RUMAH SAKIT dr.BRATANATA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PASIEN TW IV

Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata

Alamat : Jl. Raden Mattaher No.33 0812-6797-6023 rsbratanata.tni-ad.mil.id

rs.dr.bratanata.jambi rs.dr.bratanata.jambi @rsdrbratanata Rumkit dr Bratanata Jam

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata TW IV dapat diselesaikan tepat waktu.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Rumah Sakit Tk. III Jambi yang memuat informasi hasil survei kepuasan masyarakat, sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Laporan ini merupakan tolak ukur dari penyelengaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mewujudkan pelayanan publikyang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Jambi, 10 Januari 2026

Kepala Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 02.04/02
KEPALA
RUMAH SAKIT TK.III 02.06.01 dr BRATANATA

dr.Hadi Zulkarnain,M.Ked (Cardio),Sp.JP(K),FIHA,M.K.M,M.H

Letkol Ckm NRP 1130000460571

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1
1. Latar Belakang 1
2. Maksud dan Tujuan 2
3. Ruang Lingkup dan Tata Urut..... 2
4. Dasar 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
5. Pelaksanan SKM..... 3
6. Metode Pengumpulan Data 3
7. Lokasi Pengumpulan Data..... 5
8. Waktu Pelaksanaan SKM 6
9. Penentuan Jumlah Responden..... 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN SKM..... 7
10. Jumlah Responden SKM 7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
11. Hasil Analisis Survey 13
12. Hal-hal Menonjol 15

BAB V PENUTUP..... 15
13. Kesimpulan 15
14. Saran 16

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 02.04.02
RUMAH SAKIT TK III 02.06.01 dr.BRATANATA JAMBI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT TK III 02.06.01 dr.BRATANATA TW IV

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran;

b. Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan;

c. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan rawat inap dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan masih belum memenuhi harapan dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya, keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap penyelenggara pelayanan khususnya di bidang pelayanan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna pelayanan;

d. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata sebagai salah satu penyedia layanan Kesehatan di Kota Jambi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan;

peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakanSurvei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;

e. Berdasarkan hal tersebut, maka Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat di bidang pelayanan yang dilakukan secara rutin setiap tiga bulan sekali. Hasil survei tersebut nantinya akan dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan pelayanan terhadap masyarakat dan meningkatkan standar kualitas penyelenggaraan pelayanan Kesehatan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagaiwarga negara dapat terpenuhi.

2. Maksud dan Tujuan.

a. Maksud. untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Tk III dr. Bratanata.

b. Tujuan. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi komando atas, agar terwujudnya pelayanan Kesehatan yang prima dan profesional.

3. Ruang Lingkup dan Tata Urut

a. Ruang Lingkup
laporan kegiatan Program Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Tk III 02.06.01 dr.Bratanata meliputi pendahuluan, pokok-pokok penyelenggaraan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, hasil yang dicapai dan penutup.

b. Tata urut
1) Pendahuluan.
2) Pokok-pokok Penyelenggaraan Kegiatan.
3) Pelaksanaan Kegiatan.
4) Hasil Pelaksanaan Kegiatan.
5) Penutup.

4. Dasar

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

d. Perkasad Nomor Kep/1088/XII/2022 tanggal 6 Desember 2022 tentang petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di lingkungan TNI AD; dan

e. Program Kerja Rumah Sakit Tk III 02.06.01 dr.Bratanata TA. 2024.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksanaan SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata adalah tim Survey dan Komite Mutu Rumah Sakit Tk. III dr.Bratanata.

2. Metode Pengumpulan Data.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google formulir yang disebarkan kepada pasien/keluarga. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata yaitu **:**

1) **Persyaratan :**
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;

2) **Sistem, mekanisme dan prosedur :**
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3) **Waktu penyelesaian :**
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) **Biaya / tarif :**
   Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

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

6) **Kompetensi pelaksana :**
   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

7) Perilaku pelaksana :

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8) Penangaan pengaduan, saran dan masukan :

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan tersebut; dan

9) Sarana dan prasarana :

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Berdasarkan unsur tersebut, maka dijabarkan dalam 9 item dalam kuesioner. Penjabarannya sebagai berikut :

TABEL PERTANYAAN

No	Unsur	Item Pertanyaan
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian syarat dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah
3	Waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat

4	Biaya/tarif pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya / tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai

5	Produk spesifikasi jenispelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6	Kompetensi petugas	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi /kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7	Perilaku petugas	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8	Sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat

3. Lokasi Pengumpulan Data.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link google form yang telah disediakan dan hasil/jawaban dari responden bisa langsung diakses di akun pengelola/tim survey. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan SKM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata selama periode Oktober sampai Desember tahun 2025.

