



RSPAL DR. RAMELAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN III

2024
OKTOBER



 www.rspaldramelan.com

 rsal.ramelan@yahoo.co.id

 031-8438153

 Jl. Gadung No. 1 Surabaya



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW III 2024

**RSPAL dr. RAMELAN
SURABAYA**

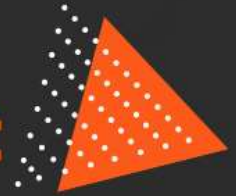
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TW III TAHUN 2024 RSPAL dr. RAMELAN



Survei Kepuasan Masyarakat

TW III Tahun 2024

RSPAL dr. RAMELAN



		Nilai Interval	Nilai Konversi
Kesesuaian persyaratan pelayanan		3.700	92.50
Kemudahan prosedur pelayanan		3.685	92.12
Kecepatan waktu pelayanan		3.692	92.31
Kewajaran biaya/tarif pelayanan		3.672	91.79
Kesesuaian Produk Pelayanan		3.697	92.44
Kompetensi/kemampuan petugas		3.664	91.60
Perilaku petugas dalam pelayanan		3.687	92.18
Penanganan pengaduan penggunaan layanan		3.695	92.37
Kualitas sarana dan prasarana		3.695	91.13

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

***IKM**
92.02
ATAU
3.671
SANGAT BAIK

*INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover Laporan	i
Halaman Judul	ii
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW III 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 III Tahun 2024	11
Tabel 3.2 Total Penilaian dan Rata-rata Nilai Setiap Unsur Pelayanan Pengkajian Perbulan Periode TW III Tahun 2024	11
Tabel 3.3 Interpretasi dan Peringkat Nilai Unsur Pelayanan TW III Tahun 2024	12 13
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW III 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 III Tahun 2024 didasarkan pada data survei pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang periode Triwulan III 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 III 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.
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah

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 Juli s.d 30 September 2024.

7. Metode Pencacahan.

- a. Penentuan Jumlah Responden.

Jumlah populasi berdasarkan jumlah kunjungan pasien TW II tahun 2024 yaitu sejumlah 71.230 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 III Tahun 2024 memiliki karakteristik seperti dalam Tabel 3.1.

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

No.	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	128	32,8
	b. Wanita	262	67,2
2.	Umur		
	a. < 25 th	70	18
	b. 25,1 – 35 th	88	22,5
	c. 35,1 – 45 th	76	19,5
	d. 45, 1 – 55 th	76	19,5
	e. > 55, 1 th	80	20,5
3.	Domisili		
	a. Surabaya	185	47,4
	b. Luar Surabaya	205	52,6
4.	Layanan Tujuan		
	a. Instalasi Gawat Darurat	71	18,2
	b. Rawat Jalan	264	67,7
	c. Rawat Inap	35	9
	d. Pelayanan Penunjang	20	5,1

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden terbesar adalah berjenis kelamin wanita. Usia terbanyak responden adalah pada rentang 25,1 - 35 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 III Tahun 2024

BULAN	ELEMEN PENGKAJIAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Juli	130 Responden								
Total	477	475	476	471	478	476	474	470	461
Rata-Rata	3.669	3.654	3.662	3.623	3.677	3.662	3.646	3.615	3.574
Agustus	130 Responden								
Total	488	484	484	484	485	479	483	490	478
Rata-Rata	3.754	3.723	3.723	3.723	3.731	3.685	3.715	3.769	3.677
September	130 Responden								
Total	478	478	480	477	479	474	481	481	479
Rata-Rata	3.677	3.677	3.692	3.669	3.685	3.646	3.700	3.700	3.685
TW III									
Total	1443	1437	1440	1432	1442	1429	1438	1441	1418
Rata-Rata	3.700	3.685	3.692	3.672	3.697	3.664	3.687	3.695	3.645

Ket.:



Nilai tertinggi



Nilai terendah

Nilai rata-rata elemen pengkajian merupakan Nilai Interval IKM. Nilai rata-rata elemen tertinggi bulan Juli, Agustus, September senilai 3,677; 3,769; dan 3,700 pada elemen 5, 8 dan 7, sedangkan Elemen terendah pada elemen 9 dengan nilai 3,574 di bulan Juli kemudian pada elemen 6 dan 9 di bulan Agustus dan September dengan nilai 3,677;3,646. Jika dilihat pada total nilai dan rata-rata nilai elemen penilaian TW III, nilai tertinggi pada elemen 1 dengan total nilai 1.443 (3,700) dan terendah untuk elemen 9 dengan total nilai 1.418 (3,645).

c. Interpretasi Nilai Setiap Unsur Pelayanan.

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

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.700	92.50	A	Sangat Puas	1
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.685	92.12	A	Sangat Puas	6
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.692	92.31	A	Sangat Puas	4
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.672	91.79	A	Sangat Puas	7
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.697	92.44	A	Sangat Puas	2
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.664	91.60	A	Sangat Puas	8
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.687	92.18	A	Sangat Puas	5
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.695	92.37	A	Sangat Puas	3
9	Kualitas sarana dan prasarana	3.645	91.13	A	Sangat Puas	9

Dalam Tabel 3.3 digambarkan bahwa selama periode TW III tahun 2024 masyarakat sangat puas terhadap seluruh pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan tertinggi pada Kesesuaian Persyaratan dengan nilai interval 92,50 sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai interval 91,13.

d. Interpretasi nilai SKM.

