elemen pengkajian merupakan Nilai Interval IKM. Nilai rata-rata elemen tertinggi bulan Januari, Februari dan Maret senilai 3,713; 3,692; dan 3,746 pada elemen 1 dan 3, sedangkan Elemen terendah pada elemen 9 dengan nilai 3,554 di bulan Januari kemudian pada elemen 4 dan 9 di bulan Februari dan Maret dengan nilai 3,631. Jika dilihat pada total nilai dan rata-rata nilai elemen penilaian TW I, nilai tertinggi pada elemen 3 dengan total nilai 1.448 (3,713) dan terendah untuk elemen 9 dengan total nilai 1.406 (3,605).

c. Interpretasi Nilai Setiap Unsur Pelayanan.

Nilai setiap unsur pelayanan TW I Tahun 2024 seperti tercantum dalam Tabel 3.2 diinterpretasikan sesuai Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Interpretasi dan Peringkat Nilai Unsur Pelayanan
TW I Tahun 2024**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.669	91.7308	A	Sangat Puas	3
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.656	91.4103	A	Sangat Puas	4
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.713	92.820	A	Sangat Puas	1
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.638	90.961	A	Sangat Puas	6
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.685	92.115	A	Sangat Puas	2
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.654	91.346	A	Sangat Puas	5
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.621	90.512	A	Sangat Puas	8
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.631	90.769	A	Sangat Puas	7
9	Kualitas sarana dan prasarana	3.605	90.128	A	Sangat Puas	9

Dalam Tabel 3.3 digambarkan bahwa selama periode TW I tahun 2024 masyarakat sangat puas terhadap seluruh pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan tertinggi pada kecepatan waktu pelayanan dengan nilai interval 92,820 sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai interval 90.128.

d. Interpretasi nilai SKM.

Selanjutnya bobot nilai rata-rata tertimbang, nilai SKM dan Interpretasi SKM setiap bulan periode TW I tahun 2024 akan ditampilkan dalam Tabel 3.4.

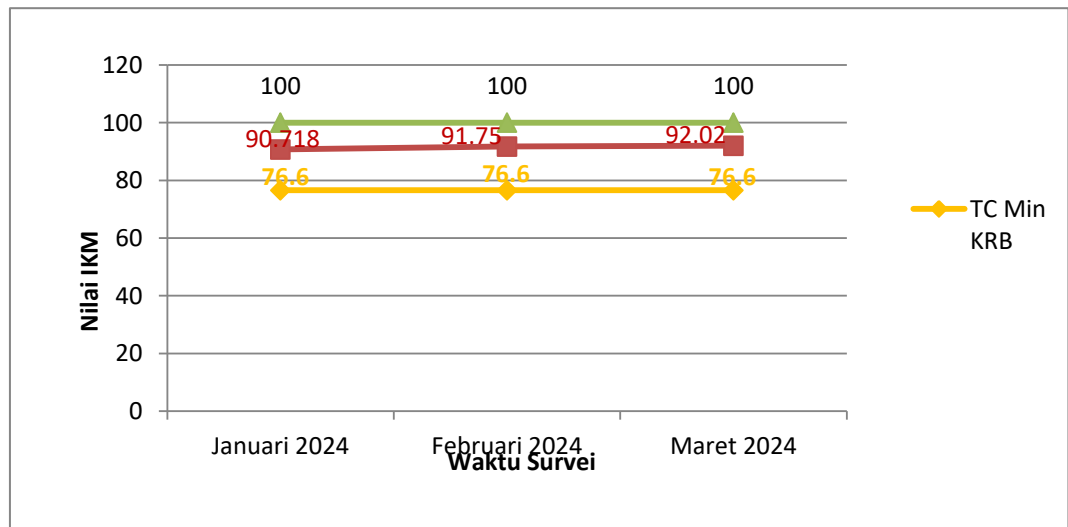
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW I Tahun 2024

BULAN	TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN	KRITERIA KINERJA LAYANAN
Januari	4219	3,629	90,718	A	Sangat Baik
Februari	4294	3,670	91,750	A	Sangat Baik
Maret	4141	3,681	92,022	A	Sangat Baik
Total	12.654	10,980			
Rata-rata	-	3,660	91,497	A	Sangat Baik

Tabel 3.4 menggambarkan bahwa seluruh nilai interval setiap bulan pada rentang 3,26 – 4,00 atau dalam rentang 81,26 – 100 di nilai interval konversi. Total nilai TW I tahun 2024 adalah 3.660, nilai interval konversi 91,497 dengan kriteria mutu layanan A atau Sangat Puas.

Grafik 3.1 akan menampilkan standar nilai terendah dan tertinggi serta nilai capaian tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di RSPAL dr. Ramelan.

Grafik 3.1 Nilai Capaian Kepuasan Pasien



Grafik 3.1 menunjukkan secara jelas bahwa garis kuning sebagai nilai capaian selalu berada diatas garis merah sebagai target capaian terendah kepuasan pasien. Hal ini berarti nilai kepuasan pasien telah memenuhi target yang ditetapkan.

10. Tindak Lanjut Hasil Survei.

Mencermati nilai rata-rata perelemen terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan kewajaran biaya/tarif pelayanan agar dapatnya menjadi prioritas perbaikan. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsivveness*, *assurance* dan *emphaty*. Lama waktu pelayanan atau kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah salah satu tolok ukur menilai mutu pelayanan kesehatan terhadap daya tanggap (*responsiveness*). Waktu pelayanan merupakan faktor yang dapat pula digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Semakin tepat pelayanan dengan waktu yang lebih singkat maka semakin efektif pula kinerja organisasi tersebut.

