



RSPAL DR. RAMELAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN II
2024
JULI



 www.rspaldramelan.com

 rsal.ramelan@yahoo.co.id

 031-8438153

 Jl. Gadung No. 1 Surabaya



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW II 2024

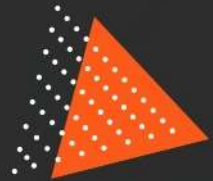
**RSPAL dr. RAMELAN
SURABAYA**

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



Survei Kepuasan Masyarakat

TW II Tahun 2024 RSPAL dr. RAMELAN



Kesesuaian persyaratan pelayanan



Nilai Interval

3.687

Nilai Konversi

92.179

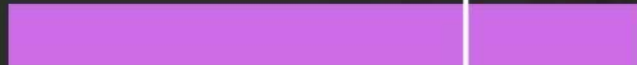
Kemudahan prosedur pelayanan



3.685

92.115

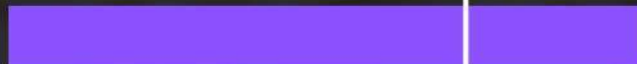
Kecepatan waktu pelayanan



3.682

92.051

Kewajaran biaya/tarif pelayanan



3.677

91.923

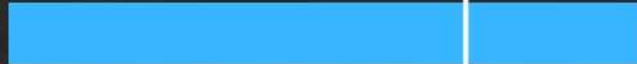
Kesesuaian Produk Pelayanan



3.674

91.859

Kompetensi/kemampuan petugas



3.654

91.346

Perilaku petugas dalam pelayanan



3.662

91.538

Penanganan pengaduan penggunaan layanan



6.677

91.923

Kualitas sarana dan prasarana



3.618

90.449

IKM MINIMAL "SANGAT BAIK"
3.26/81.26

Survei atas Layanan:

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



390
Responden



*INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover Laporan	i
Halaman Judul	ii
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW II 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	54
14. Saran	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Responden Survei Kepuasan TW II Tahun 2024	11
Tabel 3.2 Total Penilaian dan Rata-rata Nilai Setiap Unsur Pelayanan Pengkajian Perbulan Periode TW II Tahun 2024	11
Tabel 3.3 Interpretasi dan Peringkat Nilai Unsur Pelayanan TW II Tahun 2024	12 13
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW II 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 II Tahun 2024 didasarkan pada data survei pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang periode Triwulan II 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 II 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 kuisisioner "KEPUASAN PELAYANAN PASIEN", kami harapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat mengisi kuisisioner 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 April s.d 30 Juni 2024.

7. Metode Pencacahan.

- a. Penentuan Jumlah Responden.

Jumlah populasi berdasarkan jumlah kunjungan pasien TW I tahun 2024 yaitu sejumlah 80.216 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 - 2,599	25 - 64,99	D	Tidak Puas
2	2,6 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Puas
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Puas
4	3,6324 - 4,00	88,31 - 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 II Tahun 2024 memiliki karakteristik seperti dalam Tabel 3.1.

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

No.	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	103	26,4
	b. Wanita	287	73,6
2.	Umur		
	a. < 25 th	51	13,1
	b. 25,1 – 35 th	78	20
	c. 35,1 – 45 th	100	25,65
	d. 45, 1 – 55 th	102	26,15
	e. > 55, 1 th	59	15,1
3.	Domisili		
	a. Surabaya	187	48
	b. Luar Surabaya	203	52
4.	Layanan Tujuan		
	a. Instalasi Gawat Darurat	35	8,97
	b. Rawat Jalan	285	73,07
	c. Rawat Inap	65	16,68
	d. Pelayanan Penunjang	5	1,28

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 II Tahun 2024

BULAN	ELEMEN PENGKAJIAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
April	130 Responden								
Total	487	483	487	479	484	481	489	483	470
Rata-Rata	3.746	3.715	3.746	3.685	3.723	3.700	3.762	3.715	3.615
Mei	130 Responden								
Total	471	472	468	477	466	470	469	476	469
Rata-Rata	3.623	3.631	3.600	3.669	3.585	3.615	3.608	3.662	3.608
Juni	130 Responden								
Total	480	482	481	478	483	474	470	475	472
Rata-Rata	3.692	3.708	3.700	3.677	3.715	3.646	3.615	3.654	3.631
TW I									
Total	1438	1437	1436	1434	1433	1425	1428	1434	1411
Rata-Rata	3.687	3.685	3.682	3.677	3.674	3.654	3.662	3.677	3.618

Ket.:



Nilai tertinggi



Nilai terendah

Nilai rata-rata elemen pengkajian merupakan Nilai Interval IKM. Nilai rata-rata elemen tertinggi bulan April, Mei, Juni senilai 3,762; 3,669; dan 3,715 pada elemen 7,4 dan 3, sedangkan Elemen terendah pada elemen 6 dengan nilai 3,700 di bulan April kemudian pada elemen 5 di bulan Mei dengan nilai 3,586 dan bulan Juni 3,615. Jika dilihat pada total nilai dan rata-rata nilai elemen penilaian TW II, nilai tertinggi pada elemen 1 dengan total nilai 1.438 (3,687) dan terendah untuk elemen 9 dengan total nilai 1.411 (3,618).

c. Interpretasi Nilai Setiap Unsur Pelayanan.

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

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.687	92.179	A	Sangat Puas	3
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.685	92.115	A	Sangat Puas	4
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.682	92.051	A	Sangat Puas	1
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.677	91.923	A	Sangat Puas	6
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.674	91.859	A	Sangat Puas	2
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.654	91.346	A	Sangat Puas	5
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.662	91.538	A	Sangat Puas	8
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.677	91.923	A	Sangat Puas	7
9	Kualitas sarana dan prasarana	3.618	90.449	A	Sangat Puas	9

Dalam Tabel 3.3 digambarkan bahwa selama periode TW II tahun 2024 masyarakat sangat puas terhadap seluruh pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan tertinggi pada kecepatan waktu pelayanan dengan nilai interval 92,179 sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai interval 90.449.

d. Interpretasi nilai SKM.

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

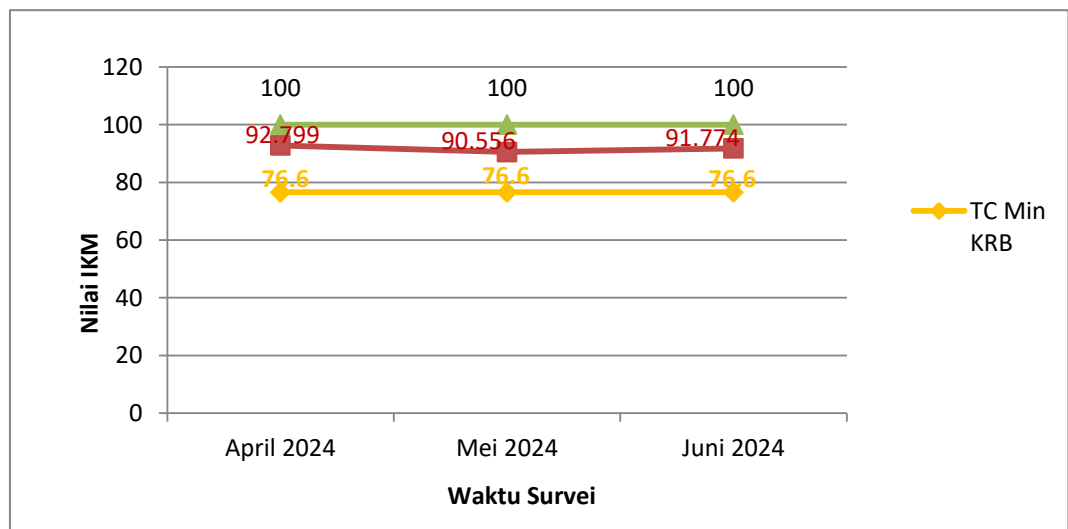
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW II Tahun 2024