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

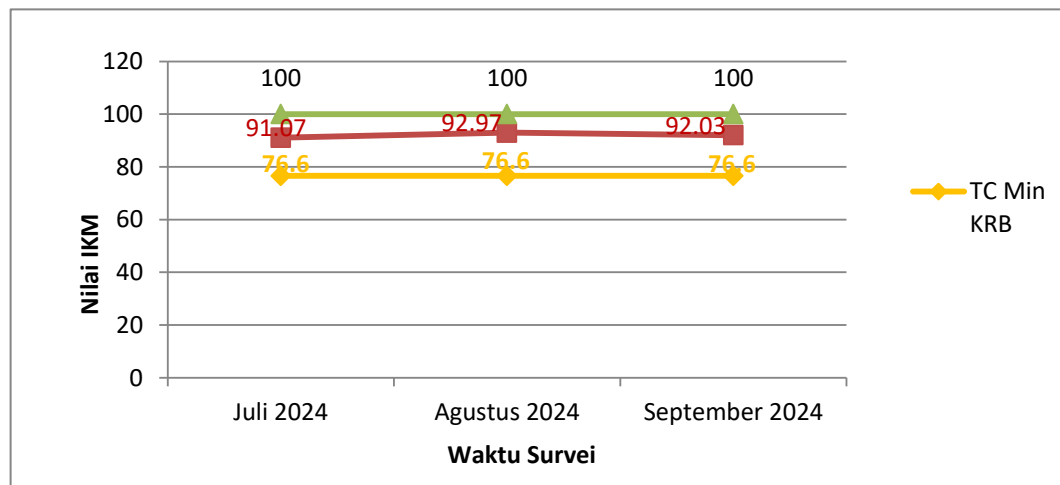
Tabel 3.4 Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai SKM dan Interpretasi SKM TW III Tahun 2024

BULAN	TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN	KRITERIA KINERJA LAYANAN
Juli	3797	3,574	91,07	A	Sangat Baik
Agustus	3877	3,719	92,97	A	Sangat Baik
September	3828	3,685	92,03	A	Sangat Baik
Total	11.502	10,978			
Rata-rata	-	3,681	92,02	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 III tahun 2024 adalah 3.681, nilai interval konversi 92,02 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/cafetaria, 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.

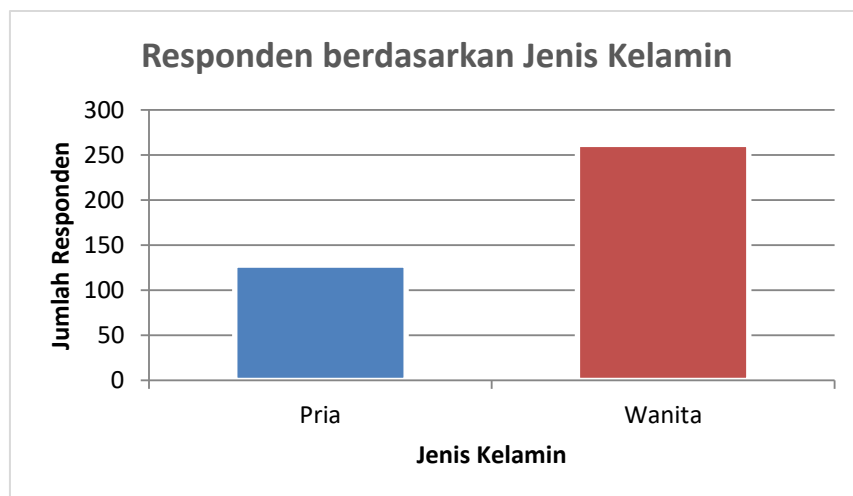
Distribusi jenis kelamin responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelayanan kesehatan di RSPAL dr. Ramelan TW III tahun 2024 akan disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	128	32,82
2	Wanita	262	67,18
	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.

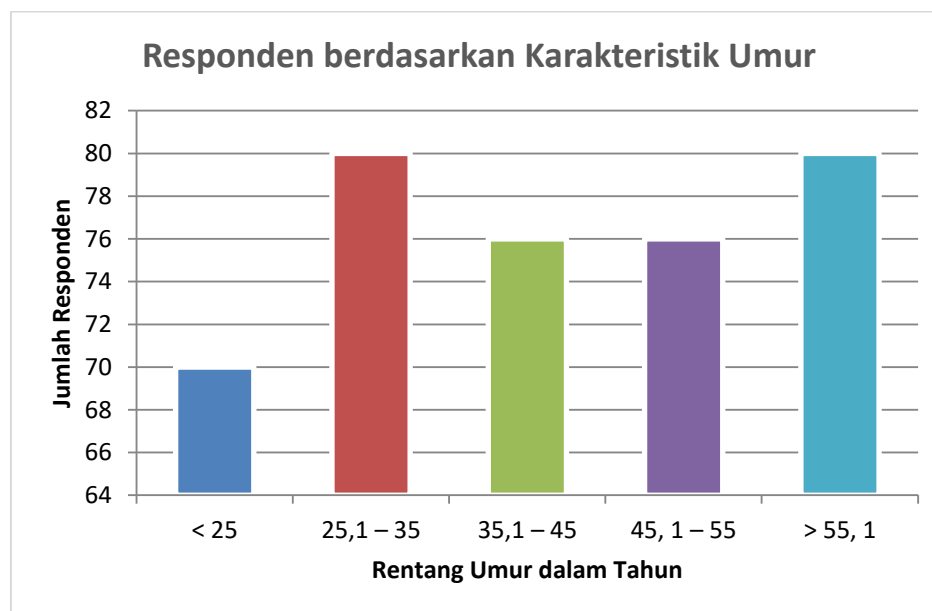
Tabel 4.2 akan menyajikan data responden berdasarkan karakteristik umur.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 25 th	70	18
2.	25,1 – 35 th	80	22,5
3.	35,1 – 45 th	76	19,5
4.	45, 1 – 55 th	76	19,5
5.	> 55, 1 th	80	20,5
	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.

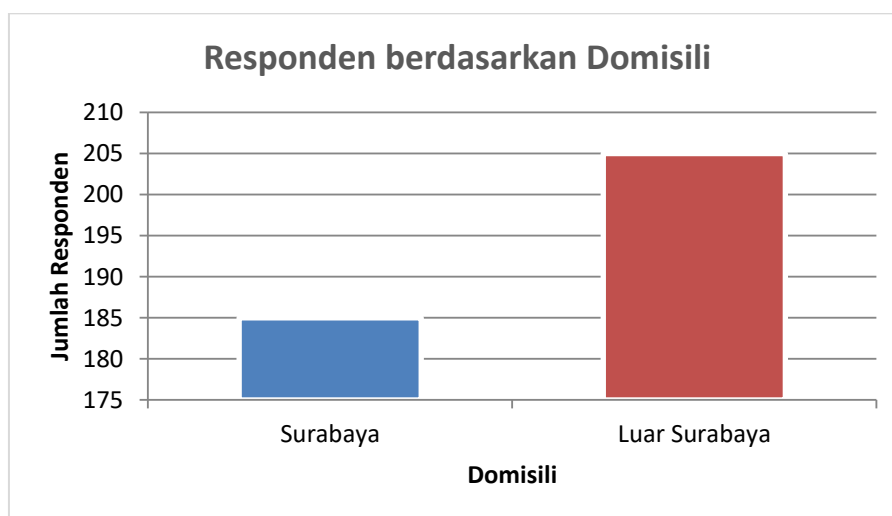
Data responden berdasarkan daerah tempat tinggal atau domisilinya akan ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Domisili

No.	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1.	Surabaya	185	47,4
2.	Luar Surabaya	205	52,6
	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.