Guna meningkatkan kecepatan waktu tunggu pelayanan mohon dapatnya dilaksanakan evaluasi untuk menganalisis penyebabnya. Apakah disebabkan karena terjadinya antrean yang panjang atau penyebab lain. Antrean adalah salah satu penyebab lamanya pasien menunggu untuk menerima layanan. Atrean timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Kemampuan (kapasitas) pelayanan adalah semua fasilitas termasuk SDM yang mendukung suatu layanan. Saran dan Tindak Lanjut sesuai dengan Tabel 3.5.

Unsur pelayanan terendah selanjutnya adalah kewajaran biaya/tariff layanan. Meskipun menurut beberapa penelitian korelasi antara biaya layanan dan kepuasan pasien hasilnya berbeda-beda salah satunya adalah korelasi non-linier. Maka hal ini menekankan pentingnya penyediaan dan penetapan biaya layanan secara efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien dengan kewajaran biaya mempunyai pengaruh paling dominan.

Sehingga sangat diperlukannya manajemen rumah sakit untuk membangun citra yang baik, menawarkan biaya yang kompetitif untuk memastikan kualitas layanan yang prima.

Menjawab permasalahan kewajaran tariff/biaya pelayanan, Pokja Tarif RSPAL dr. Ramelan sebelumnya telah melakukan konsolidasi untuk melakukan revisi tariff/biaya layanan apakah masih relatif sama dengan RS lain, harga obat murah lebih mahal atau apakah tarif masih lebih mahal atau tidak dibandingkan dengan pelayanan yang diterima. Hal yang perlu juga dilakukan adalah evaluasi terhadap kemungkinan pencatatan biaya pelayanan yang tidak akurat. Saran dan Tindak Lanjut sesuai dengan Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Saran dan Tindak Lanjut

No.	Hasil Survei 2 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak Lanjut
1.	Sarana dan Prasarana	1. Pengecekan berkala 2. Segera aksi jika terdapat laporan kerusakan sarana dan prasarana	1. Perbaiki Sarana prasarana yang rusak 2. Mengganti sarana prasarana yang sudah tidak berfungsi dengan baik 3. Menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan termasuk fasilitas umum (ATM Center, tempat parkir yang luas, minimart/cafeteria, dll) yang mudah di jangkau
2.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1. Reeducasi komunikasi efektif. 2. Resosialisasi Budaya 10 (sepuluh) "S" Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sama, Siapa, Saja, Setiap, Saat.	1. Reeducasi kepada petugas oleh Pimpinan Departemen/Komite terkait komunikasi efektif. 2. Resosialisasi kepada petugas oleh Pimpinan Departemen/Komite terkait Budaya 10 (sepuluh) "S" Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sama, Siapa, Saja, Setiap, Saat berdasarkan Surat Edaran KaRSPAL dr. Ramelan nomor SE/ 57 /I/2023 tanggal 15 Januari 2023

BAB IV DATA SURVEI

11. Data Responden.

a. Jenis Kelamin.

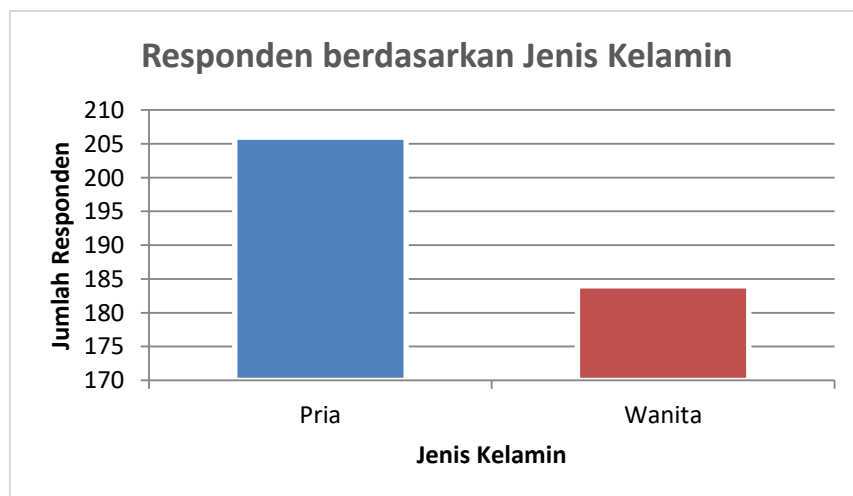
Distribusi jenis kelamin responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelayanan kesehatan di RSPAL dr. Ramelan TW I tahun 2024 akan disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	206	53
2	Wanita	184	47
	Total	390	100

Selanjutnya untuk memperjelas gambaran distribusi responden berdasarkan gendernya akan digambarkan dalam Grafik 4.1.

Grafik 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin



b. Umur Responden.