BULAN	TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN	KRITERIA KINERJA LAYANAN
April	4343	3,712	92,799	A	Sangat Baik
Mei	4238	3,622	90,556	A	Sangat Baik
Juni	4295	3,671	91,774	A	Sangat Baik
Total	12.876	11,005			
Rata-rata	-	3,671	91,709	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 II tahun 2024 adalah 3.671, nilai interval konversi 91,774 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.	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	Melakukan penelitian secara komprehensif sehingga manajemen dapat mengetahui seberapa tingkat kompetensi pegawai yang sesungguhnya, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta dampak tingkat kompetensi terhadap kinerja pegawai	Dilaksanakan Pelatihan-pelatihan yang dapat mengasah kompetensi/kemampuan Petugas, misal contohnya: Pelatihan Pelayanan Pasien emergency, Pelatihan Higiene Sanitasi Makanan bagi pengelola dan pengolah makanan, Pelatihan Komunikasi Efektif, dll

BAB IV DATA SURVEI

11. Data Responden.

a. Jenis Kelamin.

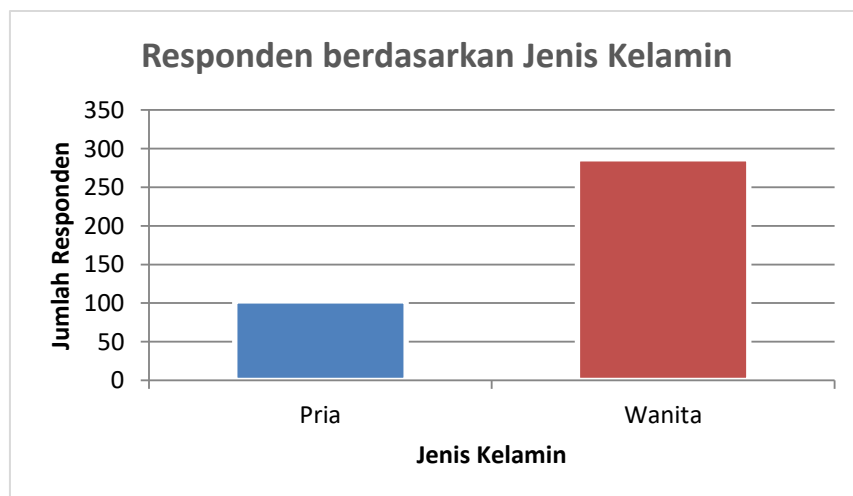
Distribusi jenis kelamin responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelayanan kesehatan di RSPAL dr. Ramelan TW II tahun 2024 akan disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	103	26,4
2	Wanita	287	73,6
	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.

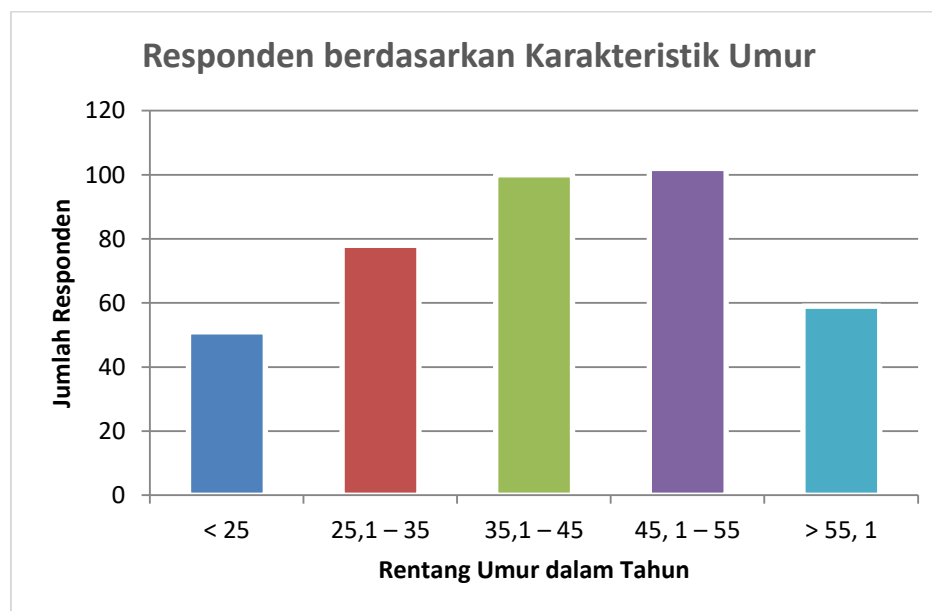
Tabel 4.2 akan menyajikan data responden berdasarkan karakteristik umur.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 25 th	51	13,1
2.	25,1 – 35 th	78	20
3.	35,1 – 45 th	100	25,65
4.	45, 1 – 55 th	102	26,15
5.	> 55, 1 th	59	15,1
	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.

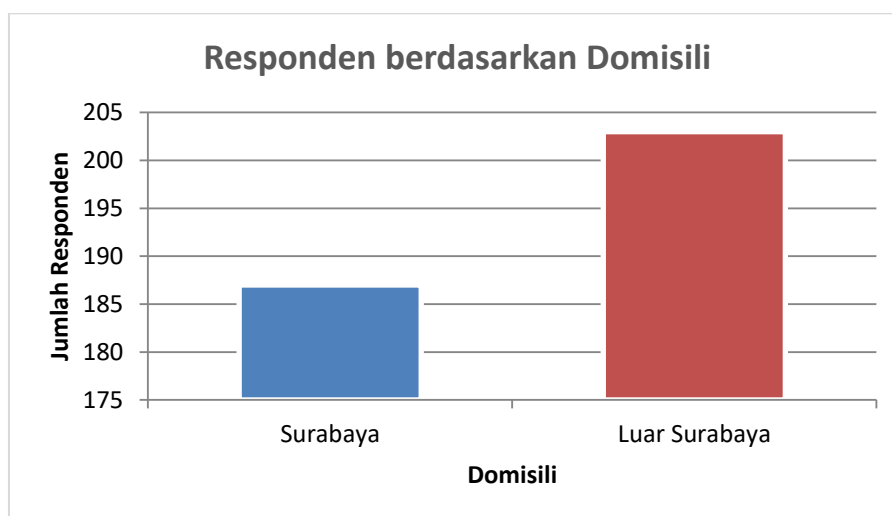
Data responden berdasarkan daerah tempat tinggal atau domisilinya akan ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Domisili

No.	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1.	Surabaya	187	48
2.	Luar Surabaya	203	52
	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.