5. Tim SKM.

Pembentukan tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskuksi dengan unit pelayanan untuk pengumpulan data. Lalu tim penyusunan SKM memberika arahan kepada petugas unit pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk mendistribusikan kuesioner melalui form kuesioner dan google form. Adapun Tim SKM sebagai berikut :

Pengarah : Karumkit Tk III dr.Bratanata Jambi
Ketua Tim Survei : Kapten Ckm Lutpi
Sekretaris : - Gishella Dwida Mitha,S.Kom
- Doni Adi Putra, S. Kom
Anggota : - Kopda Siswanto
- PNS Anna Triana Agustina, Amd.Kep

6. Penentuan Jumlah Responden.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (pasien) dari seluruh unit pelayanan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata berdasarkan periode survei maka populasi penerima layanan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata dalam periode bulan Oktober- Desember 2025 adalah sebanyak 850 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 265 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

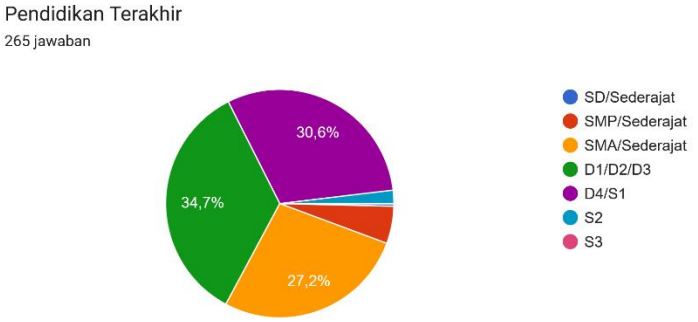
1. Jumlah Responden SKM.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 265 orang responden, dengan data sebagai berikut:

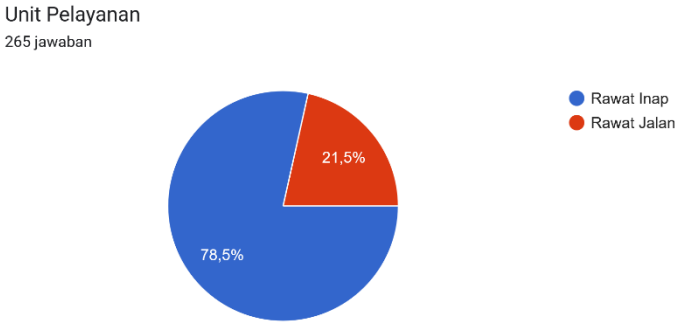
1) **Data Kuesioner**.

Data kuesioner dapat dianalisis dengan univariat.

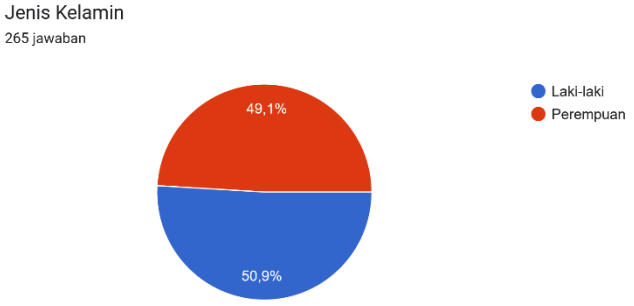
a. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.



b. Karakteristik responden berdasarkan Unit Pelayanan.

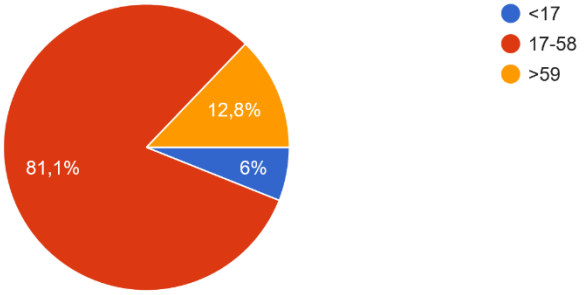


c. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.



d. Karakteristik responden berdasarkan Usia.