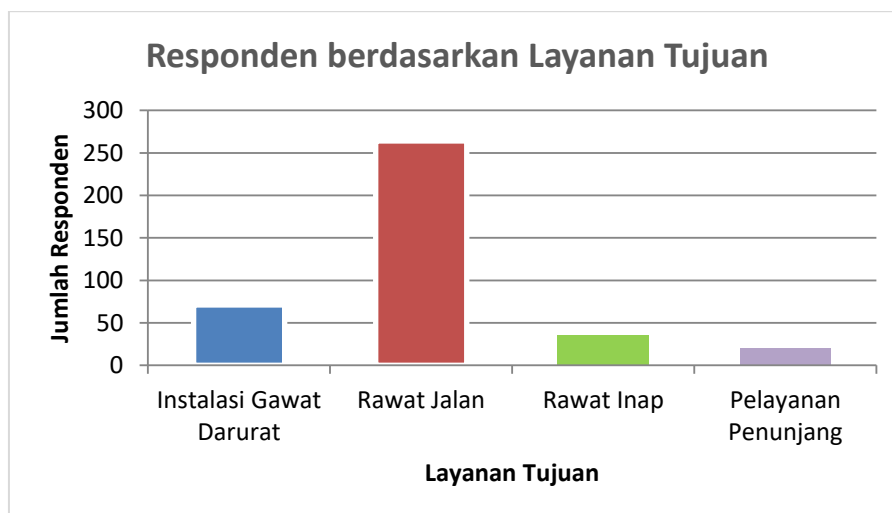
Distribusi responden berdasarkan layanan kesehatan yang dibutuhkan saat mengisi kuesioner akan ditampilkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Layanan Tujuan

No.	Layanan Tujuan	Jumlah	Persentase (%)
1.	IGD	71	18,2
2.	Rawat Jalan	264	67,7
3.	Rawat Inap	35	9
4.	Pelayanan Penunjang	20	5,1
	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	Umur	Domisili	No. Telp	Kunjungan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jml	TOTAL NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	KRITERIA MUTU LAYANAN
1	Sriati	73	Jl babadan 4 no27	085785144 413	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
2	Armando	36	Surabaya	085706761 274	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
3	Anas	40	Jl trowulan	085850500 353	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
4	Puput risnasari	28	Surabaya	081999961 057	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3.11	77.78	B	Baik
5	Safitri	38	Sidoarjo	085730220 454	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
6	Imam robangi	43	Tulungagung	081363737 550	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
7	Siti rokayah	50	Surabaya	085784782 271	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
8	Abdul rohman	54	Jl Bendul merisi	081231962 061	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
9	eny	47	jl tales	085731881 260	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
10	Nur Aisyah Novita Sari	27	Sidoarjo	081555465 092	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4.00	100.00	A	Sangat Baik
11	Yuli	45	Madura	081330459 307	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

12	Nurul	30	Surabaya, tambak wedi tengah 6/77a	087751320 422	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
13	Subambang	59	Lamongan	085790340 430	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
14	Dimas	24	Jl dukuh gemol	082257078 937	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
15	Irvan	27	Jl brebek	085806442 750	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
16	Dayat	41	Sidomukti	089562108 8460	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
17	Sumarni	60	Surabaya	081332479 513	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
18	Dadang	38	Jl kampung malang	081326312 885	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
19	Sukma Melati	25	Jombang	085730969 610	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
20	Azza pramistika	19	Mojokerto Kota	081413114 911	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
21	Anisa Rachmawati	37	Sidoarjo	081333249 624	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
22	Santy	45	Surabaya	083129196 576	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
23	Zaimah	33	Tambak wedi tengah 6/75A	083195331 146	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
24	Dewi ayu lestari	30	Medaeng	087794190 932	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
25	Nurchahyo	50	Surabaya	085784638 733	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
26	Reponi	78	Sidoarjo	083856270 080	RAWAT JALAN	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
27	Sarifah	25	Tambak Wedi tengah gang 6 no 79d	097869320 501	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
28	Siti maisaroh	42	Surabaya	085649450 126	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3.22	80.56	B	Baik

29	Siti amanah	40	Tambak Wedi tengah 6/68A	083138435 947	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
30	ibu mardani	42	sidoarjo	081384739 596	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
31	Kartini	56	Surabaya	088805309 863	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
32	Supiani	69	Surabaya	083857122 944	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
33	Sekar	35	Tambak rejo	081515702 298	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
34	Joko purwanto	46	Jln sahempa 17 kenjeran surabaya	081364121 532	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
35	Steven Lehi Meimau	36	Jln Sambisari 1 no 18	081288844 900	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
36	Saidah	35	Tambak Wedi tengah 6/79D	083869396 056	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
37	Devril Fluorence Schia P.W	24	Surabaya	082229637 453	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
38	Siti Saufatun	50	Sidoarjo	085334561 343	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
39	Devril	24	Surabaya	082229637 457	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
40	Steven Lehi Meimau	36	Jln Sambisari 1 no 18	081288844 900	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
41	Edy siswanto	54	Surabaya	087859962 923	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
42	Edy Siswanto	53	Surabaya	082140756 512	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
43	Panti Indah Rachmayani	50	Jl Sidosermo 2 no 34G Surabaya	082245592 010	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
44	Kholida	44	Bangkalan	087759541 888	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
45	Een Yunaisih	47	Perum TNI AL M10 10 Candi Sidoarjo	089563025 3815	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
46	Nur Sabila	20	Madura	085935335 032	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
47	Farah	30	Cemandi sidoarjo	081336037 510	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
48	Sri Hutami	62	Bojonegoro	089533947 8721	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