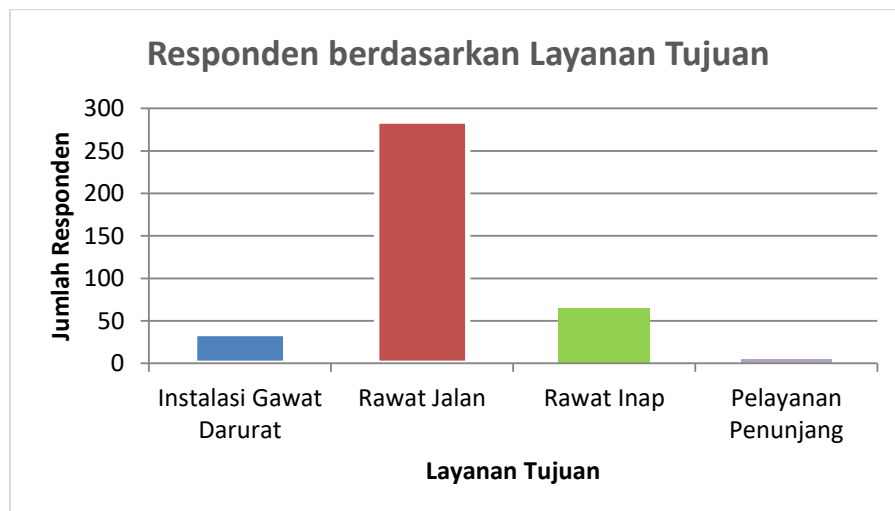
Distribusi responden berdasarkan layanan kesehatan yang dibutuhkan saat mengisi kuesioner akan ditampilkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Layanan Tujuan

No.	Layanan Tujuan	Jumlah	Persentase (%)
1.	IGD	35	8,97
2.	Rawat Jalan	285	73,07
3.	Rawat Inap	65	16,68
4.	Pelayanan Penunjang	5	1,28
	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 Pasien/Keluarga	Usia	No. Telp	Domisili	Unit Pelayanan	Penilaian										TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN
						1	2	3	4	5	6	7	8	9					
1	Fepi hidayat	52	085230 508796	Simo Darmo Permai Sel I/40 SBY	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3.667	91.667	A	Sangat Baik
2	Solichah	40	083869 446837	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
3	Tri Heni Astutik	50	081230 59037	JL SERAYU BLOK FU/19 WISTROP WARU SDA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
4	AKHMAD SYARIFUDIN	56	082333 997970	Pamekasan	RAWAT JALAN	4	4	3	4	3	3	3	3	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
5	Nanik Idawati	44	081331 015772	Graha Pesona Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
6	Adam Fachruddin	63	081235 880845	Karang Menur Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
7	Yuni andika	29	085648 465139	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
8	Lilik ati	65	085230 048969	Dukuh Kupang Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
9	Evarani	56	081330 121748	Jl. Kol Sukardi No.2 Bulak Sby	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
10	Heni Yuntiani	62	081333 237550	WISMA TROPODO WARU, SIDOARJO	RAWAT JALAN	3	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.222	80.556	B	Baik
11	Kunik	62	085755 506831	Girilaya 8/16 Sawahan Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
12	Miftakhul khoiri	57	085853 474497	Sidorembung Gedek Mojokerto	RAWAT JALAN	3	4	3	4	4	4	3	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
13	Sudjami	69	081913 736562	Wiyung II/24 SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik

14	Maya fitria	35	085731 148801	SURABAYA	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
15	Zummatul Atiqoh	31	082232 138701	Bohar Timur Taman Sidoarjo	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
16	Endah Mukti Riyani	53	081554 343724	Jambangan III C/3 Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
17	Nevi Herlina Indarwati	49	085655 971574	PERMATA ALAM PERMAI D-III NO 12-A Gedangan Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	3	3	4	3	3	29	3.556	88.889	A	Sangat Baik
18	Nurul Octarini	44	081134 18703	Wadung Asri Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
19	Ambar Kusuma	55	081217 152810	KEMLATEN XII E/2 KARANG PILANG SBY	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
20	Nina elfiana	56	081330 388945	PERUM TNI AL BLOK L 4 NO 5 Candi Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
21	Wiwiek Adyastuti	72	081134 8117	TAMAN GAPURA BLOK E 3/15	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
22	Putri Wahyu Batari	53	081216 257909	PERUM GRIYA TAMAN ASRI BLOK FF NO 07 TAMAN SDA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
23	Deni (urikes)	43	082230 871672	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
24	Nining dwi ningsih	35	081543 093731	Rungkut Asri Timur 6/15 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
25	Amanda Renata Salsabila Putri Sudarsono	20	089682 126444	Wonokromo Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
26	Samhari	51	085258 028066	Sumenep	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
27	Najla Fachira Putri (Nita Erma)	15 thn	082219 062596	Graha Asri Sukodono	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
28	Nindy	34	081249 037783	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
29	Yolanda shinta	31	081234 517880	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
30	Muhammad Wildan Al- Ghifari	10tah un	081336 825426	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik

31	Pak cholill	64	087701 984898	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
32	Fadhy abdullah bayasud	66	082232 880507	Mondokan Tuban	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
33	Annisa Chairany Mutia Tegas	27	085771 000878	Pejuang Pratama Bekasi	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
34	Triano Al islam	33	082246 541294	Asrama Korem BIAK	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
35	Arik Susanti	41	085648 576661	Pogot Mojokerto	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
36	Rina yuliani	56	081231 190246	Taman Tiara Buduran SDA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
37	An.Reissa Earlyta Anindi	11 tahun	085890 766255	Grand Rose Regency B.23 SDA	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	3	3	3	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
38	An.Noval Andrean maulana	13 Tahun	085774 622697	Perum AL Semolowaru Bahari XIV Sukolilo Sby	RAWAT INAP	3	3	3	4	4	4	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
39	Edi sutrusno	55	081331 243303	Sedati Agung II Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
40	Dilawati	37	085330 635186	Simo Gunung Kramat Barat I/29 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
41	Keysha azzahra Maulana	6 tahun	082231 165807	PERUM TNI-AL CANDI SIDOARJO	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
42	Nova Wijayanti	44	081231 961051	PERUM ALAM PESONA 1/20 Krian Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
43	TIARA RAMADHANI PUTRI HENDARTO	18	082143 595525	SURABAYA	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
44	Yani	51	081217 830059	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
45	NI MADE WIDHI WEDA AYU LESTARI	28	087762 474129	Banjar Bale Agung Mendowo Jembrana	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
46	Izza rafika	30	083110 820223	SIMOREJO I BARAT 14 Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
47	Waras	51	085785 228769	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
48	Edwi Nur Choiri	49	082140 170639	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
49	Kusmayadi	57	081949 262377	Dua Permata C1/23 Krian SDA	RAWAT INAP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
50	Agustina suwarsih	56	081123 50693	ASEM JAYA 2 / 28 BUBUTAN SBY	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik

51	Hilmi arifin	26	081337 620588	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
52	Andri Setyo Nugroho	44	081210 208455	DSN CORAH 4/2, JATIREJO, REJOSO, NGANJUK, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
53	Rusman Hasiholan Siahaan	50	081230 686144	CANDI LONTAR WETAN TANDES SBY, LONTAR, SAMBIKEREK, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
54	Edwi Nur Choiri	49	082140 170639	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
55	Sudarto	56	081231 657346	SURABAYA	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
56	Farida Irianingsih. NK	50	081230 097599	WIGUNA TIMUR REGENCY 2/47, GUNUNG ANYAR TAMBAK, GUNUNG ANYAR, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
57	NWUFAL RAFI ZHADAD	23	082142 098051	PERUM TAS 3 BLOK K-08/10 KEPUH KIRIMAN SDA, KEPUH KEMIRI, TULANGAN, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
58	Lailiah	48	081216 851395	JL KALI KEPITING JAYA VIII/97 SBY, -, TAMBAKSARI, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
59	Muhamad Bisyri Muthahar	37	085279 879203	JL. SUNGAI SELAM RT.10 DESA TERAK SIMPANG KATIS TERAK BANGKA TENGAH, TERAK, SIMPANG KATIS, BANGKA TENGAH, KEPULAUAN	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik