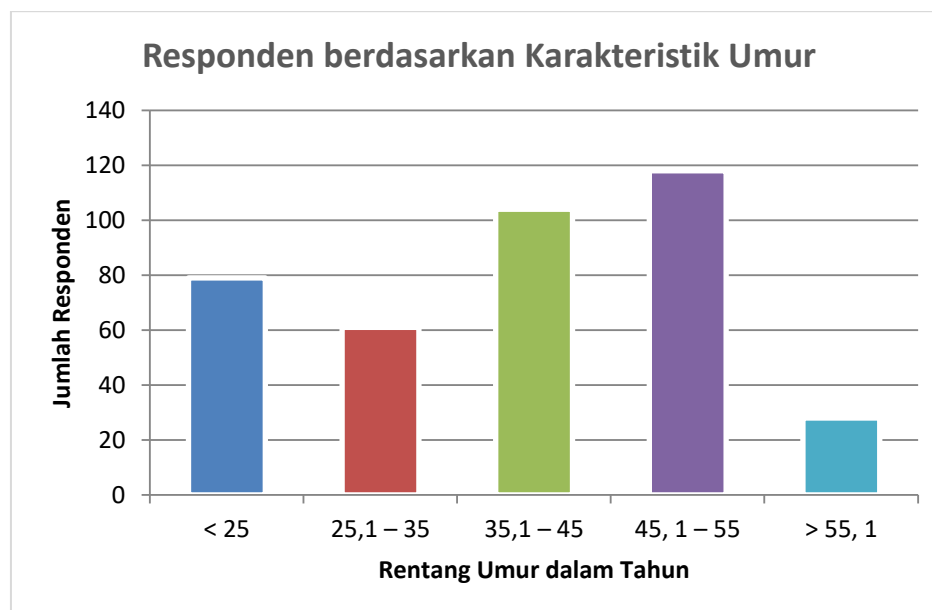
Tabel 4.2 akan menyajikan data responden berdasarkan karakteristik umur.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 25 th	79	20
2.	25,1 – 35 th	61	16
3.	35,1 – 45 th	104	27
4.	45, 1 – 55 th	118	30
5.	> 55, 1 th	28	7
	Total	390	100

Gambaran distribusi responden berdasarkan karakteristik umur akan diperjelas dalam Grafik 4.2.

Grafik 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Umur



c. Domisili.

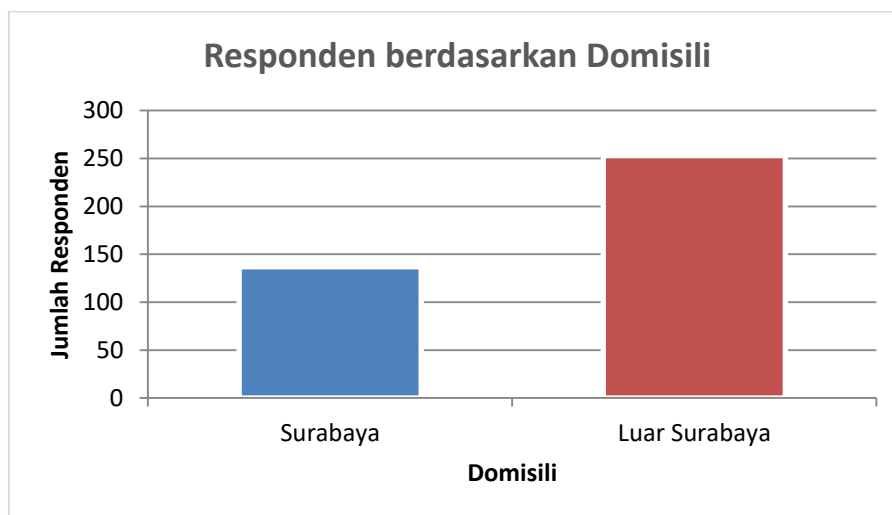
Data responden berdasarkan daerah tempat tinggal atau domisilinya akan ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Domisili

No.	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1.	Surabaya	137	35
2.	Luar Surabaya	253	65
	Total	390	100

Gambaran distribusi responden berdasarkan karakteristik domisilinya akan diperjelas dalam Grafik 4.3.

Grafik 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Domisili



d. Layanan Tujuan.

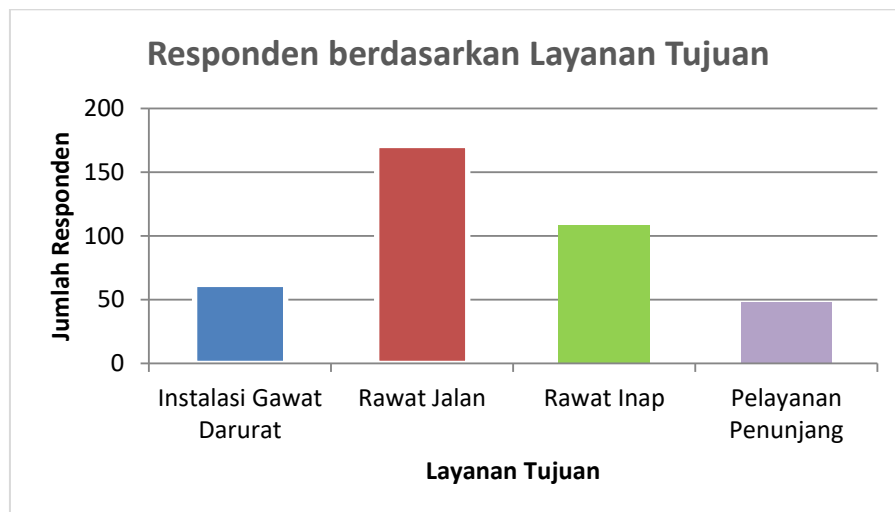
Distribusi responden berdasarkan layanan kesehatan yang dibutuhkan saat mengisi kuesioner akan ditampilkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Layanan Tujuan

No.	Layanan Tujuan	Jumlah	Persentase (%)
1.	IGD	62	16
2.	Rawat Jalan	171	44
3.	Rawat Inap	109	28
4.	Pelayanan Penunjang	48	12
	Total	390	100

Gambaran distribusi responden berdasarkan karakteristik layanan yang dibutuhkan saat mengisi kuesioner akan diperjelas dalam Grafik 4.4.

Grafik 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Layanan Tujuan



12. Data Dukung Lainnya.

a. Rekap Data Pengisian Kuesioner.