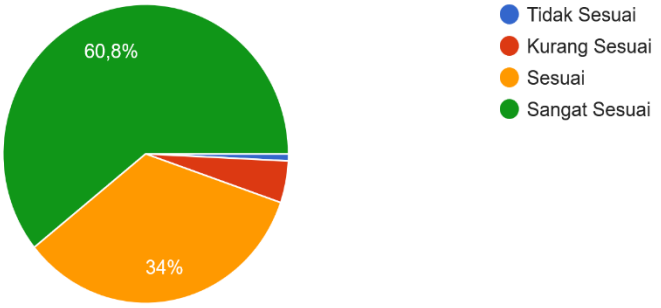
Usia
265 jawaban



2) Pendapat Tentang Pelayanan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata.

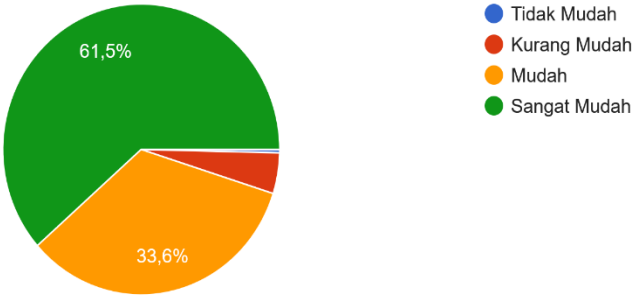
a. Survei terkait dengan persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan?
265 jawaban



b. Survei terkait dengan kemudahan prosedur pelayanan.

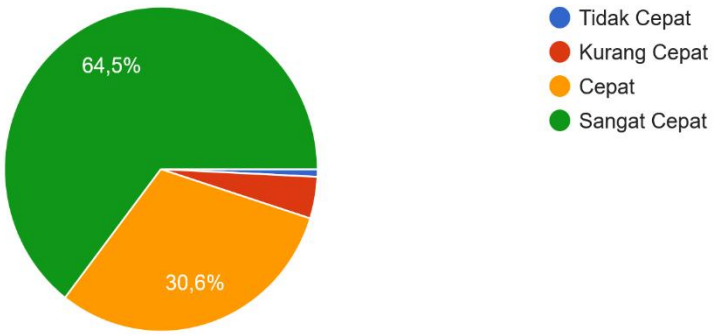
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Jambi?
265 jawaban