				BANGKA BELITUNG															
60	Widya Rachman	51	081249 672571	GRIYA KEBRAON UTAMA X DH 24, KEBRAON, KARANG PILANG, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
61	Mudroah	57	082233 515775	KARANGAN RT.03 RW.02 TRENGGALEK, KARANGAN, KARANGAN, TRENGGALEK, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
62	Rizka	31	081367 606675	SURABAYA	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
63	Yani	54	081241 854426	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
64	Keisha zahra fatoni	8 th	085755 070477	DESA BETRO TIMUR , -, KEMPLAGI, MOJOKERTO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
65	DESY DEWI ARYANI	39	087854 460039	JL. SAMBIARUM BLOK 52 C / 13, -, SAMBIKEREPI, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	3	3	4	4	3	3	4	3	28	3.444	86.111	A	Sangat Baik
66	Bahrurrosi	42	081703 454990	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
67	uswatul ummah	55	082335 300707	FLAT RS.AL JAGIR, WONOKROMO, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
68	Yuli Retnowati	50	081999 927366	DINOYO LOR 5/37, KEPUTRAN, TEGALSARI, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
69	ARTHUR ELZANDI	39	089622 267034	PARK ROYAL REGENCY BLOK I-1 NO 3 SDA, SIDOKERTO, BUDURAN, SIDOARJO, JAWA TIMUR	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

70	Shabrina Alilatul Bariza	18	081216 287666	JL. MIRAH DELIMA C-12 NO. P. 56, GADUNG, DRIYOREJO, GRESIK, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
71	Suwarti	47	085648 929307	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
72	Nina elfiana	56	081330 388945	PERUM TNI AL BLOK L 4 NO 5, KARANGTANJUNG, CANDI, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
73	Sugeng s	52	082131 641006	 <															

			300707	WONOKROMO, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	INAP														Baik
81	Heny ratnaningsih	56	085102 181867	kedung turi permai b-4 taman sidoarjo, -, TAMAN, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
82	Tn. YULIANTO	42	089532 195303 5	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
83	Nurul rinanti	36	089514 365852	MANYAR DUKUH 118 SURABAYA, KERTAJAYA, GUBENG, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
84	Nova Anis	43	081939 985347	SURABAYA	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
85	Susianah	48	085857 438206	BANGKINGAN RT 4/1 SBY,	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
86	Nurul rinanti	36	089514 365852	MANYAR DUKUH 118 SURABAYA, KERTAJAYA, GUBENG, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	3	4	4	3	3	4	3	29	3.556	88.889	A	Sangat Baik
87	Sukolis	44	082145 709527	DSN LOSARI RT 02 / RW 01, MEJOYOLOSARI, GUDO, JOMBANG, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	4	3	3	4	3	3	3	4	26	3.333	83.333	A	Sangat Baik
88	Mahnunah	42	083832 041055	PERUM BUMI CANDI ASRI RT 004 RW 004 SIDOARJO, NGAMPELSARI, CANDI, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
89	Susiana Prihati	58	081553 108653	GREEN MENGANTI A3/21 MENGANTI GRESIK, DRANCANG, MENGANTI, GRESIK, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik

90	AZAARA SALSABILA ramadhani	8 THN	081216 248298	DSN PANDasili RT 3/7 WONOREJO TROWULAN MOJOKERTO, -, TROWULAN, MOJOKERTO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
91	IRAWATI	40	088803 189487	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	3	3	3	2	28	3.333	83.333	A	Sangat Baik
92	Indra	34	082222 219057	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	4	3	4	4	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
93	Mulyati	40	087850 319304	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
94	Nartik NY	51	085733 555055	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	3	3	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
95	Yuyun widyawati	47	081216 491879	DS SUMBER AGUNG RT 02 RW 01 MANTUP LAMONGAN, -, MANTUP, LAMONGAN, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	3	3	3	4	4	3	3	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
96	Minarsih	54	0856 0821 6698	KESATRIAN 41/W 5A SBY,	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
97	ilham	20	085157 325505	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
98	Panti Indah Rachmayani	50	082245 592010	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
99	Mailin oktarina	66	081332 658736	NGAGEL MULYO 4 no 1 surabaya, NGAGELREJO, WONOKROMO, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
100	Sri Djumijati	76	085785 201223	CANGGU PERMAI BLOK 3A/23 RT 17 RW 04 MOJOKERTO, CANGGU, JETIS, MOJOKERTO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
101	Wahyuningsih	50	082233 562006	BHAYANGKARA PERMAI Z/1 SDA	INSTALA SI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	4	4	4	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik

102	SUHARTO	49	081232 570903	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
103	Adinda	22	083845 222402	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
104	Achmad taufik	24	083117 361614	jl.kebonsari gg. ikhlas no.93 JAMBANGAN, KOTA SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
105	Leilla	49	081217 07473	ASEM BAGUS 2/61, TEMBOK DUKUH, BUBUTAN, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
106	Nurul Hidayati	65	082333 589205 0	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
107	Amalah	55	085649 505739	DSN KATES RT.01 RW.01 PRAMBON SIDOARJO, PEJANGKUNGAN, PRAMBON, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
108	Warti	52	085879 901365	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
109	Lailatus saadah	27	082249 765886	SURABAYA	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
110	Rina Mairawati	50	082230 856873	KEMANGSEN RT.15 RW.06 BALONGBENDO SIDOARJO, KEMANGSEN, BALONG BENDO, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	3	4	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
111	Rahayu wilujeng	38	083114 424588	Jl. Pembangunan Rt.16 Rw.04 No. 55 Dsn. Kalak Ds. Pagerwojo Kec.Buduran Kab. Sidoarjo, PAGERWOJO, BUDURAN, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik

112	Achmad taufik	23	083117 361614	SURABAYA	RAWAT JALAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
113	Moch Faisal Romadhon	25	083831 261242	SIDOTOPO SEKOLAHAN 7/34 RT 04 RW 05, SIDOTOPO, SEMAMPIR, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3.667	91.667	A	Sangat Baik
114	Supriyadi	48	085752 123823	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
115	Ahlul maghfiroh	24	087879 720690	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
116	Anisah	62	085856 763000	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
117	Sri Andayani	56	085235 431973	PULOSARI 3.E/11, GUNUNGSARI, DUKUH PAKIS, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	4	4	2	26	3.111	77.778	B	Baik
118	Suhariyantiningasih	45	085645 140616	PERUM DENANYAR INDAH B-7 RT.11 RW.07, DENANYAR, JOMBANG, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
119	Wenny KH	51	081259 988702	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
120	Intan Yuli permatasari	32	085852 424324	JL.BANDAREJO 4 RT 4 RW 5 SEMEMI BENOWO, SEMEMI, BENOWO, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	4	4	3	4	4	4	3	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
121	Muhammad Hanif Maulidi	27	088102 729062 2	GABUS RT 002 RW 007, WONOKROMO, TIKUNG, LAMONGAN, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
122	Yasri	54	085745 628144	DS CANGKIR RT 03 RW 01, CANGKIR, DRIYOREJO, GRESIK, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
123	Rangga ari kurniawan	20	081515 913314	JALAN NOLO RT 004 RW 001,	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