49	Jeniwati puspa	61	Griyo wage Asri I G/12 Sidoarjo	081332829 060	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
50	Upik Yuliani	41	Gresik	081359986 728	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
51	Meinastiti Nugrahaningtyas	44	Griya Samudra Asri Blok B12/10 Kramatjegu Taman Sidoarjo	083144463 383	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
52	Bima	35	Cemandi sedati	085755040 955	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
53	Nikmatul Chusnah	29	Dupak Masigit VII no.7	085730478 454	RAWAT JALAN	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
54	Patricia harsiny	55	Surabaya	081703373 8	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
55	Heriwati	65	Surabaya	082147701 717	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
56	Nazhwa Rahma sabvina/ibu ayu	35	Platuk Donomulyo 1b no 7	081336466 979	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
57	Diah Lestari	44	JL.GUBENG KLINGSINGAN 3/20A	089518345 827	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
58	Tyas	45	Sidoarjo	087853114 113	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
59	Erik rina wati	48	Watulimo kab trenggalek	081210133 976	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
60	Satrio Lintang Bimo Suci	21	Surabaya	081336154 299	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
61	Nuri syamsiani	46	Sidoarjo	085100759 601	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
62	Nur rochman	40	Surabaya	088803117 605	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
63	Sutjiati	57	dsn.demangan kab.nganjuk	085738837 923	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
64	Umi Rohana	51	Waru sidoarjo	085851882 829	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
65	Umi kalsum	56	Madura	085250399 144	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik

66	Meta	33	Sidoarjo	+62 857-3202-6641	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	3	4	3	3	3	4	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
67	Rosyida Hanum	39	Jombang	081805323183	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
68	Didik Tandiono	57	Surabaya	082338182288	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
69	Kasmaji	63	Kodam surabaya	081333884819	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
70	Lailiah	49	Surabaya	081216851395	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
71	Maria Lydia hs	61	Sidoarjo	08123143691	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
72	Dina susila	38	Sidoarjo	085215303337	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
73	Dyah Tri Apsari	50	Surabaya	085853032278	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
74	Bagas saputra	19	lamongan	085259234548	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
75	Profit Pradana	31	Malang	082226269955	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
76	Nurhayati	63	Sidoarjo	081330794931	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
77	Khoirul Maulidina Nikmah	24	Surabaya	089696865380	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
78	Subekti Rahayu Wilujeng	20	Surabaya	085783164636	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
79	Efindah	35	Krian	082334812377	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
80	Situm Hariyanti	56	Panjang jiwo gang sdi no 27 Tenggilis Mejoyo surabaya	081330328516	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
81	Ernawati	43	Surabaya	0895621142395	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

82	Caca	19	Sidoarjo	085731882 918	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
83	Dinna Candra Sari	48	Sidoarjo	085850573 376	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
84	Susriyani	64	Sidoarjo	0821 3270 9257	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
85	Siska ayu	29	Madiun	085733660 649	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
86	Nurin nafilah	47	Taman sukoasri cc39 Suko sukodono Sidoarjo	081134094 13	RAWAT JALAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
87	Mifzal	7	Gorontalo	081143071 5	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
88	Dhimas	33	Gresik	082225240 746	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
89	Diah indri	23	Surabaya	081331771 313	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
90	Yuyun ego elvira	54	Sidoarjo	081232326 102	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
91	Sudarwati	37	Kota probolinggo	081515274 728	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
92	M nasrul a	23	Surabaya	085733297 771	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
93	Anisah	62	Surabaya	085856763 000	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
94	Sri Murtini	76	Surabaya	087855683 088	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
95	Achmad Khamal Fauji Akbar	25	Sidoarjo	088169602 58	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
96	Achmad Khamal Fauji Akbar	25	Sidoarjo	088169602 58	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
97	dwi iriyanti	30	malang	088830795 32	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
98	Rr hardiningrum	43	Sidoarjo	089635895 742	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

99	Subandi	62	Surabaya	082232221397	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
100	Djoewarijah	63	Bumiarjo GG besar no.76 Surabaya	081326050560	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
101	Rian nova	22	Kecamatan ngimbang kabupaten Lamongan	081944882783	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	100.00	A	Sangat Baik
102	Heriyanto	47	Sidoarjo	082142799748	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
103	Nunuk susmarwanti	56	Surabaya	085709844210	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
104	Heriwati	65	Surabaya	082147701717	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
105	Novi aditya	21	Sidoarjo	082143037433	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
106	Ali akbar	27	Deket,lamongan	085732555525	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
107	Tasmi	57	Surabaya	081378708041	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3.22	80.56	B	Baik
108	Dian nurmansyah	32	Malang	0881026334824	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
109	Arumndari	27	Surabaya	+62 812-1686-5797	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
110	Kilayani	30	Sidoarjo	0811336945	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
111	M. Sokif Amnan	18	Sidoarjo	081233811995	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
112	Sulistati	55	Surabaya	087854916755	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
113	Evi daryanti	49	kecamatan tuban kabupaten tuban	089506339884	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
114	Siti	55	Surabaya	0878511996181	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
115	Ny. Setiana Dewi	35	Surabaya	081348262027	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

116	Mulyati	39	Gayung sari barat3/118	087850319304	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
117	Dia Restajuli Kusanti	32	Sidoarjo	082333329363	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
118	Jamaluddin ahmad	30	Sidoarjo	081231861070	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
119	maya	20	sidoarjo	082143103148	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
120	Yuda Hidayat	46	Perum BTU Malang	082223335852	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
121	Imam safii	46	Pondok sidokare	085706885000	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
122	Prastyo witanto	30	Mojokerto	082141969058	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
123	Moch Zainul Zidan	21	Surabaya	085732538417	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
124	SITI DJOEHARIJAH	63	Jl K Lemah Duwur Gang 4 No 8 Kel pejagan Bangkalan jawa timur	087849732930	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
125	Nadia Zafirah Nuraini	10	Surabaya	083830644969	RAWAT JALAN	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
126	Arfian bagas	22	Surabaya	081515689445	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
127	Umi Rohana	51	Waru sidoarjo	085851882829	RAWAT JALAN	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
128	Yatemo	59	kecamatan ngimbang kabupaten lamongan	081999276195	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
129	Dinar Sekti Mayang Suri	40	Sidoarjo	082131224488	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
130	Indah winingsih	46	Asrama Ampel 1 / 52 Surabaya	082335332351	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
131	Yoga	26	Pulo Tegalsari sandiwara	08961747597	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