c. Survei terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

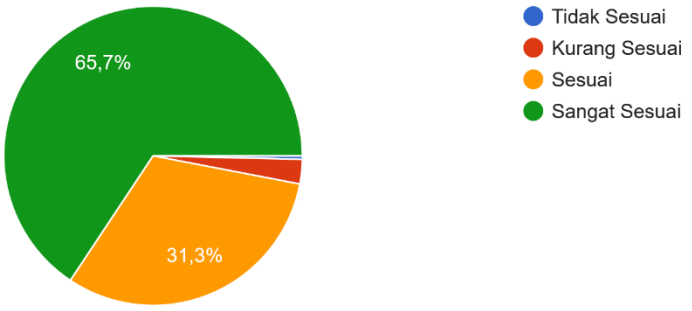
265 jawaban



d. Survei terkait dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

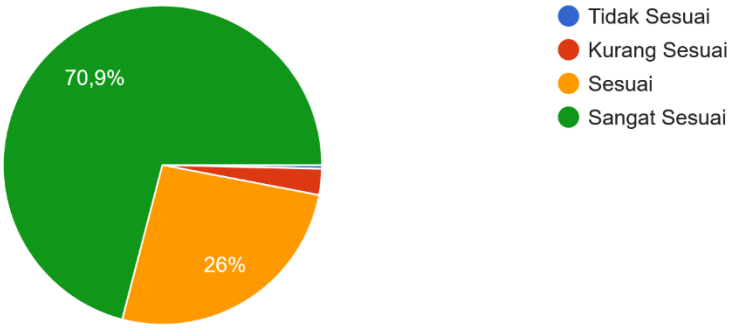
265 jawaban



e. Survei terkait dengan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

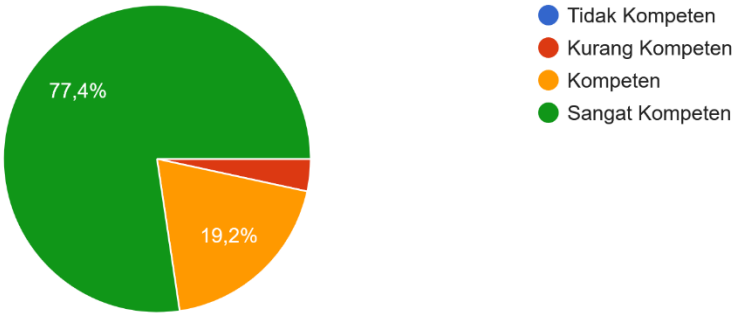
265 jawaban



f. Survei terkait tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

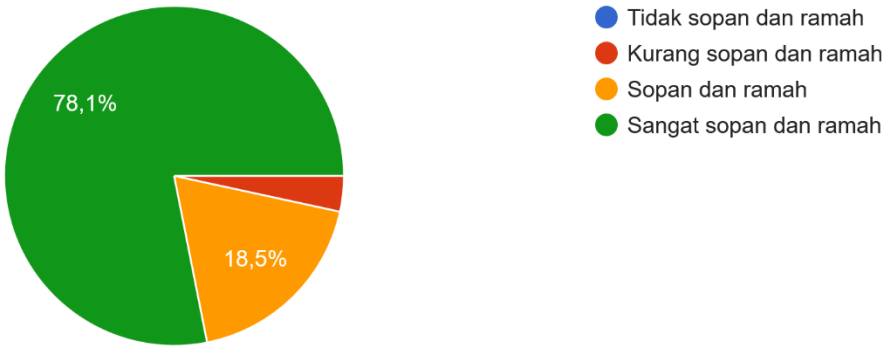
265 jawaban



g. Survei terkait dengan perilaku Petugas kesehatan di Unit Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

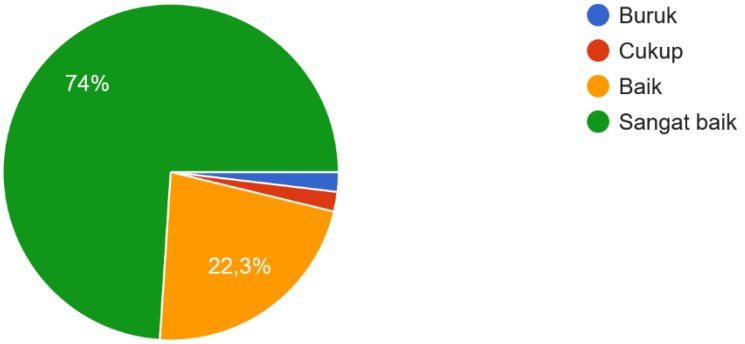
265 jawaban



h. Survei terkait sarana dan prasarana Unit Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana?

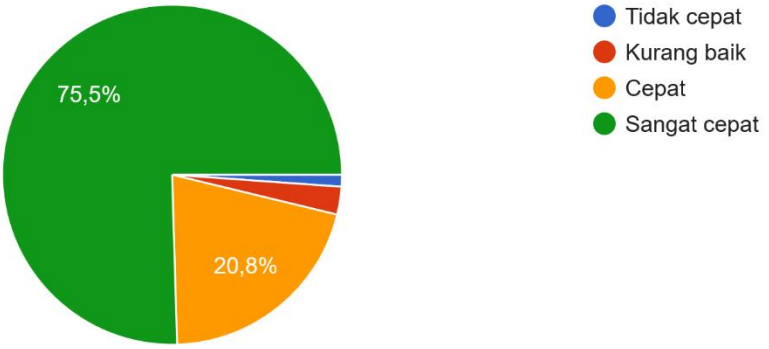
265 jawaban



i. Survey terkait penanganan pengaduan pengguna layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan layanan?