				PENGGARON, MOJOWARNO, JOMBANG, JAWA TIMUR															
124	TRI HENI ASTUTIK	50	081230 59037	JL SERAYU BLOK FU/19 WISTROP, TROPODO, WARU, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
125	Siti Setiawati Kartika Sari	29	081230 090314	BRATANG BINANGUN 6 / 23, BARATAJAYA, GUBENG, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
126	Nova Anis	43	081939 985347	JL.SIMOREJO GG.01BARAT 14, SIMOMULYO, SUKO MANUNGGAL, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
127	Parti	55	085785 102675	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
128	Nurhasanah	44	081216 865133	KEDUNGRUKEM 3 NO 62, -, TEGALSARI, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
129	Eka Rosianah	38	081331 393934	SAMBISARI 2/9 LONTAR SURABAYA, LONTAR, SAMBIKEREK, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
130	Samini	52	085101 888550	DSN GENJOR RT.09 RW.02 BOJONEGORO, GENJOR, SUGIHWARAS, BOJONEGORO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
131	Sulami	57	081333 440940	SURABAYA	RAWAT INAP	4	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
132	LAILATUL MAHFIRON	27	085919 471467 3	RUNGKUT ALANG ALANG 151-B, KALI RUNGKUT,	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik

				RUNGKUT, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR															
133	Iyo sumiyatun	59	082143321980	WARUNG DOWO, WARUNG DOWO, POHJENTREK, PASURUAN, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
134	Ririn Setyowati	46	081332850574	SAIMBANG KEBONAGUNG SUKODONO, -, SUKODONO, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
135	Mudjjanah	62	081331060762	TEBEL TENGAH SDA, -, GEDANGAN, SIDOARJO, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
136	agustin herawati	55	08215225979	BENDUL MERISI BESAR TIMUR I / 48, MOROKREMBANGAN, KREMBANGAN, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
137	Vivi	24	08589071272	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
138	Diana Kustiati S.sos	55	081330573483	Jl.Ry.Taman gg 3 RT12 RW3 Taman	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
139	Novi Trisusanti	31	085655608658	Jl.kh.hasyim 1 no.22 Siwalan panji,Buduran - Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
140	Suprianta	57	082235302136	Dsn plokerep.Menganti.G resik	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
141	Rizqy Hanifah	28	087855850333	kebonsari	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
142	Miswanto	40	081274160982	Jl putat jaya A9	RAWAT JALAN	3	3	4	4	4	4	3	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
143	Nila Harry K	52	081330771044	Dukuh Kupang Timur 13/65	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
144	Sulastri	40	085746459944	Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
145	Priatik	56	085755816787	Kalilom lor timur 3a no 21 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik

146	Sinta Ristiana	40	089699 34920	Bendul merisi 8 no 5	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
147	Moh razak	44	085931 085119	Sidorukun 9/10	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	2	32	3.778	94.444	A	Sangat Baik
148	Dinar Sekti Mayang Suri	40	082131 224488	Graha Kota D9/16 Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
149	Rina Setiowati	50	081332 401708	Jl.Taman Ketintang Baru I No. 4 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	2	32	3.778	94.444	A	Sangat Baik
150	Rosyida Hanum	39	081805 323183	Perum Green Paka Regency No 7 Jombang	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
151	Pudji Hastuti	61	081357 450357	Perumnas Driyorejo Gresik	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
152	Sri Marjati	83	081252 897665	Jl. Anggrek 37 Wage Taman Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
153	Ani Isaroh	50	083856 529065	Nginden VI F NO. 18A Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
154	Endro Soewanto	51	082231 483876	Rumdis TNI AL Wonosari A.377 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
155	A. Mirarevi	57	081231 00886	JI JUANDA 1 No 11	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
156	Achmad Aimar Ghali Zikri	12 tahun	083830 353986	Margorukun III/19 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
157	Hendro Purwanto	75	087717 275515	Dukuh Kawal Kalikendal 15 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
158	Nunik Sriwigati	51	081857 9169	Darmo Permai Utara XV/24	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
159	Diah kurniasari	39	081357 631280	Bandarejo 4 gg asri no 17	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
160	JUWITA NING TIYAS	40	087799 640514	Nganjuk	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	1	32	3.667	91.667	A	Sangat Baik
161	Stanismanus Hindarmawan	63	082335 345198	Kedungturi 2/15 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	1	32	3.667	91.667	A	Sangat Baik
162	Suharti	69	085839 602736	Jl manukan peni blok 14e no 3	RAWAT JALAN	3	4	4	3	4	3	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
163	Soenadji	56	081375 126868	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
164	Ismi Achmri Apriliana	25	081550 44843	Sidoarjo	INSTALA SI GAWAT	4	4	4	4	4	4	4	4	2	32	3.778	94.444	A	Sangat Baik

					DARURAT (IGD)														
165	NUNIK MASLIHATUN FATCHIYAH	54	081332099538	Perum Dian Regency Sukodono AG III/14 Kebon Agung Sukodono Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
166	Wiwik indayati	42	087740606805	Sukodono Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
167	Al Kevin Pratama Zulqifar	10tahun	087864393026	Megare ngelom RT 04 rw 01 kecamatan taman Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
168	Dyah A	50	089651243961	Jl Wiratno no 33	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
169	PADMOKO,SH.MM	55	081331711419	Jl. Taman Ketintang Baru I/4 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
170	Sukaemah neneng s	46	0821331900527	Jl kebraon 3 no 18 surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
171	Elisabeth July Ratnawati	55	0895342888088	Jl. Dukuh Kupang XIX no 4	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
172	Sri Yuana Sari	41	0881026887526	Tambak Rejo RT 02 RW 01 Waru Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
173	Sunarto	42	081233531716	Perumahan Permata ungu Blok I 28 Krian Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
174	Bambang Adi Nugroho	53	0811342188	Siwalankerto tengah RT 4 RW 2 no 82 Wonocolo Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
175	Evi Solina	39	082141285948	Rumdis TNI AL Kandangan Blok A 20	RAWAT JALAN	4	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
176	Erol Ariba Hartanto	14 th	081328056757	Cileungsi Bogor Jawa Barat	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	25	3.222	80.556	B	Baik
177	Lutfy SM	44	081230112184	Perum surya regency C1-18	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
178	Yuda pratama	31	085706816180	Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
179	Mukhayanah	53	081593080544	Gelam GG Kelurahan	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik

				Pagerwojo RT.04 RW.01															
180	Anna dwi susanti	32	082198 374135	Komplek TNI AL Tebel Gedangan Sidoarjo Jl.Keris no 35	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
181	Joshua Iddo Harianto	32	087758 659762	Dharma rakyat II no 12 tambaksari	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
182	Inyon Soewandi	63	081133 30779	Jl. Petemon Kali 22 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
183	Rayyan Aydin Iqbal Maulana	6 tahun 3 bulan	081336 516261	jl.jemur ngawinan no.24 surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
184	siti Aisyah	55	081554 792351	pasuruan	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
185	Dwi Mukti Handayani	48	081359 152263	Jalan Pucangan 2 No. 29 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
186	M Fahmi Hasan	25	081332 038043	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	4	4	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
187	Justina Soemari	83	082336 826483	Jl. Rencong II No.16 Tebel Gedangan	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
188	Yayah Aidiyah	49	082140 607196	Jl. Banuriyadi Kadir no. 42	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
189	Serafima putri	7 tahun	085850 585576	Jl simo Katrungan baru 27a	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	4	3	4	4	3	4	3	3	28	3.444	86.111	A	Sangat Baik
190	Gabriella putri Atmaja adi	17	082231 108445 (WA)	Simo Katrungan baru 27A	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
191	Yoegi Novita Herdianti	31th	087733 676368	Manukan Loka VI blok 8B no 20 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	1	32	3.667	91.667	A	Sangat Baik
192	Sekar Arumsari	19	082311 584104	Sidokerto RT 02 RW 04, Buduran, Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
193	ROIHAN ADINATA	19	082139 880598	JL.Melati RT 07 RW 03 Jelidro- sambikerep	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	3	3	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
194	Irsyad Fahrizal Maulana	12th	085851 035033	Jl. Halmahera Plandi RT 20/005 Jombang Jatim	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
195	Yeni.s	50	081248 426927	Perum GSA KRAMAT JEGU SIDOARJO	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