Seluruh data jawaban responden, perhitungan terhadap interval sampai dengan kriteria kinerja layanan akan ditampilkan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Data Responden Pengisian Kuesioner

No	NAMA	Tlp.	Layanan	PENILAIAN									TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN	KRITERIA KINERJA LAYANAN
				1	2	3	4	5	6	7	8	9					
1	Febryna Nabila	081233771871	Rawat Jalan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
2	Raisya	085854866657	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
3	Agus Hari S	085727693730	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
4	Oki arrama	081333669615	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
5	Aris	08124930128	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
6	Bu siti syaromah	085704563731	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
7	CHRISTINA HARDIANA PUTRI	08987069267	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
8	Yudi hartanto	0563013764	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
9	Anti Widajani SKeb Bd	081330502747	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
10	Rica agustin	081313115554	RJ	4	4	4	2	4	3	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik

11	Masni Ritonga	081217265205	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
12	Yuli	081331869295	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
13	Anik	08953669900068	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
14	Sunardi	089678781570	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
15	Ary	082133163291	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
16	R	083875123678	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
17	Muharini	087852806559	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
18	Kristina	089631533283	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
19	Shella putri	083846175756	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
20	Yayuk Estuningsih	081330026123	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
21	Kukuh W	081553556563	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
22	Dwi ninik	081357821727	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
23	Tatik Rusmiyati	08179342938	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
24	Rudianto	081330237892	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
25	Ni luh Ayu Nyoman	082131833233	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	1	4	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
26	Mareska Isnur	085777619995	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

27	Yuli Nurhayati	087853030601	Rawat Jalan	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
28	nur hasanah	085334713595	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
29	YULIS RAHMAWATI	081654906162	Rawat Jalan	4	4	4	3	1	4	1	4	3	28	3.11	77.78	B	Baik
30	Wargiono	081026197260	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
31	Ratna Sjahfrida	0817305201	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
32	Drs parno	087789477570	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
33	Ronadk	081333365185	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
34	Fadhillah Rahmalia	082139743401	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
35	Syakila Nada Utama	083856789429	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
36	RONALD	081333365185	Rawat Inap	4	3	4	3	4	4	3	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
37	Rizka Putri Amalia	087857135039	Rawat Inap	2	2	4	3	3	2	2	4	3	25	2.78	69.44	B	Baik
38	Iwan Noor Santoso	085244837089	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
39	Diah	081553248904	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
40	LILIS RENI GINARTI	082257332803	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
41	Rasya Muhammad Athaya	087764882739	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

42	Umi Masrifah	081217665823	Rawat Inap	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
43	Susriyani	0812 3270 9257	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
44	Iffa	0895621490201	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
45	Maya syafitri	081335376223	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
46	Irfan Aziz Efendi	087701722570	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
47	Esti	085233465785	Rawat Inap	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
48	Yuli Nurhayati	087853030601	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
49	Winarsih	081336516261	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
50	Tono	085707996690	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
51	R. Sianipar	081331581610	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
52	Ika	081331074497	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
53	Farida Septiani	087705739233	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
54	Ruju nugrahaning dewi	085232226827	IGD	2	3	4	4	3	2	2	2	4	26	2.89	72.22	B	Baik
55	Aprelia Delpiyanti	085738557534	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
56	ELLY PURWANDARI	081335445644	Rawat Inap	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
57	Iswahyuni	08815581379	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

58	Gevi	081334045258	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
59	Judistia	081333353002	Rawat Jalan	4	4	3	3	4	4	3	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
60	Siti Nurhayati	082334253045	Rawat Jalan	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
61	Shofa Chasani	082139282252	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
62	Wilda Ibrahim	082131021964	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
63	Noviantoro	0895433108070	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
64	Avicenna	081231397218	Rawat Jalan	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
65	Alfarian naufal nur rizki	082244732903	Rawat Jalan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
66	Deni	082230871673	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
67	Setiabudi Agus Santoso	081336083352	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
68	Riesky Duta valandie	085706802978	Rawat Jalan	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
69	Siti Nur Futikhah	085731053777	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
70	Dina Alriyani T	082139994439	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
71	Meyta Kurniasari	085232535406	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
72	Nn. D	089682126444	Rawat Jalan	4	3	4	4	4	2	4	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
73	Farida	081240000431	Rawat Jalan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik

74	Enjang wahyu budiarti	082237406151	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
75	Muhammad atho illah	085334765900	Rawat Jalan	2	4	4	3	3	1	4	3	1	25	2.78	69.44	B	Baik
76	Sofi Berliana Rizky	089613272527	Rawat Jalan	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
77	Tn. S	081336825429	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
78	Chelsea Putri budiman	081230728696	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
79	Fityatul Ilmi	085231016930	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
80	Wahyu Setyoarum	081330711336	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
81	Budi hartoyo	082177495420	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
82	Andria Hanadi	085100670133	Rawat Jalan	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
83	Sutrisno	081335028836	Rawat Jalan	2	3	4	3	4	4	3	3	4	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
84	Dedi agus	085607608659	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
85	John gollid	081390133203	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
86	Yulis Setianingsih	081230947908	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
87	Yales	081357036167	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
88	Devian Rafandra Madeputra	081249518915	Rawat Jalan	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
89	Irwan Saputra	085314758012	Rawat Jalan	2	3	4	3	3	1	3	3	3	25	2.78	69.44	B	Baik

90	Diah Kartikasari	081233985020	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
91	dr.Toetiek Srie Banoen	081357926332	Rawat Jalan	4	3	3	1	3	1	3	2	2	22	2.44	61.11	C	Kurang Baik
92	Yuliati	083832003446	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
93	Naufal	081344036029	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
94	Purmiliyanto	081259687571	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
95	Salwanaurah	082128628676	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	3.22	80.56	B	Baik
96	Bernard	081234517880	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
97	Abdul karim	081317541709	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
98	Riska Sujariyah	087775374228	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
99	M. Nasir	082337753245	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
100	Royanto	081703700733	Rawat Jalan	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
101	Henny	083857266635	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
102	Royanto	081703700733	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
103	Rizqy amelia	081515993379	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
104	Ny.D	082334571892	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
105	Eka	x	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