132	Siti Munawaroh	53	Jl Kendangsari YKP Blok P No 20 Kec. tenggilis Mejoyo Surabaya	083830510 079	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
133	Indah winingsih	46	Jln asrama Ampel 1/ 52 ujung - SBY	082335332 351	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
134	Adhi satryo	37	Sidoarjo	081332522 134	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
135	Taufik	25	Jl kupang	085704182 867	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
136	Adzkiya Nur S	34	Jl. MELATI 19A RT 7 RW 1 KEBOAN SIKEP GEDANGAN	081217284 668	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
137	Erindha	24	Kediri	085853917 351	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
138	Didik Tandiono	58	Surabaya	082338182 288	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
139	Norfan	27	Sidoarjo	085655816 349	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
140	Dila	24	Malang	-	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
141	Ali Fattan alfarizki (anak)	3	Mojokerto	085853486 466	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
142	sadiyah	27	surabaya	085704118 205	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
143	Abdul	22	Lamongan	081547202 452	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
144	Suhartik	46	BANYU URIP	+62 881- 0269-96354	RAWAT JALAN	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
145	anggi	23	ngawi	085755150 564	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
146	Umi kalsum	56	Bangkalan	082333694 838	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
147	Aman	58	Sidoarjo	087772576	RAWAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

				455	JALAN														
148	Riani Indrasari	25	Kenjeran, surabaya	085695369 599	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
149	ANGEL	27	SIDOARJO	088102699 6354	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
150	Juwira Ningtyas	40	NGANJUK	087799640 514	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
151	Dayat	23	Pasuruan	083105253 481	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
152	Oka Nanda S	24	Surabaya	877641386 62	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
153	Amalah	56	Kec, prambon kab. Sidorejo	085649505 739	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
154	Nur namah	55	Panjunan Gg artis RT 06 RW 02SUKODONO	081231876 008	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
155	Fanny eky	25	Gresik	085156542 744	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
156	Ashari	40	Klutuk Kramat jegu taman Sidoarjo	082336148 598	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
157	Abbad Syauqi ridho (anak)	11	Jln Ngemplak no 12 Semampir timur Semampir Sedati Sidoarjo	087852011 151	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
158	Musyaiyadah Hanim	56	Surabaya	085233419 322	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
159	Sutriyani	60	Jl Pattimura 2Rt 10 RW 05 Kletek Taman SDA	082228295 340	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
160	Ferry Yunus Setiawan	40	Jl. Wonorejo Selatan IV no. 98 Surabaya	081216638 588	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
161	sonya	25	sidoarjo	082143037 433	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik

162	Achmad Fauzi	27	Surabaya	089580982 0807	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
163	Diyan Permata	21	Sidoarjo	089653164 680	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
164	Sheilla Maharani Suharsono	26	Jln. Gempol Kali No 19 Wiyung Surabaya	085645108 644	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
165	Subahri	44	Pamekasan madura	085230819 435	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
166	Langit	37	Pamekasan	082314469 993	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
167	Ina Umiati	36	Rungkut Menanggal 2B no 7, Surabaya	085645574 032	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
168	Aisyah	35	Surabaya	081233130 088	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
169	Muhammad Baharudin	25	Jombang	085755611 469	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
170	Achmad Fauzi	27	Surabaya	089580982 0807	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
171	Nur Achadia	55	Sidodadi Taman Sidoarjo	085733211 712	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
172	Nia	26	Girilaya 9/32	085173436 763	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
173	Choirul anwar	40	Surabaya	085546094 375	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
174	Sukisno	56	Dsn pandansili RT 03 RW Wonorejo Trowulan Mojokerto	081216248 298	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
175	Reva Naura	18	Gresik	085608384 133	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
176	Yulinar	22	Sidoarjo	-	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
177	Silvia Galuh Wardani	30	Sidoarjo	085655589 630	RAWAT JALAN	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik

178	Nabila Aprilia (anak)	8	Jombang	085746820483	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
179	Putri Ayuni	27	Sidoarjo	085791308938	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
180	Sri winarsih	48	Jetis kulon ggV111,no.32	089514582011	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
181	Suciati	42	Sidoarjo	085102238625	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
182	Firman Salam	30	Sidoarjo	+62 821-4272-1381	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
183	Patricia harsiny	55	Surabaya	081703373738	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
184	Retno Tikawati	45	Perumahan Griya Candra Mas 2 GC-38 Sedati Juanda Sidoarjo	085234668809	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
185	Candra wahyu suharti	44	Surabaya	081234802098	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
186	Mudjjanah	62	Banyu Urip Wetan VD buntu 66A Sby	081331060762	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
187	Rishe alfizka	27	Surabaya	085812591235	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
188	Deffi Ratnasari	32	Surabaya	085701451449	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
189	Titin suhartini	33	Balongpanggan g Gresik	081252073631	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
190	Dohan nurhani	24	Surabaya	0812-3528-7685	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
191	Dohan nurhani	23	Surabaya	0812-3528-7685	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
192	Ahmad Rangga	18	Bojonegoro	085648620704	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
193	M Aris	25	Surabaya	085333515403	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
194	Dio	23	Jombang	081332161226	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik

195	Nazwa Firania Putri (anak)	8	SIDOARJO	085732631 653	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
196	hanifah (anak)	13	malang	085785989 896	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
197	Chusnul	51	Malang	089560190 0022	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
198	Prastiawan	30	Surabaya	085732593 005	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
199	Anisa Tiana (anak)	10	Surabaya	081355255 868	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
200	Diva Marzella Laraswati	19	SURABAYA	081945728 840	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
201	noer chasanah	57	lawang	085895844 992	RAWAT JALAN	4	4	3	3	4	3	4	4	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
202	zulkifli	30	surabaya	085931301 068	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
203	Fauzia eka	32	Malang	089502225 976	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
204	Endang Sulistyowati	42	Banyu urip lor v/36	085890177 040	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
205	Enny Hardijanti Soeprapto	53	Jl Nusantara 1 no 7 Wismasari Juanda	081330255 260	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
206	Sriamah	48	Surabaya	081377002 242	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
207	Sukarjo	58	Surabaya	081332693 102	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
208	Affrilia nuraini	37	Lawang	089883150 91	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
209	Lindayani	52	Sidoarjo	089678385 966	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
210	Dian putri	28	Malang	082211154 565	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
211	Nurin nafilah	47	Taman sukoasri CC 39 Suko Sukodono sidoarjo	081134941 3	RAWAT JALAN	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik

212	Eko hariati	54	Medayu Utara GG 7 tengah no.22	082228541 951	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
213	Rianing	51	Gresik	089580642 7055	RAWAT JALAN	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
214	deni rosita	35	jombang	085748061 619	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
215	siswanti	54	Surabaya selatan	089501300 560	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
216	Nuri Wulan Dian	30	SIDOARJO	083847818 791	RAWAT JALAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
217	Robbyatun	72	Blitar	085105279 963	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
218	Umi Sholikah	50	Sidoarjo	081235746 742	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
219	Emi khumairoh	47	Surabaya	0822 2874 3055	RAWAT JALAN	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
220	Indah R	48	Sidoarjo	083849904 963	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
221	Clarisa	24	Sidoarjo	081554970 863	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
222	Suhermik	49	Pabean,sedati, sidoarjo	081339291 115	RAWAT JALAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
223	Nia Octaviyani	29	Margorejo no. 22d	085746011 592	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
224	Djumati	68	Sidoarjo	085731882 918	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
225	Riasari	39	Surabaya	087851336 685	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
226	Evy nusyarofah	51	Surabya	082142264 490	RAWAT JALAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
227	Hendri	40	Tambak Wedi tengah	082229882 635	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
228	Tutik hidayah	36	Trenggalek	085329610 323	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

229	Suyahmi	43	Surabaya	085236559 924	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
230	Suyahmi	43	Surabaya	085236559 924	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
231	Suyahmi	43	Surabaya	085236559 924	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
232	Marsudi P Santoso	67	Sidoarjo	082245334 411	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
233	Suyahmi	43	Surabaya	085236559 924	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
234	Nunik Maslihatun fatchiyah	55	Sidoarjo	081332099 538	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
235	Padmoko,sh.mm	57	Sidoarjo	081331711 419	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
236	Aisyah Sukatri	76	Golf 3 a no 16 gunungsari sby	081231392 248	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
237	Erma Machdaniar,A.Md. Farm	57	Surabaya,Jawa Timur	085733878 527	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
238	Okti Tri Widyaningsih	51	Jl.Bratang gede 6D/28	089731355 50	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
239	Jeniwati puspa	61	Griyo Wage Asri I G/12 Sidoarjo	081332829 060	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
240	Indah Sri Danarti	59	Surabaya	081553790 786	RAWAT JALAN	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
241	Lindayani	52	Sidoarjo	089678385 966	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
242	Srikani	48	Lamongan	085815873 979	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
243	Srikani	48	Lamongan	085806909 300	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3.11	77.78	B	Baik
244	Juminto	51	Malang	083130002 296	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
245	Hepi purwati	37	Jl. Balongsari madya	087777475 277	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
246	Santi widya	47	Surabaya	082331423 359	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
247	Rizky Pratama Putra	31	Kabupaten Mojokerto	085707484 794	RAWAT JALAN	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik

248	Sri budi Marlina	45	Sidoarjo	+62 858-0837-9191	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
249	nandana agam hamizan/yunanik (anak)	2,4	pasuruan	085330614535	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3.11	77.78	B	Baik
250	Rezar Hakim	15	Sidoarjo	088901633837	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
251	Ahmad Syaifi	45	Krian, sidoarjo	+62 895-3771-34222	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
252	Lasminiwati	61	Jln.brigen Katamso RT 15 RW 02 Janti - waru	085859630312	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
253	Ummi Uswatun khasanah	22	Ngimbang	087716915111	RAWAT JALAN	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
254	Nurul Hidayati	65	Surabaya	082333589205	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
255	Nurhayati	63	Sidoarjo	081330794931	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
256	Wati maisyaroh	40	Surabaya	085852496199	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
257	Wati maisyaroh	40	Surabaya	085852496199	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
258	Muharti	70	Wisma Kedung Asem Indah blok G6 RT 02 RW 05 Rungkut	085606666317	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
259	Alexandro (anak)	10	Jl tambak segaran	085850339407	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
260	Susilowati	47	Margorukun GG 8 no 20 sby	081332099594	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
261	Muharti	70	Wisma Kedung asem blok G no 6 Rungkut Surabaya	085606666317	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
262	Eko prasetyono	57	Wonokitri besar 35 sby	081917299876	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
263	Annisa Septia	24	Surabaya	089687214876	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

264	La Ode Mohamad Rizky	18	Surabaya	089570077 0409	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
265	Ahmad Dimas Nurul Huda	21	Gubeng	085735538 304	RAWAT JALAN	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
266	Riske anggi tri mahesta	25	Jl anusanata no 91 rt 7 rw 11 sawotratap	088217244 311	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
267	Gunawan efendi	35	Jl wiyung 1 gg Dpr no 48	085732641 077	RAWAT JALAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
268	Santoso	38	Surabaya	082234600 941	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
269	Dian Puspita	28	Surabaya	081327230 688	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
270	Nurul Syifa	24	Sidoarjo	085745959 076	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
271	Taat	44	Surabaya	085606698 504	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
272	Herlin Kurniawati	48	Kepraon Praja 30C	085606122 733	RAWAT JALAN	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
273	Anita Dwi Mega	37	Banyu urip wetan 3C/83	089666523 280	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
274	Saimah	47	Surabaya	081234174 252	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
275	Esti Ari	58	Surabaya	081578126 103	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
276	Rita wati	43	Bandarejo 4 gg saudara rt4 rw5 no 26 sememi sby	085748600 885	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
277	Nurchaya Hastuti	58	kota baru driyorejo	089703822 18	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
278	Hendra Maulana Putra	27	Surabaya	088234779 602	RAWAT JALAN	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
279	Qomariya Ulfa	33	Bangkalan	085231130 300	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
280	Dyah Ayu Retno Palupi	29	Surabaya	082331281 059	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
281	Sutiwargani	83	Surabaya	081799393 88	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