196	Inggit wigati rate	40	081331 490491	Gedangan	RAWAT JALAN	3	4	4	4	3	3	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
197	Norra Yudistya	35	081330 667255	Tambak Wedi Baru Gg.8 no54	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	4	4	4	3	4	4	3	29	3.556	88.889	A	Sangat Baik
198	Erna Machdaniar	56	085733 878527	Jl Karang Rejo Sawah 8 no 6 Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
199	Emi	46	081216 83429	Darmokali tugu 35	RAWAT JALAN	4	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
200	Siti romelah	31	085808 321488	Dan.dongol DS.Tempel rt02 RW 02 Krian sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
201	Rahmawiyah	50	087810 104335	Farisa463@gmail.co m	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
202	Endartiningsih	40	082232 787046	Kalilom lor timur gg 3a no 21	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
203	Suparjiono	61	081359 515559	Jeruk gg 3 rt4 rw2	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
204	Abidah Nur Zahro Aulia Umama	13 tahun	083831 950011	Kapas Krampung buntu 35A Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
205	Alvitamara Islamey Akbar	15 tahun	085234 668809	Perumahan Griya Candra Mas 2 GC- 38 Sedati Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
206	Yuwatini	68	089536 658720 3	Bendul Merisi Permai blok H no 3	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
207	Soejati	86	081332 401708	Jl.Taman Ketintang Baru I No.4 Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	3	4	3	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
208	Chalidah Erviani	31	081226 275458	Perum Taman Surya Kencana Cluster Saturnus A29 Desa Grogol Kecamatan Tulangan Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3.444	86.111	A	Sangat Baik
209	sutan dicky hermawan	18	081336 115094	jl peterongan rt 15 rw 05 masangan kulon sukodono sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
210	Eny Kesuma Suswardhani	58	081133 21966	Taman aloha H5-23 Suko Sukodono Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
211	Jonathan Ferdinand Mayon	18	085334 545554	Jl. Asem Jajar 3/19c	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.222	80.556	B	Baik

212	Annisa	29	082241 317989	Jl citarum no 15 rumdis lanudal juanda	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
213	Dwi Kharisma Rahmadan	21	087765 496225	jl n jenggala 65B rt04 rw05 gedangan sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	4	3	4	3	3	3	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
214	Bahrul	24	085745 212822	jatikalang RT03 RW01 Krian	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
215	Iklima	31	082115 477441	Flat B9 302	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
216	Muhammad adha habibi	42	089868 168951 2	Perum babadan asri blok A no 18 Krian sda	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
217	Zahra Amelia Dewi Gunawan	21	085855 587922	Jalan Teluk Sampit No. 10	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
218	EKO HARIATI	54	082228 541951	Semampir tengah 2A no 33	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
219	khomsiyah.	45	085731 942048.	dukuh pakis 6/a 27/d.	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
220	Reyvaldo Wira Satya Untara	20	081334 171329	Lamongan	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
221	Farida Septiani	33	087705 739233	Pondok mengganti indah, gresik	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
222	Said mudjito	74	+62821 427694 73	Jln margorejo indah block A 233 surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
223	Ernawati	43	089562 114239 5	Bendul merisi Roworejo 41	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
224	Ichsanul Huda Ardhani	26	081334 093092	Gedangan	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
225	Yulianti	45	081331 880764 probo	Probolinggo.. / Waru sidoarjo	RAWAT INAP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
226	Kenzi jadas alhafiz	12	082235 402196	Ngawi	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
227	Saiful Anam	17	085950 712557	Jl. Kranggan Margorejo 18 H	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
228	Nia tiasari	33	085648 888917	Bongkot - Peterongan - jombang	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
229	Mutia	28	082257 265966	Jl wardoyo 3	INSTALA SI GAWAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

					DARURA T (IGD)														
230	Muhammad Rayhan Adigunawan	17	085812 859266	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
231	AURLY RABIULANDA	16	081357 874237	RUMDIS TNI AL JL SIBARAU 28 PULUNGAN SEDATI SIDOARJO	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
232	Chairun nisa	53	081759 3757	Sidoarjo	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
233	AULIA FITRI MASRUROH	28	081359 802415	MALANG	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
234	Mareta Indahwati	41	081235 02133	Siwalankerto Utara No.18 SBY	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
235	Evi Yulia Suprpto	29	089801 93890	Jalan Wonosari Kidul 119 Belakang Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	1	32	3.667	91.667	A	Sangat Baik
236	Yeyen Ramadhani	30	082233 885547	Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
237	Amalia Kartika Sari	30	082232 225550	Perum. Kepuh Permai Jl. Merbabu L-02	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	1	32	3.667	91.667	A	Sangat Baik
238	Laili Rosyida	29	082331 342395	Jl Ngaglik baru 3/21 surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
239	Dona Fariwanti	37	085607 433010	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
240	Andhika agung pribadi	29	089531 900499	Jl stadion 3 kav 22 kemiri buduran sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
241	ADE IRMA SRI WULANDARI	29	082230 106066	Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
242	Angga dwi prasetyo ainur rofi	27	082245 466790	Asmil divif 2 kostrad malang	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
243	Farid Hidayat	29	085733 428307	Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
244	Lefie yuifa I.U	35	081293 856558	Sidoarjo	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	3	4	3	4	3	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik

245	EVI PURWANI	41	085336 677779	SIDOARJO	RAWAT INAP	4	4	4	3	3	4	3	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
246	Ainun istri kopka Makmum	46	081351 7988	GSA, Taman, Sidoarjo	RAWAT INAP	3	4	4	3	4	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
247	Julia Restu	34	082191 356420	Surabaya	RAWAT INAP	4	4	3	4	3	3	3	3	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
248	Alfi Novianto	30	081217 59908	Kapas Madya Barat V no 10	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
249	Rizca wahyu	30	0895- 6222- 00392	Sidoarjo	RAWAT INAP	4	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3.333	83.333	A	Sangat Baik
250	Febri khoirun nisa	27	089540 323285 0	Jl stadion 3 kav 22 kemiri buduran sidoarjo	RAWAT INAP	4	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
251	Ika respita retnowati	44	081230 708062	Krian sidoarjo	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
252	Matrochim	51	081334 697871	Bratang Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
253	RR. SEMI MARDI ASTUTI	51	081333 510766	Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
254	Nuriyana	56	089533 777750 8	Buduran Sidoarjo	PENUNJ ANG KLINIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
255	Ony Agmawan	28	081235 316031	Jl. Malik Ibrahim III Pucang Anom Sda	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
256	Sokif Amnan	32	081233 811995	Plumbungan D/3 Sukodono SDA	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
257	nova sari	45	081336 620018	Surabaya	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
258	Dyah Agustin P	27	085158 873476	SIDOARJO	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	2	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2.778	69.444	B	Baik