106	Endang	085235851200	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
107	Tn. Sumanan	081353436528	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
108	Suharjono S.Kep., Ners	081336464421	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
109	Ramadhani K	082160840875	Rawat Jalan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
110	Nurul aisyah	085738398729	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
111	Yoegi Novita Herdianti, AMd.Gz	087733676368	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
112	Rika	085935375894	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
113	Mualim	081935020974	Rawat Jalan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
114	Sri Wulandari	081331483622	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
115	Tuti Tjahyani	081233929319	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
116	Ilham	082234263387	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
117	Roni isnul bahtiar	081230607895	Rawat Jalan	2	2	4	1	3	4	2	2	2	22	2.44	61.11	C	Kurang Baik
118	Dwi kartika buana	085396507368	Rawat Jalan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
119	Esti	081331471572	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
120	SENIN HARI WIBOWO	081235427079	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
121	Suharti	085697794937	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

122	Abdillah	085730924329	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
123	Bagus	085850886665	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
124	Agustina	081231238172	Rawat Jalan	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
125	Heri Sumitro	085235465333	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
126	Rahima Naufalyn R.A	085259202228	Rawat Jalan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
127	Dessy sucktamawati	085850142203	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
128	ROSANA DEWI	08175112387	Rawat Inap	4	3	3	3	3	4	3	4	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
129	Wibowo	085707823226	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
130	Dadang widodo s	082141711505	Rawat Inap	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
131	Muchammad Darwin	08123242090	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
132	Ismiyati	085230019676	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
133	Ika Agustina	08563254421	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
134	Edi chahyanto	089699744114	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
135	Khalila	-	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
136	Aulia	081287537763	IGD	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
137	Ni Putu Aryani S	081233652518	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

138	Suzanna	082140787379	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
139	Luluk Alchammiddiyah	08113512626	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
140	Trie israhaju wiludjeng	083831474186	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
141	komari	087835153773	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
142	Rony	08123546536	IGD	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
143	Tria	087859144803	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
144	Sudarti	081703473759	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
145	Dimas Ahmad fahrudin	081222247881	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
146	Septian Diah lestari	083831622041	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
147	Siti umayati	081357084271	Rawat Jalan	1	4	4	4	4	2	2	1	2	24	2.67	66.67	B	Baik
148	Kholeg suudi	0895 397080601	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
149	Azwar Irkham	083834294233	Rawat Jalan	3	3	4	2	3	3	3	3	2	26	2.89	72.22	B	Baik
150	Arfian Bagas	081515689445	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
151	ACHMAD AFFANDI	0895339293356	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
152	Agus w	085704409202	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
153	Abdul	085706808673	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

154	Alif darmawan	085853836811	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
155	Muhammad haikal	082141142774	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
156	Mohammad sukron	085755199680	Penunjang Klinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
157	SITI NUR ASIAH	085707031016	Penunjang Klinik	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
158	Asyraf fahmiantoro	085203600992	Penunjang Klinik	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
159	Supri	081227607648	Penunjang Klinik	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
160	Sudjono	08123598220	Penunjang Klinik	1	1	4	1	1	1	1	1	1	12	1.33	33.33	D	Tidak Baik
161	Maryadi	081232822670	Penunjang Klinik	1	1	4	1	1	1	1	1	1	12	1.33	33.33	D	Tidak Baik
162	Dian	082334374131	Penunjang Klinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
163	Hj.Sunarti	0856391174	Penunjang Klinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
164	Ragil	081357900810	Penunjang Klinik	2	3	4	2	4	4	3	3	2	27	3.00	75.00	B	Baik
165	Bagas Dwi	083162935407	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
166	Dwi nuryanto	081394611100	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
167	Febri	085781990223	RJ	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

168	JIYANAH	085730083860	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
169	Aniek Kurniawati	082244265575	Rawat Jalan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
170	Caca	089699951647	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
171	Wulan	082140345490	Rawat Jalan	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
172	Revalina Mutiara	08970459870	Rawat Jalan	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
173	Marno	085856733843	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
174	Ica	089699951647	Rawat Jalan	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
175	Lian	085733347333	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
176	Fenty	087754244822	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
177	M. Miftahul huda	085710505197	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
178	Muh ngafit	082140693252	Rawat Jalan	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
179	Dahyadi	082143444507	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
180	Abudzar Algifari, S. Kep. Ns	085756380148	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
181	Suci eka setiawati	085648371725	Rawat Inap	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
182	Ny. Toetiek	081333714114	Rawat Inap	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
183	Slamet dwiono	085236629797	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik

184	Lulud	081230960580	Rawat Inap	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
185	Purwanti	085707303879	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
186	Dwi Sulistyowati	081336328301	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
187	Ngatino	081344646247	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
188	Tuti Tjahyani	081233929319	Rawat Inap	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
189	Siti rokayah	085695369599	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
190	Agustinus	085895959387	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
191	Mahardyastika LT	081332994626	Rawat Inap	1	4	4	2	4	4	2	2	1	24	2.67	66.67	B	Baik
192	M Aris Bachri	085333515403	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
193	Sulis	081216133441	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
194	Muhammad Rafly	083856750173	Rawat Inap	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
195	Muchsin	081334136484	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
196	Hafizh eka wiratama	082284651178	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
197	Rio saputra	082240140978	Rawat Jalan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
198	Ahmad Zainul Arifin	085645250473	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
199	Sri Yuana Sari	0881026887526	Rawat Jalan	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik

200	Norra Yudistya	081330667255	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
201	Hendra Mufarich	082139744172	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
202	Faisal rahmad hidayat	081332161226	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
203	BASTIAN AS	0813-5525-5868	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
204	Permadi setyo utomo	081332183653	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
205	Tn. Khoirul Isoleh	08285105361119	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
206	Is Hariyani	085808231531	IGD	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
207	Ny sudarwati	081515274728	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
208	maura	081329012738	IGD	4	2	3	2	3	3	3	2	3	25	2.78	69.44	B	Baik
209	Duwi ernawati	0895333799792	IGD	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
210	Angely	085732026641	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
211	Ny. Ani eka aryanti	081331908121	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
212	Indah wulandari	081249941511	IGD	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
213	Achmad Soleh	087866952289	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
214	Istifarin Erwinda Sari	081252532468	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
215	Kholifah	081231131448	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

216	Fadhiil agung.r	081286855822	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
217	Fahmi	082241240320	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
218	Dian Elvianingtyas	085102891500	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
219	YANIE SUSTIANINGSIH	081938534343	IGD	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
220	Deanita Alrika	082139582883	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
221	d	-	Penunjang Klinik	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
222	KIPTIYAH	085102377572	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
223	Moh Danie	087812016338	Penunjang Klinik	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
224	Carles Pitay	085739776995	Penunjang Klinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
225	Prastyo witanto	082141969058	Penunjang Klinik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
226	GRESON BRONLI PUAY	081236099649	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
227	Maestro Frenlin Lekatompessy	08819648074	Penunjang Klinik	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	3.22	80.56	B	Baik
228	Choirul Anwar	085546095375	Penunjang Klinik	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
229	Vita Emelia Fauziah	082143023287	Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

230	LAILA RISDIANA	087852310535	Penunj ang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
231	Chelsea	089653165335	Penunj ang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
232	Hadi suryono	08175092654	Penunj ang Klinik	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
233	M. Hidayat	085649092209	Penunj ang Klinik	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
234	Ellyza djohan	081334093092	Penunj ang Klinik	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
235	Ninik	082257728738	Penunj ang Klinik	3	2	4	2	3	1	1	2	1	19	2.11	52.78	C	Kurang Baik
236	Tia	081252218071	Penunj ang Klinik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
237	Ninik	082257728738	Penunj ang Klinik	3	2	3	2	2	1	2	2	1	18	2.00	50.00	C	Kurang Baik
238	Moch rafie dana hamizan	-	Penunj ang Klinik	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
239	Isnaini	087854243156	Penunj ang Klinik	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
240	Febriyanti siswarini	082374547454	Penunj ang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
241	Muhammad Ghufron	089517796465	Penunj ang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
242	Emi Purwanti	08121683429	Penunj ang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

243	Agus isriyanto	081335598141	Penunj ang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
244	Dian susilawati	085608389560	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
245	Muhammad Ilham Yahya	0895-6196- 75699	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
246	Muhammad Oemar Muzammil	082333301432	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
247	L.adityah	087778277295	Rawat Jalan	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2.89	72.22	B	Baik
248	Joko Suwarno	0895627579795	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
249	Lutfiansyah adityah	087778277295	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
250	NY. TEMINAH ATIM	081330502747	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
251	NY .LILIK ISMIATI	08999046770	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
252	Effiana A	087851546322	Rawat Jalan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
253	M. Aufa Faizal Tamam	089686932732	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
254	Ny. Yuni Juwita	08340817605	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
255	Raisyta	082131985586	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
256	Suwaji	089676356192	Rawat Inap	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
257	Baskoro abie arif hendarto	0881026960312	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
258	Dimas bintang arjuna wijanarko	085234662181	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	26	2.89	72.22	B	Baik

259	Didit putra ginanjar	087794169356	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
260	Sugeng hariyanto	081230775886	Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
261	Achmad Junaedi	085646569456	Rawat Inap	2	4	4	4	4	3	4	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
262	Ny.S	081330859250	IGD	3	3	4	3	3	3	2	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
263	Novi Puspitasari	087855600652	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
264	Udjang Syarifudin	089530820402	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
265	Setyo purwowusono	0813-3063-5952	IGD	1	3	4	1	4	4	1	2	1	21	2.33	58.33	C	Kurang Baik
266	Ny ns	082229152661	IGD	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56	B	Baik
267	Melinda Dwi Mega Selvia	082257222145	IGD	4	3	4	2	3	3	2	2	3	26	2.89	72.22	B	Baik
268	David Andhi Laksono	081234947011	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
269	Diana sari	088994123067	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
270	Zainul abidin	081218194404	IGD	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
271	IMAM Safi'i	085755158777	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
272	Ari setyawan	08563334383	IGD	3	3	4	2	4	3	2	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
273	Edi	089627662099	IGD	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
274	Tn.TJ	085785920314	IGD	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik

275	Diko Setia Rini	081335766824	IGD	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
276	Sutiah	082244775431	IGD	2	2	4	2	3	2	2	3	3	23	2.56	63.89	B	Baik
277	Yuliati	92139334321	IGD	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
278	Rita kumala dewi	085745975231	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
279	Muslimah	082234316634	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
280	Ny lilik yuliati (klg px)	08155020148	Penunjang Klinik	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
281	Emilia Alfiyanti	08985329191	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
282	Miftachurohmah	082140252566	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
283	Rifqi Fachreza	0882009768121	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
284	Sahri	082233016596	Penunjang Klinik	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
285	Emilia Alfiyanti	08985329191	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
286	Marlina Sri Sajektie	081235558266	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
287	Fahmi	082241240320	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
288	Titik	088265776145	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