265 jawaban



2. Hasil Analisis Survey.

Jumlah responden yang mengisi angket/ kuesioner ini berjumlah 265 orang. Dari analis Karateristik ditemukan bahwa rata – rata pengisian setiap unsur dengan latar belakang Pendidikan S3 sebesar (0%), S2 sebesar (1,7%), S1 sebesar (30,6%), D3 sebesar (34,7%), SMA sebesar (27,2%), SMP sebesar (5,3%), dan SD sebesar (0,5%). Berdasarkan Unit Pelayanan, responden yang mengisi survey didominasi oleh pasien Rawat Jalan sebesar (21,4%) sedangkan pasien Rawat Inap sebesar (78,6%). Dari kuesioner no 1 tentang Persyaratan Pelayanan, pilihan responden terbanyak pada Sangat Sesuai (61,1%), Sesuai (33,2%), Kurang Sesuai (4,9%) dan Tidak Sesuai (0,8%). Untuk kuisioner no 2 tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan, menjawab Sangat Mudah, (62,3%) menjawab Mudah, (32,5%) menjawab Kurang Mudah, (4,5%) dan (0,8%) menjawab Tidak Mudah. Kuesioner no. 3 tentang Ketepatan Waktu Pelayanan sebanyak (66%), menjawab Sangat Cepat, sebanyak (29,8%) menjawab Cepat, sebanyak (3,4%) menjawab Kurang Cepat, dan sebanyak (0,8%) Menjawab Tidak Cepat. Kuisioner no. 4 tentang Kesesuaian Tarif Pelayanan, sebanyak (69,1%) menjawab Sangat Sesuai, (27,9%) menjawab Sesuai, (2,6%) menjawab Kurang Sesuai dan (0,4%) menjawab Tidak Sesuai. Kuesioner no. 5 tentang Kesesuaian Produk Pelayanan, sebanyak (74,7%) menjawab Sangat Sesuai, dan sebanyak (22,3%) menjawab Sesuai, sebanyak (2,3%) menjawab Kurang Sesuai, dan sebanyak (0,8%) menjawab Tidak Sesuai. Kuisioner no. 6 tentang Kompetensi Petugas dalam Memberi Pelayanan, sebanyak (80,4%) menjawab Sangat Kompeten, dan sebanyak (17,7%) menjawab Kompeten, dan sebanyak (1,9%) kurang kompeten. Kuesioner no. 7 tentang Kesopanan Petugas, sebanyak (81,1%) menjawab Sangat Sopan dan Ramah, dan sebanyak (17%) menjawab Sopan dan Ramah, dan sebanyak (1,9%) menjawab kurang sopan dan ramah. Kuisioner no 8 tentang Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Prasarana, sebanyak (76,6%) menjawab Sangat Baik, dan sebanyak (20,8%) menjawab Baik, sebanyak (1,5%) menjawab cukup dan sebanyak (1,1%) menjawab Buruk. Kuesioner no. 9 tentang Kecepatan Penanganan Pengaduan, sebanyak (78,1%) menjawab Sangat Cepat, sebanyak (19,6%) menjawab Cepat, dan sebanyak (1,5%) menjawab Kurang Cepat, dan sebanyak (0,8%) menjawab tidak cepat. Secara keseluruhan respon dari para responden positif atau memberikan penilaian yang sangat baik terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata.

a. **Perhitungan**

Menggunakan Pengukuran Skala Likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut;

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang } \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-ratatertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan NRR tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 item pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut;

$$\text{NRR Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Jadi, NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11. Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan NRR tertimbang dengan rumus sebagai berikut;

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut; IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk menentukan mutu pelayanan tiap unit pelayanan, menggunakan kategori sebagai berikut;

Mutu Pelayanan	Interval
A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 – 64,90

IKM Unit Pelayanan Kesehatan Periode Oktober - Desember adalah: IKM =

$$\frac{3535}{9} \times 0{,}1111 \times 25$$

IKM Pelayanan Rawat jalan dan inap = **91,32 (SANGAT BAIK)**

b. **Deskripsi Hasil Analisis.**

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelanggara Pelayanan Publik. Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

Tabel Nilai Persepsi Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

No	Nama Unit	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	**Rawat Inap dan Rawat Jalan**	**91,32**	**A**	**SANGAT BAIK**