259	Reni	31	089536 364864 6	JOMBANG	RAWAT JALAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
260	Ika agustina	32	085632 54421	CANGKRING KRIAN SDA	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
261	Erny Setiyaningsih	40	081357 002277	Pepe Sedati	RAWAT JALAN	3	4	3	4	3	3	4	3	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
262	Mutiara Aisyah Antari	17	0 821313 51343	Sidoarjo	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
263	Rizka Putri Amalia	29	0 878571 35039	Nginden VIE	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
264	Mareska Isnur	29	085777 619995	Surabaya	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
265	Tria yudhi nataria	38	089678 774526	SIDOARJO	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
266	Faried	26	089881 31815	Rungkut Surabaya	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
267	Diko Setia Rini	32	081335 766824	Griya Sumontoro Permai Sidoarjo	RAWAT INAP	3	3	3	4	3	3	4	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
268	Masrifah	41	081350 733926' 0	Perumahan Kenjeran	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
269	Cahyaning Widianingtyas	45	082131 351343	Sidokerto Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
270	Dita Prama Dewati	30	081246 847773	Candi Sidoarjo	Rawat Inap	4	4	4	4	4	3	3	4	3	30	3.667	91.667	A	Sangat Baik
271	Esteria Bintang	52	085635 64397	Sidoarjo, Jawa Timur	RAWAT JALAN	2	4	4	3	4	4	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
272	Sri Iestari Mukti astuti	68	081249 154657	Jalan garuda VI k no 1 rewin waru	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2.889	72.222	B	Baik
273	Heni Fauziyah	48	082233 599229	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

274	Kunik	62	085755 506831	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
275	Lerem Setiasih, SE	55	081217 95256	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
276	Eka Rosianah	35	081331 393934	Jl. Sambisari 2 no.9 sby 60216	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	2	2	2	3	22	2.778	69.444	B	Baik
277	MOEJI LIHANAH	44	085745 706403	Dsn Wates RT 19/06 cangkir Driyorejo gresik	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
278	Emi khumairoh	47	082228 743055	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
279	Arik Susanti	41	085648 576661	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.222	80.556	B	Baik
280	Endang Sulistyowati	42	085890 177040	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
281	Siti Minawaroh	52	083830 510079	Jl Kendang Sari YkP blok P No 20	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
282	Five Yuningsih	47	088803 515166	Jl. DK. Kuwukan 1 no 9 RT.01 RW.06 Kel. Lontar, Kec. Sambikerep Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
283	Nur Chasanah	47	085918 404503 1	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
284	Nevi Herlina Indarwati	43	085655 971574	Perumahan permata Alam Permai jl Mutiarra III blok D3 no 12 A Gemurung Gedangan Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
285	Ritawati	43	085748 600885	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik

286	Titing Ceti Wulan Sari	46	089672 067888	Surabaya	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik
287	Hardiningrum	43	089635 895742	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
288	Ira setiabudi	51	082132 332005	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
289	Tri Mei K S psi,Psikolog	53	081234 819396	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
290	Rina Mairawati	49	082230 856873	Kemangsren Balongbendo Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	25	3.222	80.556	B	Baik
291	Tri kurniawati	56	085 330030 979	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
292	Heny Ratnaningsih	56	085102 181867	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
293	Meilani Yudita T. P.	47	081938 881543	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	4	3	4	3	4	3	3	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
294	Sri Sulaminingsih	55	081216 789262	Jl. Petemon 2A no.43 Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
295	Adis vianiany	41	087860 205829	Jl pandugo baru xix/19 S 20	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
296	Anisah	62	085856 763000	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
297	Ny. Mulyati	39	087850 319304	Gayung sari barat 3/118(surabaya)	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
298	Situm Hariyanti	55	081330 328516	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
299	Yulianti	51	085085 331345 4	Rt 1 rw 2 ds Campursari kec sidorejo magetan	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
300	IKA AGUSTIN	44	085257 779900	SURABAYA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

301	Martini	39	085227 499267	Blora Jawa Tengah	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
302	Panti indah rachmayani	50	082245 592010	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
303	Indah winingsih	46	082335 332351	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	2	3	2	3	3	4	22	2.889	72.222	B	Baik
304	Riyatin	45	085731 000592	Jemur Wonosari GG buntu no 4 sby	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
305	DIAH KARTIKA	55	085646 162385	GRIYA MASANGAN ASRI B1/16 SUKODONO SIDOARJO	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
306	Nuri syamsiani	46	085100 759601	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
307	Anis Nur Fadillah	48	085731 891119	Gresik	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
308	Selly	46	081703 098989	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
309	LAILI MAGHFIDLOH	46	082140 406855	SIDOARJO	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	3	3	3	3	26	3.222	80.556	B	Baik
310	Minarsih	56	0856 0821 6698	Jln Petemon barat 227a	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	4	3	4	26	3.333	83.333	A	Sangat Baik
311	Nur Masalahah	50	082335 900103	Bangsri RT 04 RW 02 Sukodono Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
312	Mudjianah	62	081331 060762	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
313	Sherly Yuni Irawati	41	083856 667738	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
314	Betty Handayani	38	081336 232883	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik

315	Megawati	71	081336 837805	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
316	Etia Dinar Puspita	39	089668 051410	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
317	Lindayani	52	089678 385966	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	4	3	3	4	25	3.222	80.556	B	Baik
318	Erna Machdaniar,A.Md.Farm	57	085733 878527	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
319	Sri Sudartin	58	081330 106940	griya wage blok FF 10 taman Sidoarji	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
320	Dwi indrawati	47	085793 932430	Jl. Jawa no 10 ngrombot. Patianrowo. Nganjuk	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
321	Sri ambarwati	51	081331 578263	Patria graha permata BF 19. Bambe driyorejo	PENUNJ ANG KLINIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
322	Anita Hendrawati	52	082143 025419	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
323	Ika Agustina	45	082330 621303	Bojonegoro	PENUNJ ANG KLINIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
324	Richa febriana prabawati	38	085815 008866	Kemlaten baru barat,gang dahlia no 6..kelurahan kebraon kecamatan karangpilang kota surabaya	PENUNJ ANG KLINIK	4	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
325	Umi Solika	49	8.1E+10	Berbek 1 No 68 Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik

326	Eko Hariati	54	8.2E+10	Semampir tengah 2 A No. 33	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
327	Priatik	56	8.5E+10	Kali lor timur IIIA Kenjeran	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
328	Lili Susana	48	8.1E+10	Perum De Menganti D16 Gersik	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
329	Widiya Rahman	51	8.1E+10	Griyo Kebraon X DH-24 SBY	RAWAT JALAN	4	3	4	3	3	4	4	3	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
330	Sri Hawe	61	8.1E+10	Bluru Permai CW 13 SDA	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
331	Susianah	48	085857438206	Surabays	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
332	Reni supriharitni	36	081280156533	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
333	Karsiyah	40	082230100484	Sidoarjo	PENUNJANG KLINIK	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
334	Riyan athafariz radeya / Yuni purwati	36	08990324780	Desa lestari RT 01 RW 06 kec patianrowo kab NGANJUK	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
335	M Bahrudin Yusuf Habibie	30	085606099231	Sawocangkring kec Wonoayu Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
336	Kirana ageng / ririn	9	082232100150	Krian sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.000	A	Sangat Baik
337	Pradiva Nauvalyyn Queenatuna	38	082110149947	Taman Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	4	4	3	4	3	3	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
338	Dzikri raya aryunda	40	085749945631	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	2	2	3	22	2.778	69.444	B	Baik

339	Alif Rachmatullah	45	083831 859090	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
340	Nizar pasha	36	087854 338710	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
341	Kartika Rahayu	43	081232 894447	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
342	Kayla athaya nbila prnmsri	42	082229 345901	Mengnti gresik	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
343	Siska ayu marceliya	30	085733 660649	Madiun	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
344	Uswatun Hasanah	36	085853 486466	Kota Mojokerto	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
345	Ika nurpitasari	34	083830 644969	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
346	NABILA ATHAYA RAHARJO	35	082334 812377	KRIAN SIDOARJO	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
347	Nabila Aprilia/Yulianti	40	085746 820483	Jombang	RAWAT JALAN	3	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3.111	77.778	B	Baik
348	Aisyah Az-Zahra Dewinarifah Tangahu	42	085256 649997	Gorontalo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
349	Al-Husein Kusuma	39	082139 370983	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3.667	91.667	A	Sangat Baik
350	Nazhwa Rahma sabvina dan nayra calysta azzahra	35	081336 466979	Platuk Donomulyo 1b no 7	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
351	Zehan evano faezya Windyarwoko	39	081232 174708	Ngawi	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
352	Nazwa firania putri	31	085732 631653	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
353	Muhammad Rafka Alfarizi	33	081252 073631	Ganggang Balongpanggang Gresik	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
354	Jauza Ashalina Mashuda	40	085646 501997	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.889	97.222	A	Sangat Baik