289	Paijo	-	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
290	Virna marliaa	0816331365	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
291	NOZZUN IKTAMALA	085730509805	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
292	Rama	081331742512	Rawat Jalan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
293	Laila	0895366141821	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
294	Kenzo jonathan firdaus	081235521313	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
295	Rahima Naufalyn RA	085259202228	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
296	Mutiara Aisyah Antari	082131351343	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
297	judhasmara	08970300977	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
298	RR ETTY SETYAWATI L	082139972738	Rawat Jalan	3	3	4	2	3	2	3	3	3	26	2.89	72.22	B	Baik
299	MEGA FEBININGTYAS	082213663079	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	7.00	175.00	FALS E	FALSE
300	Syaiful bahri	081779412623	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
301	Nurul Faidah	085730644010	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
302	Faisal Rahmad Hidayat	081332161226	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
303	Bastian AS	081355255868	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
304	Muhammad Rafly	083856750173	Rawat Jalan	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik

305	M Aris Bachri	085333515403	Rawat Jalan	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
306	Wulandari	082140345490	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
307	Arfian bagas	081515689445	Rawat Jalan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
308	Satria Aprildo	082331909755	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
309	M. Nasrul	085850858577	Rawat Jalan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
310	Laila Risdiana M.Y	+62 878-5231-0535	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
311	AHMAD RANGGA SATYA PRATAMA	085648620704	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
312	Joko	081944882783	Rawat Inap	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
313	Triana Auviatu Nur Azizah	087859144803	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
314	Hafizh eka wiratama	082284651178	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
315	Prastyo witanto	082141969058	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56	B	Baik
316	Muhammad Ramadhan	085736021992	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
317	Lulud	081230960580	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
318	Bagas Dwi Wahono P	0831 6293 5407	Rawat Inap	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
319	Danie	083854404756	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

320	Gilang Bayu Pratama	089507418896	Rawat Inap	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
321	Mohamad ali	087888768419	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
322	ACHMAD AFFANDI	0895339293356	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
323	MOHAMMAD SUKRON	085755199680	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
324	Abdul Kohar	085335606792	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
325	Choirul Anwar	085546094375	IGD	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
326	Moh Riski Afandi	085258858678	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
327	Indra indriani	087852726123	IGD	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
328	Sumiati	085791128265	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
329	Eka Putra Bagus Suwito	083856822365	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
330	Mery kurniasari	082231553411	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
331	Muhammad Ade	085732886385	IGD	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
332	Revalina Mutiara	08970459870	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
333	Setyo boy wahyu	085791381619	IGD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
334	Beby Puja Nursela	085894126903	IGD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
335	Eka Putra Bagus Suwito	083856822365	IGD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

336	Nurhaliza Aulia Rachman	089699951647	Penunjang Klinik	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
337	Mochammad muchdor	088991447877	Penunjang Klinik	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
338	rizqi maha	082334363705	Penunjang Klinik	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
339	Angely	085732026641	Penunjang Klinik	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3.22	80.56	B	Baik
340	Chelsea Fahrinisha	089653165335	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
341	GRESON BRONLI PUAY	081236099649	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
342	Karuniawan	087843936230	Penunjang Klinik	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
343	Muhammad Ilham Yahya	0895-6196-75699	Penunjang Klinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
344	Sapta Laksana Bagus	081528473500	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
345	Carles Pitay	085739776995	Rawat Jalan	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
346	Muchsin	081334136484	Rawat Jalan	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
347	Nico f	085716497756	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik

348	M Abdul	085706808773	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
349	ari setya nugroho	081252992132	Rawat Jalan	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
350	M. Hidayatulloh	083105253481	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
351	Dicky	085731475559	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
352	Rizki Andris kiano	-	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
353	Achmad Soleh	087823073399	Rawat Jalan	4	3	3	4	4	3	3	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
354	Maestro Frenlin Lekatompessy	08819648074	Rawat Jalan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56	B	Baik
355	Agus prasetyo	081939193681	Rawat Jalan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
356	Kasonah	08121781125	Rawat Jalan	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
357	Agustinus pati ndamung	085895959387	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
358	Kukuh Wibowo	08155018478	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
359	Moh imam anshori	082246543632	Rawat Jalan	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
360	Rahmawati	087745789381	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
361	Dwi indrawati	085793932430	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
362	Sami2 an	082234263387	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
363	Miskan	081233907856	Rawat Jalan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik

364	Syakila Nada Hutama	083856789429	Rawat Jalan	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
365	Moch Rafie Dana Hamizan	082227668844	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
366	Rizka Putri Amalia	087857135039	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
367	Mareska Isnur	085777619995	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
368	Adiah Ismulyanti	081233771871	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
369	Bu meyta	085232535406	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
370	Ibu Dwi	082140040201	Rawat Inap	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
371	Priyono	081389053828	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
372	Tn. Ismail	082132968615	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
373	Isnandar	08533157947	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100	A	Sangat Baik
374	rozik	081247012595	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.00	75.00	B	Baik
375	Sujiyono	081233795577	Rawat Inap	4	4	3	4	3	4	4	3	4	27	3.67	91.67	A	Sangat Baik
376	Siti M	0838-6701-5465	Rawat Inap	3	3	4	3	4	4	4	4	3	33	3.56	88.89	A	Sangat Baik
377	Erni suci rahmawati	082199110919	Rawat Inap	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
378	Suci eka setiawati	085648371725	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	100.00	A	Sangat Baik
379	Agus windoyo/security	085704409201	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