Nilai IKM Per Unsur

No	Unsur	NRR	IKM Per Unsur	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,55	88,84	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,56	89,12	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,59	89,69	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,62	90,55	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	91,79	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,74	93,51	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,75	93,80	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,68	92,08	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,70	92,46	Sangat Baik

Dari hasil diatas, responden yang memberikan respon positif, yaitu terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana Pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan penilaian kinerja pelayanan SANGAT BAIK. Unsur ini masih bisa ditingkatkan lagi agar mendapatkan nilai yang lebih baik lagi sehingga secara umum, seluruh responden atau pasien yang pernah menerima/ mendapatkan pelayanan memberikan respondan penilaian yang baik terhadap pelayanan Rawat inap dan Rawat jalan Rumah Sakit Tk. III dr.Bratanata.

Adapun 3 nilai terendah dari nilai SKM yang telah didapatkan yaitu mengenai Persyaratan Pelayanan dengan nilai IKM 88,84, Prosedur Pelayanan dengan

nilai IKM 89,12 dan Waktu Pelayanan dengan nilai IKM 89,69 dan maka dengan adanya nilai IKM 3 terendah kami akan lakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai IKM TW I 2026.

3. Hal-hal Menonjol.

Dalam pelaksanaan penyusunan kegiatan Laporankegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Rumkit Tk III 02.06.01 dr.Bratanata TA. 2025 ini, pada dasarnya tidak mengalami kendala yang berarti dan dapat dilaksanakan dengan tertib, aman dan lancar.

4. Rencana Lanjut dan Perbaikan.

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Meningkatkan skil dan komunikasi para pelaku pelaksana pelayanan agar pasien dan keluarga merasa lebih nyaman ketika berobat ke rumah sakit dr.bratanata	Kainstal Rawat Inap dan Ka Instak Diklat
2	Penanganan Pengaduan	Lebih cepat dan sigap dalam mengatasi pengaduan pelayanan	Ka Humas
3.	Prosedur Pelayanan	Mempermudah prosedur atau pun alur pelayanan dirumah sakit agar pasien dan keluarga lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan	Kauryanmed

.

BAB V
PENUTUP

Kesimpulan.

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode bulan Oktober- Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya; dan

b. Secara umum kualitas pelayanan pada pelayanan Rawat inap dan Rawat jalan di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata dipersepsikan dengan skor nilai **SANGAT BAIK** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Rawat jalan dan inap Rumah Sakit Tk III dr.BratanataTahun 2025 sebesar **91,3** atau kategori **SANGAT BAIK.**

5. Saran.

a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan Rawat jalan dan inap di Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata sudah sangat baik, sehingga hal ini perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi; dan

b. Survey seperti ini harus tetap rutin dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan di Rumkit Tk. III dr.Bratanata Jambi.

Dibuat di Jambi
Pada tanggal : 10 Januari 2026
Kepala Rumah Sakit Tk III dr.Bratanata,

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 02.04.02
KEPALA
RUMAH SAKIT TK.III 02.06.01 dr BRATANATA

dr.Hadi Zulkarnain,M.Ked (Cardio),Sp.JP(K),FIHA,M.K.M,M.

Letkol Ckm NRP .1130000460571

Lampiran:

1. Form Kuesioner
2. Hasil Olah Data SKM.
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 02.04.02
RUMAH SAKIT TINGKAT III 02.06.01 dr.Bratanata

Lamp Form Kuisioner SKM pada Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumkit dr.Bratanata Jambi

FORM KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW IV

Lampiran 1

SURVEI KEPUASAN PASIEN TW IV 2025

Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Jambi

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Usia *

- <17
- 17-58
- >59

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Unit Pelayanan *

- Rawat Inap
- Rawat Jalan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan? *

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Rumah Sakit Tk. III dr. Bratanata Jambi? *

- ◯ Tidak Mudah
- ◯ Kurang Mudah
- ◯ Mudah
- ◯ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ◯ Tidak Cepat
- ◯ Kurang Cepat
- ◯ Cepat
- ◯ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? *

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ◯ Tidak Kompeten
- ◯ Kurang Kompeten
- ◯ Kompeten
- ◯ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ◯ Tidak sopan dan ramah
- ◯ Kurang sopan dan ramah
- ◯ Sopan dan ramah
- ◯ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana? *