355	Deka Aulia S	31	085645 467321	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
356	Mohammad Azka Alfatih	43	081553 787985	Rusunawa tambak sawah waru sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
357	Al Zafran Dilan Ramadhan	34	085791 397279	Jl. Dupak Masigit VII no.26 Kel. Jepara Kec. Bubutan Surabaya	RAWAT JALAN	3	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3.556	88.889	A	Sangat Baik
358	Annafig khoirun nisa	36	085329 610323	Trenggalek	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
359	AHMAD HARIST AHSANIL QOLBI	40	085215 303337	SID9ARJO	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
360	Rania	34	081931 995427	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
361	Hasna	32	085233 850559	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
362	Nafiah F	44	081333 535691	Desa Grogol,Tulangan Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
363	Fayra Ashilah Medina	40	082131 224488	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
364	Danang R	35	081233 585502	Sukoharjo	RAWAT JALAN	4	3	4	4	4	4	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
365	Alkamora unamidya andoyo	37	082140 60477	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
366	Yafiq Annadim Rafif	38	085755 378897	perum taman j8 Sidorejo Krian Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	3	4	3	3	3	4	3	27	3.333	83.333	A	Sangat Baik
367	Anisa Trichesyia Sitepu	38	081249 515976	Sidoarjo	RAWAT JALAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik

368	Al fattah/Dewi sandika sari	38	081355 110424	Makassar	RAWAT JALAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	27	3.444	86.111	A	Sangat Baik
369	Rizqi Zafran Rabbani (pasien) / Berta SL Danafia (ayah)	34	082335 325927	Sampang, Madura	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
370	Isnaini Nurhidayati	32	081143 0715	Gorontalo	RAWAT JALAN	3	4	3	4	4	4	3	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
371	Muhammad jibril	32	082331 600400	Desa karang Penang oloh	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
372	NOZZUN IKTAMALA	32	085730 509805	MOJOKERTO	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
373	*Mohammad anshary Setyo ardi	*3 tahun	*08560 647537 5	*gedangrowo RT.004 RW.002 kec.prambon kab.sidoarjo	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
374	Paulus	57	081839 8618	Surabaya	RAWAT JALAN	4	4	4	4	3	4	4	4	3	31	3.778	94.444	A	Sangat Baik
375	Muhtarom	44	081216 19882	Surabaya	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	3.111	77.778	B	Baik
376	Muhammad Ilham Yahya	32	089561 967569 9	Sambungrejo RT 16 RW 6 kecamatan Sukodono kabupaten Sidoarjo Jawa Timur	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
377	Ririn Kurniawati	25	083856 990508	Pacitan	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik
378	Laila	25	089536 614182 1	Candi Sidoarjo	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	25	3.222	80.556	B	Baik
379	MEGA FEBININGTYAS	24	082213 663079	Lawang Malang	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.000	100.00 0	A	Sangat Baik

380	Imamrofii	48	085853 466819	Bendul Mersi jaya gang v no 22 e	INSTALA SI GAWAT DARURA T (IGD)	3	4	4	3	4	3	4	4	3	29	3.556	88.889	A	Sangat Baik
381	Rita	47	087853 261386	Gresik	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
382	Ichwanul kirom	46	085746 074374	RSPAL Dr.Ramelan	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3.889	97.222	A	Sangat Baik
383	Mareska Isnur	29	085777 619995	Surabaya	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
384	maura	26	081329 012738	sidoarjo	RAWAT INAP	4	3	3	4	3	4	4	4	4	29	3.667	91.667	A	Sangat Baik
385	Sapuan	56	081330 246611	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
386	Rita Fauzia	34	085730 968717	Sidoarjo	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
387	rian pratama andrianto	35	082139 822440	surabaya	RAWAT INAP	3	4	3	4	3	3	3	3	4	26	3.333	83.333	A	Sangat Baik
388	Yeny surya ningrum	28	081932 442330	Surabaya	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.000	75.000	B	Baik
389	Makmun	49	081216 77573	Sidoarjo	RAWAT JALAN	4	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3.556	88.889	A	Sangat Baik
390	Dicky weda priangga	30	081235 258979	Jl wonosari kidul 119-B surabaya	RAWAT JALAN	4	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3.778	94.444	A	Sangat Baik
						3.687	3.685	3.682	3.677	3.674	3.654	3.662	3.677	3.618	29.405	3.668	91.709	A	Sangat Baik
						92.179	92.115	92.051	91.923	91.859	91.346	91.538	91.923	90.449					

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 3.687 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	2	0.51
3.	Baik	3	118	30.26
4.	Sangat Baik	4	270	69.23
	Jumlah		390	100

2) Kemudahan prosedur 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 “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	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	123	31.54
4.	Sangat Baik	4	267	68.46
	Jumlah		390	100

3) Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.682 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	124	31.79
4.	Sangat Baik	4	266	68.21
	Jumlah		390	100

4) Kewajaran Tarif Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.677 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	1	0.26
3.	Baik	3	124	31.79
4.	Sangat Baik	4	265	67.95
	Jumlah		390	100

5) Kesesuaian Standart Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.674 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	127	32.56
4.	Sangat Baik	4	263	67.44
	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	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0.51
3.	Baik	3	2	33.59
4.	Sangat Baik	4	131	65.90
	Jumlah		390	100

7) Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.662 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	3	0.77
3.	Baik	3	126	32.31
4.	Sangat Baik	4	261	66.92
	Jumlah		390	100

8) Penanganan Pengaduan Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.677 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	2	0.51
3.	Baik	3	122	31.28
4.	Sangat Baik	4	266	68.21
	Jumlah		390	100

9) Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.618 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	6	1.54
2.	Kurang Baik	2	6	1.54
3.	Baik	3	119	30.51
4.	Sangat Baik	4	259	66.41
	Jumlah		390	100

BAB V

PENUTUP

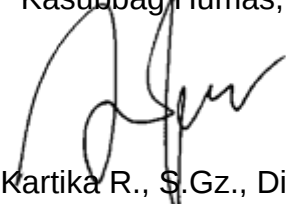
13. Kesimpulan.

- a. Nilai rata-rata tertinggi elemen pengkajian periode TW II tahun 2024 adalah Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Layanan
- b. Dua nilai rata-rata terendah elemen pengkajian periode TW II tahun 2024 adalah Fasilitas Sarana Prasarana dan Kompetensi Petugas.
- c. Nilai total elemen pengkajian SKM periode TW II tahun 2024 menunjukkan Mutu Layanan pada Kriteria “A” dengan Kinerja Layanan “Sangat Baik” dan Indeks Kepuasan Masyarakat “3,668” atau “91,709”.

14. Saran.

- a. Melaksanakan evaluasi terhadap kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana, melakukan pengecekan secara berkala minimal 3 bulan sekali.
- b. Melaksanakan Pelatihan untuk mengasah lagi kompetensi/kemampuan petugas di RSPAL dr. Ramelan.

Kasubbag Humas,



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