380	Yuni	085853957882	Rawat Inap	3	3	4	3	3	4	4	3	3	36	3.33	83.33	A	Sangat Baik
381	Achmad Junaedi	085646569456	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	4.00	100.00	A	Sangat Baik
382	Nadia villa armadani	082140607891	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	3	3	3	36	3.11	77.78	B	Baik
383	Sugito	081298573434	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
384	Masni Ritonga	081217265205	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	3.89	97.22	A	Sangat Baik
385	Ilham yudha prawira	087765848008	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
386	Adinda	081216133444	Rawat Inap	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35	3.44	86.11	A	Sangat Baik
387	Yoegi Novita Herdianti	087733676368	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	4.00	100.00	A	Sangat Baik
388	nova sari	081336620018	Rawat Inap	4	3	4	3	3	3	3	3	3	36	3.22	80.56	B	Baik
389	Calista salsabilla jasmine	081-553829244	Rawat Inap	4	4	4	4	3	4	3	4	4	29	3.78	94.44	A	Sangat Baik
390	Vinna Ardia Garini	0882009122236	Rawat Inap	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34	3.44	86.11	A	Sangat Baik
				3.669	3.656	3.713	3.638	3.685	3.654	3.621	3.631	3.605	32.871	3.66	91.497	A	Sangat Baik
				91.731	91.410	92.821	90.962	92.115	91.346	90.513	90.769	90.128					

b. Analisis Unsur Pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 9 (sembilan) unsur/indicator/variabel, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur/indikator yakni sebagai berikut:

1) Kesesuaian persyaratan pelayanan.

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.669 berada pada interval skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	5	1,3
2.	Kurang Baik	2	11	2,8
3.	Baik	3	92	23,6
4.	Sangat Baik	4	282	72,3
	Jumlah		390	100

2) Kemudahan prosedur pelayanan.

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.656 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kemudahan Prosedur Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kemudahan Prosedur Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.7.

**Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr.
Ramelan Unsur “Kemudahan Prosedur Pelayanan”**

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	2	0.5
2.	Kurang Baik	2	6	1.5
3.	Baik	3	116	29.7
4.	Sangat Baik	4	266	68.3
	Jumlah		390	100

3) Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.713 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kecepatan Waktu Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kecepatan Waktu Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.8.

**Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr.
Ramelan Unsur “Kecepatan Waktu Pelayanan”**

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	112	28.7
4.	Sangat Baik	4	278	71.3
	Jumlah		390	100

4) Kewajaran Tarif Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.638 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada

pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kewajaran Tarif Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kewajaran Tarif Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kewajaran Tarif Pelayanan”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	5	1.3
2.	Kurang Baik	2	11	2.8
3.	Baik	3	104	26.7
4.	Sangat Baik	4	270	69.2
	Jumlah		390	100

5) Kesesuaian Standart Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.685 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kesesuaian Standart Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kesesuaian Standart Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kesesuaian Standart Pelayanan”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	3	0.8
2.	Kurang Baik	2	1	0.3
3.	Baik	3	112	28.7
4.	Sangat Baik	4	274	70.2
	Jumlah		390	100

6) Kompetensi Petugas

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.654 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kompetensi Petugas”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kompetensi Petugas” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kompetensi Petugas”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	8	2.1
2.	Kurang Baik	2	7	1.7
3.	Baik	3	97	24.9
4.	Sangat Baik	4	278	71.3
	Jumlah		390	100

7) Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.621 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Perilaku Petugas Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Perilaku Petugas Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Perilaku Petugas Pelayanan”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	5	1.2
2.	Kurang Baik	2	10	2.6
3.	Baik	3	113	29.0
4.	Sangat Baik	4	262	67.2
	Jumlah		390	100

8) Penanganan Pengaduan Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.631 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Penanganan Pengaduan Pelayanan”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Penanganan Pengaduan Pelayanan” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Penanganan Pengaduan Pelayanan”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	3	0.8
2.	Kurang Baik	2	10	2.6
3.	Baik	3	115	29.5
4.	Sangat Baik	4	262	67.1
	Jumlah		390	100

9) Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.605 berada pada interval IKM skor 3.26 – 4 kategori “A”. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Puas” pada unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana”.

Hasil jawaban kuesioner pada unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana” secara ringkas disajikan dalam bentuk Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Kepuasan Pasien Penerima Layanan Kesehatan RSPAL dr. Ramelan Unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana”

No.	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Baik	1	7	1.8
2.	Kurang Baik	2	6	1.5
3.	Baik	3	121	31
4.	Sangat Baik	4	256	65.7
	Jumlah		390	100

BAB V

PENUTUP

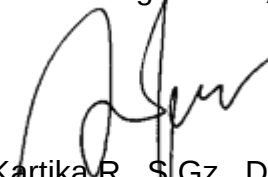
13. Kesimpulan.

- a. Nilai rata-rata tertinggi elemen pengkajian periode TW I tahun 2024 adalah Kecepatanan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.
- b. Dua nilai rata-rata terendah elemen pengkajian periode TW I tahun 2024 adalah Fasilitas Sarana Prasarana dan Sikap Petugas Dalam memberikan Pelayanan.
- c. Nilai total elemen pengkajian SKM periode TW I tahun 2024 menunjukkan Mutu Layanan pada Kriteria “A” dengan Kinerja Layanan “Sangat Baik” dan Indeks Kepuasan Masyarakat “3,66” atau “91,497”.

14. Saran.

- a. Melaksanakan evaluasi terhadap kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana, melakukan pengecekan secara berkala minimal 3 bulan sekali.
- b.
- c. Melaksanakan Pelatihan Strategi Komunikasi Efektif secara rutin dan Penekanan kepada seluruh Personel untuk menerapkan Surat Edaran Kepala RSPAL dr. Ramelan Nomor SE/92/VII/2023 tanggal 28 Juli 2023 tentang Salam Pelayanan kepada Pasien/Pengunjung di RSPAL dr. Ramelan.

Kasubbag Humas,



Silvy Kartika R., S.Gz., Dietisien
Mayor Laut (K/W) NRP 15197/P