- ◯ Buruk
- ◯ Cukup
- ◯ Baik
- ◯ Sangat baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan penanganan pengaduan layanan? *

- ◯ Tidak cepat
- ◯ Kurang baik
- ◯ Cepat
- ◯ Sangat cepat

Keluhan dan Saran

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

angan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Google Formulir

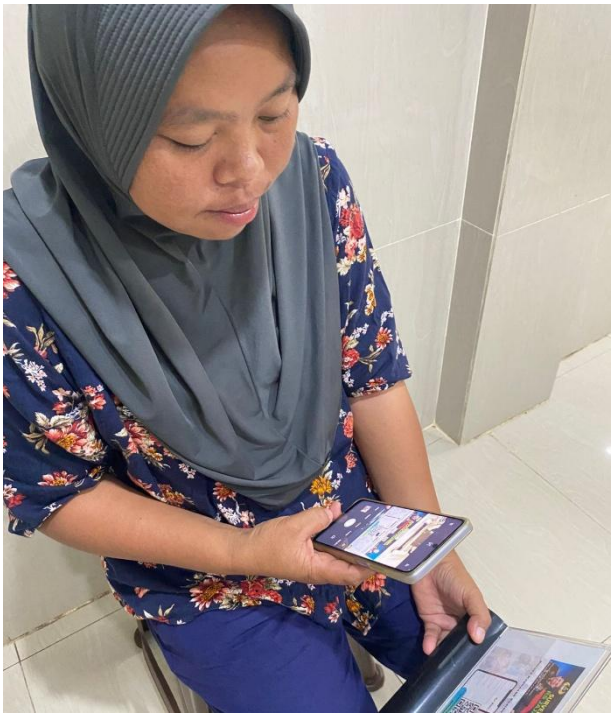
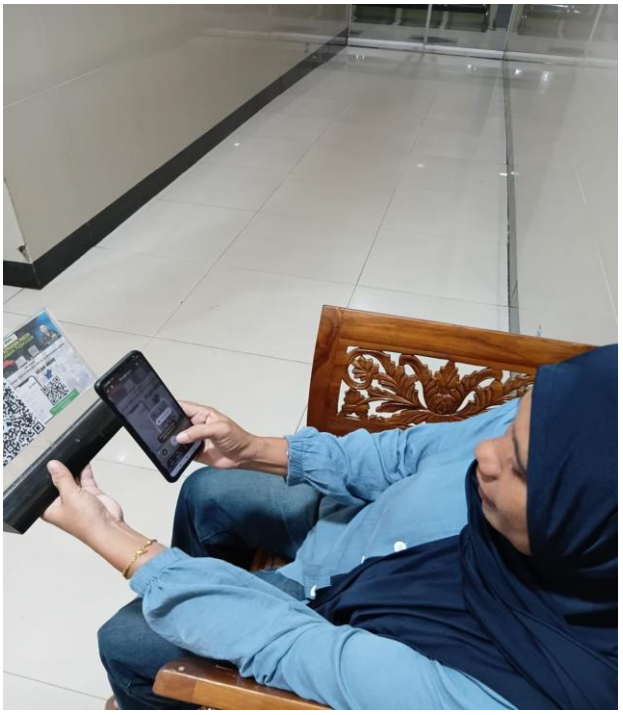
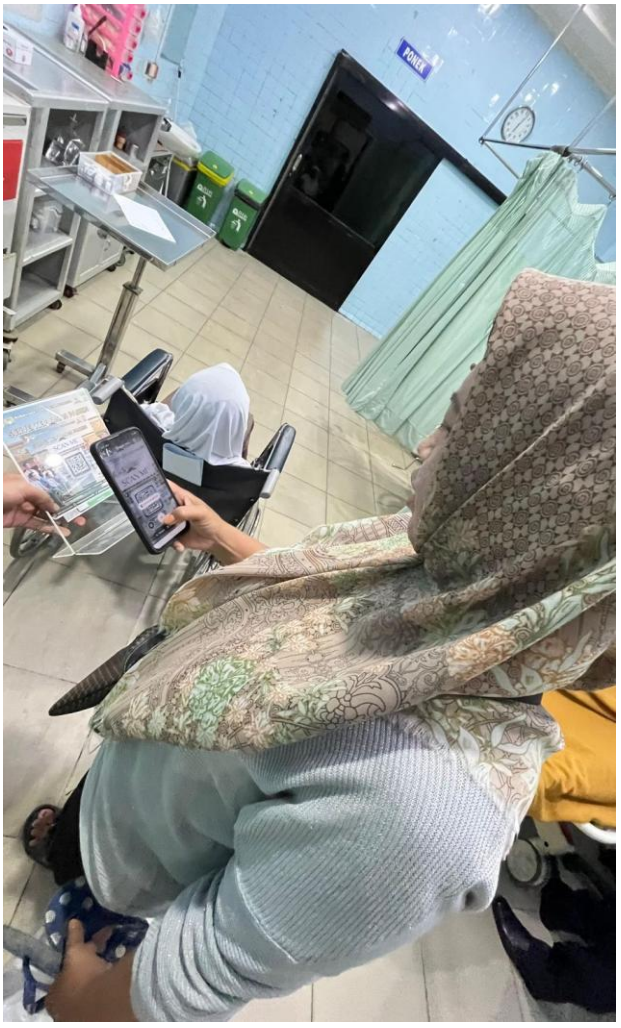
Lampiran 2 *Tabel Tabulasi Data*

USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	UNIT PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	2	3	2	2	3	2	3	2	3
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	3	3	3	4	4	4
<17	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
>59	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	3	3	3	3	4	3
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<17	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	4	3	4	3	4	3	4
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	3	3	4	4	4	4	3	4	3
>59	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	3	3	3	3	3	4	4
<17	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	3	4	3	4	3	3
<17	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	4	4	3	4
>59	Laki-laki	SMP/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
>59	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Jalan	3	2	3	3	3	3	4	3	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	4	4	4	3	4	4	4	3
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	3	3
>59	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<17	Laki-laki	SMP/Sederajat	Rawat Jalan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<17	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	3	4	4	4	4
>59	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	4	4	3	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	3	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SD/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	3
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	3	3
>59	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	4	4	4	4	4	4

17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	3	3	4	4	3	4
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	3	3	4
<17	Perempuan	SMP/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	3	3	4	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	4	4	3	4	4	3	3
>59	Perempuan	S2	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	4	3	4	4	4	3	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	2	2	2	3	3	3	3	3	3
>59	Perempuan	S2	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	2	3	2	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<17	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	4	3
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	2	2	2	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<17	Perempuan	SMP/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	4	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	3	3	3	3	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<17	Perempuan	SMP/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	S2	Rawat Inap	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4

17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	1	2	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	2	3	3	3	2	2	2	2	1
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	1	2	2	3	2	3	2	1	2
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	2	2	3	3	2	2	1	1
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	2	2	2	3	2	2	2	1	1
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<17	Laki-laki	SMP/Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	4	3	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	S2	Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	4	4	4	4	4	4
<17	Perempuan	SMP/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	3	3	3	3	3	4

17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	3	3	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	S2	Rawat Jalan	4	4	3	3	3	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
>59	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	4	3	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	4	4	3	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	3	3	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	3	4	4	4	4	3
>59	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	3	4	4	4	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<17	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Inap	2	2	2	2	2	3	2	2	2
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
>59	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	3	3	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<17	Laki-laki	SMA/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
>59	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Jalan	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	3	3	3	3	3	4	4	4
<17	Laki-laki	SMP/Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	4	3	4
>59	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
>59	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	1	1	1	1	1	2	2	1	1
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	3	3	4	3	4	4	4
17-58	Laki-laki	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Inap	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	3	3
17-58	Laki-laki	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
>59	Laki-laki	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	4	4	4	4	4	4	4
<17	Perempuan	SMP/Sederajat	Rawat Jalan	3	4	3	3	4	4	4	3	3
17-58	Perempuan	D4/S1	Rawat Jalan	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	3	3	3	3	3	4	3	3	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17-58	Perempuan	D1/D2/D3	Rawat Inap	4	4	3	4	4	4	3	3	4
>59	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17-58	Perempuan	SMA/ Sederajat	Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 3 *Dokumentasi*