282	Sutiwargani	83	Surabaya	08179939388	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
283	Puji Dewi S.	22	GRESIK, JAWA TIMUR	085733576460	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
284	Yuni	22	Surabaya	08977951727	RAWAT JALAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
285	Ika Nur Rahmawati	26	PUTAT LOR MENGANTI GRESIK	085259230532	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
286	Ilham	25	Sidoarjo	0895619675699	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
287	Pristiria Octarini	32	Surabaya	087778307151	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
288	Surjani	54	Tambak Laban 46	085784370824	RAWAT JALAN	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
289	Maruwan	62	Surabaya	085730119700	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
290	Fauzia Nuraini	23	Sidoarjo	081336780818	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
291	Marianah	46	Tambak Segaran 5 no21	085755510372	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
292	Siti masrifah	40	Gresik	085785333668	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
293	Sulistiyani	44	Jombang	085785576825	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4		32	4.00	100.00	A	Sangat Baik
294	Mudjati	56	Rangkah Rejo gg 5 no 74	085730254826	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
295	Reva Rochmawati	20	Jl. Tenggilis Kauman V/5	085809017220	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

296	tita ayu	18	kapas madya 2E no 14	085706473 448	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
297	annisah nurrohmah	21	wonorejo indah timur	085784874 406	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
298	Fadlie Ardianto	65	SIDOARJO	081232691 212	RAWAT INAP	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
299	Silva	30	Kutisari 3 nomer 135	083869898 979	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
300	Gagah	24	surabaya	089699608 118	RAWAT INAP	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
301	Syaiful anam	39	Tambak segaran 2 no 56	085962777 497	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
302	Go Ayni Agoestine	57	Surabaya	085108200 068	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
303	Susilo	62	JL.KRI Fatahillah 15 Surabaya	081515851 962	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
304	Revi Mariska	21	Surabaya	088235244 923	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
305	Annisa	30	Menganti	087850598 599	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
306	sukardi	61	sda	081330436 161	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
307	Puja	22	Lamongan	085894126 903	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
308	Diko Setia Rini	32	Sumantoro D/3 Plumbungan SDA	082336970 789	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
309	Cahyaningsih Widiningtyas	45	Sidokerto Buduran	088809468 846	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
310	Dyah Agustin P	28	Jl. KH Khamdani No.3	081335766 824	PENUNJANG	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32	3.56	88.89	A	Sangat Baik
311	Erny Setyaningsih	40	Pepe Sedati Sidoarjo	082131351 343	PENUNJANG	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
312	Ichsanul Huda Ardhani	26	Puri Surya	085158873 476	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

313	Dita Prama Dewati	30	Perumahan Candi Blok G.XX/3	081357002 277	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
314	Dewi Prima Purwitasari	32	Kebraron II Surabaya	081334093 092	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
315	Dina Alriyani	24	Sidoarjo	081246847 773	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
316	Ika Agustina	33	Prambon Krian	085103200 651	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
317	Muhamad Faried Hidayat	27	Surabaya	082139994 439	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
318	Deka Aulia Swadana	33	Surabaya	085632544 21	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
319	Maimuna	32	Rungkut Menanggal 2B no 7, Surabaya	089881318 15	PENUNJANG	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
320	Ririn Kurniawati	26	Pacitan	085645467 321	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
321	Reni Permatasari	32	Ploso Jombang	081233929 319	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
322	Eva Permatasari	29	Surabaya	083856990 508	PENUNJANG	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
323	Mega Febiningtyas	25	Sidoarjo	081334519 691	PENUNJANG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
324	Nisaun Mardian Milatilah	30	Sidoarjo	081358200 600	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
325	Laila Rosti	26	Sidoarjo	082213663 079	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
326	Desi Pratama Sari	29	Mojokerto	081217663 078	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
327	Chairun nisa	53	Sidoarjo	089536514 1821	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
328	Mareta Indahwati	41	Siwalankerto Utara No.18 SBY	857465157 57	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
329	Laili Rosyida	29	Jl Ngaglik baru 3/21 surabaya	823313423 95	PENUNJANG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik

330	Dona Fariwanti	37	Sidoarjo	85607433010	PENUNJANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
331	ADE IRMA SRI WULANDARI	29	Surabaya	82230106066	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
332	Farid	29	Surabaya	85733428307	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
333	Alfi Novianto	30	Kapas Madya Barat V no 10	8121759908	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
334	Rizca wahyu	30	Sidoarjo	0895-6222-00392	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
335	Satria Aprildo	28	Kota baru driyorejo	82331909755	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
336	M. Nasrul	25	Surabaya	85850858577	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
337	Laila Risdiana M.Y	20	Driyorejo gresik	+62 878-5231-0535	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
338	Ahmad Rangga S.	20	Bendul merisi, Wonocolo, Surabaya	85648620704	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
339	Sri Asih	68	Sidoarjo	0812-3484-9743	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
340	Triana Auviatu Nur Azizah	22	Jl gadung Wonokromo Surabaya	87859144803	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
341	Hafizh eka wiratama	19	Tulungagung	82284651178	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
342	Hariansyah	52	Surabaya	82236508522	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
343	Muhammad Ramadhan	21	Surabaya	85736021992	INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
344	Lulud	34	Jl bendul merisi gang1 selatan	81230960580	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

345	Bagas Dwi Wahono P	23	Benowo	0831 6293 5407	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
346	Danie	26	Bendul merisi	838544047 56	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
347	Gilang Bayu Pratama	26	Surabaya	895074188 96	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
348	Mohamad ali	52	DSN PRUMPON DESA SURUH KEC SUKODONO SIDOARJO	878887684 19	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
349	Achmad Afandi	24	MOJOKERTO	089533929 3356	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
350	Mohammad Sukron	19	Bangkalan	857551996 80	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
351	Abdul Kohar	28	Pasuruan	085335606 792	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
352	Djoni Soeroso	58	Surabaya	082244265 575	RAWAT JALAN	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
353	Moh Riski Afandi	25	Madura	085258858 678	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
354	Indra indriani	29	Surabaya	087852726 123	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
355	M.Ilham Arifin	21	Surabaya	081515732 5505	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
356	Ismiyati	76	Jl.Burhanudins aman no.28	081551640 11	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
357	Ana Novijani	53	SURABAYA	081217281 440	RAWAT JALAN	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik

358	Nopi Nekawati	45	Sidoarjo	085696800 338	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
359	Ita s narulita	46	Sidoarjo	081331128 241	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
360	Mandasari	43	Tandes	082334765 363	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
361	Sri Warni	43	KEBALEN KULON VI / 6 SURABAYA	082141999 131	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
362	Tria yudhi nataria	38	Sidoarjo	896787745 26	RAWAT INAP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
363	Siti umayati	54	Bendul merisi gg 8a no 21 Surabaya	813570842 71	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
364	Siti Nurasih	36	Surabaya	857060310 16	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
365	Sri Yuana Sari	41	Sidoarjo	088102688 7526	RAWAT JALAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
366	Ahmad Zainul Arifin	41	Sidoarjo	085645250 473	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
367	Yudi Purwanto	51	Darmokali Tugu 35 Surabaya	081235182 31	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
368	Royanto	42	Sidoarjo	081703700 733	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
369	Usaenap	54	Kendang sari blok s 17	081330055 583	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
370	Ary Zulfiqar	39	Megare ngelom RT 04 rw 01 kecamatan taman Sidoarjo	083832137 773	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
371	Rismaya yulianti	28	Gresik	082241240 320	RAWAT INAP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22	A	Sangat Baik
372	Agus Isriyanto	45	SURABAYA	081137903 2	PENUNJA NG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
373	Purmiliyanto	47	Sidoarjo	081259687 571	PENUNJA NG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
374	Imamrofii	48	Bendul Mersi jaya gang v no 22 e	085853466 819	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik

375	Rita	47	Gresik	087853261 386	RAWAT JALAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
376	Deanita Alrika	29	Sidoarjo	082139582 883	RAWAT INAP	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	80.56	B	Baik
377	Wargiono	53	Simo magerejo barat no.18	088184604 35	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.78	94.44	A	Sangat Baik
378	Ichwanul kirom	46	RSPAL Dr.Ramelan	085746074 374	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
379	Sri Utami	51	Griya samudera asri C-6 16 Kramat Jegu Taman Sidoarjo	081135705 73	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
380	Rasya (anak)	3	Sidoarjo	085706816 180	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
381	Ridwan	16	Candi Sidoarjo	085734506 842	INSTALAS I GAWAT DARURAT (IGD)	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	3.67	91.67	A	Sangat Baik
382	Pesta Jaya Sari Siahaan	40	Sidoarjo	081370902 738	PENUNJA NG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
383	Sri ambarwati	51	Patria graha permata BF 19. Bambe driyorejo	081331578 263	RAWAT JALAN	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	3.33	83.33	A	Sangat Baik
384	Yudi Dwi M	44	Sidoarjo	085733520 173	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
385	Edi Susanto	48	Lamongan	081216491 869	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
386	Ibu hadiningsih	70	Surabaya	082264464 449	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
387	Dian sri ratnawati	45	Surabaya	081217415 522	RAWAT INAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	100.00	A	Sangat Baik
388	Sarmi Dj.	55	Candi Sidoarja	+62 815- 7432-5990	PENUNJA NG	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3.11	77.78	B	Baik
389	Retno Evridhah	31	Sidosermo 4 gg. 15 no. 8-h surabaya	082233016 596	RAWAT INAP	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	3.44	86.11	A	Sangat Baik
390	Nurul rofiah	39	Kamal	085232821 172	RAWAT JALAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.00	75.00	B	Baik
						3.700	3.685	3.692	3.672	3.697	3.664	3.687	3.695	3.645	33.10	3.681	92.02	A	Sangat Baik
						92.50	92.12	92.31	91.79	92.44	91.60	92.18	92.37	91.13					

b. Analisis Unsur Pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2024, 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 3.7 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	0	0
3.	Baik	3	117	30
4.	Sangat Baik	4	273	70
	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 3.692 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	120	30,8
4.	Sangat Baik	4	270	69,2
	Jumlah		390	100

4) Kewajaran Tarif Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.672 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	0	0
3.	Baik	3	128	32,8
4.	Sangat Baik	4	262	67,2
	Jumlah		390	100

5) Kesesuaian Standart Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.697 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	118	30,26
4.	Sangat Baik	4	272	69,74
	Jumlah		390	100

6) Kompetensi Petugas

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.664 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
3.	Baik	3	131	33,59
4.	Sangat Baik	4	259	66,41
	Jumlah		390	100

7) Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.687 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	0	0
3.	Baik	3	122	31,28
4.	Sangat Baik	4	268	68,72
	Jumlah		390	100

8) Penanganan Pengaduan Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.695 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	0	0
3.	Baik	3	119	30,51
4.	Sangat Baik	4	271	69,49
	Jumlah		390	100

9) Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.645 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	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	138	35,38
4.	Sangat Baik	4	251	64,36
	Jumlah		390	100

BAB V

PENUTUP

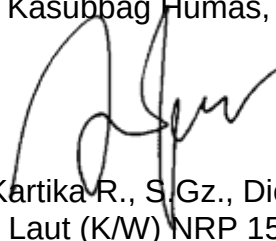
13. Kesimpulan.

- a. Nilai rata-rata tertinggi elemen pengkajian periode TW III tahun 2024 adalah Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Layanan
- b. Dua nilai rata-rata terendah elemen pengkajian periode TW III tahun 2024 adalah Fasilitas Sarana Prasarana dan Kompetensi/Kemampuan Petugas.
- c. Nilai total elemen pengkajian SKM periode TW III tahun 2024 menunjukkan Mutu Layanan pada Kriteria “A” dengan Kinerja Layanan “Sangat Baik” dan Indeks Kepuasan Masyarakat “3,681” atau “92,02”.

14. Saran.

- a. Menindak lanjuti sarana dan prasarana yang sudah tidak layak fungsi, mengganti yang baru guna menghindari kerusakan berulang.
- b. Melaksanakan Pelatihan sebagaimana untuk mengasah kembali kompetensi/kemampuan petugas sesuai bidangnya.

Kasubbag Humas,



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