

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NAMA UNIT / LAYANAN :

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR RESP.	JK	PEND	PEK
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3,22	P	SMP	LL
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,22	P	S1	PNS
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	P	SMA	SW
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	SMP	SW
5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2,78	P	SMA	SW
6	3	2	2	1	2	1	3	4	1	2,11	L	S1	PNS
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	LL
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	PNS
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SD	LL
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMP	SW
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMP	LL
13	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2,78	P	S1	PNS
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,22	P	S1	PNS
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
18	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4,00	P	S1	PNS
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SD	SW
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,78	L	SD	LL
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMP	LL
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
24	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3,22	L	SMA	PNS
25	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3,44	P	SMP	SW
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	SW
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	LL
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	WIR
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	SW
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2,78	L	S1	TNI
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2,89	L	SMA	SW
34	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2,67	P	S1	SW
35	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2,78	P	S1	PNS
36	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2,78	L	S1	PNS
37	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2,78	P	SMA	SW
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,89	L	SMA	WIR
39	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2,78	L	S1	PNS
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
41	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3,66	L	SMA	WIR
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,78	P	SMA	WIR
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,11	P	SMA	LL
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
48	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2,89	P	SMP	LL
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,11	P	SMA	SW
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,11	P	SMA	SW
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMP	LL
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,11	P	SMA	SW
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,22	P	SMA	SW
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,11	L	SMA	SW
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4,00	P	SMA	SW
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	WIR
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	WIR
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,22	L	S1	WIR
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	L	SMA	SW
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	PNS
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,22	L	SMA	WIR
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67	P	SMA	SW
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3,78	L	SMA	WIR
66	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3,44	P	SMA	LL
67	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3,22	L	SMP	LL
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,67	P	SMA	WIR
69	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3,33	P	SMA	WIR
70	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,78	L	S1	SW
71	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3,66	L	SMA	WIR
72	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3,33	P	S1	PNS
73	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,33	P	SD	LL
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3,33	P	SD	LL
75	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3,66	P	SD	LL
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	SW
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	P	SMA	SW
78	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3,66	P	SD	LL
79	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3,11	P	SMA	WIR
80	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3,33	L	S1	PNS

81	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3,11	L	SMA	WIR
82	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3,44	P	SMP	WIR
83	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3,33	P	S1	PNS
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	WIR
85	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3,44	P	SMA	SW
86	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3,56	L	SMA	LL
87	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3,67	P	SMA	LL
88	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3,44	L	SMP	LL
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,78	P	SMA	SW
90	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3,56	P	SMA	LL
91	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3,33	P	S1	SW
92	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3,44	P	SMA	LL
93	4	3	2	4	3	3	4	3	1	3,00	P	SMA	SW
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22	L	SMA	LL
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
96	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,22	P	SMA	SW
97	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3,22	P	SMA	LL
98	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3,22	P	SMP	LL
99	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22	P	SMA	SW
100	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3,56	L	S1	LL
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3,11	L	SMA	LL
102	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,11	P	SMP	LL
103	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	P	SMA	LL
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67	L	SMA	LL
105	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	P	SMA	LL
106	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3,56	L	SMA	LL
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
108	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,44	L	SMA	SW
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S2	PNS
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	SW
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
112	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3,44	L	S1	PNS
113	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3,22	L	S2	SW
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	SMA	SW
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	LL
116	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3,44	P	S1	WIR
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	pns
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
121	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,22	P	SMA	LL
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	PNS
123	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3,44	L	S1	PNS
124	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,22	L	S2	SW
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	SMA	SW
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	LL
127	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3,44	P	S1	WIR
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	pns
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	LL
132	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,22	P	SMA	LL
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	PNS
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
Nilai Unsur	437	443	432	425	436	441	450	427	424				
NRR/ Unsur	3,24	3,28	3,20	3,15	3,23	3,27	3,33	3,16	3,14				
NRR Tertimbang Unsur	0,36	0,36	0,36	0,35	0,36	0,36	0,37	0,35	0,35	3,22			
IKM Unit Pelayanan										80,48			

KETERANGAN

U1-U9	: Unsur-unsur Pelayanan
NRR	: Nilai Rata-Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
n	: Jumlah NRR IKM Tertimbang
n	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR/ Unsur	: Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner yang terisi
NRR Tertimbang	: NRR per Unsur x 0,111 per Unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,24
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu Pelayanan	3,20
U4	Biaya / Tarif	3,15
U5	Produk Layanan	3,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27
U7	Perilaku Pelaksana	3,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16
U9	Sarana dan Prasarana	3,14

IKM Unit Pelayanan	B	BAIK
--------------------	---	------

Mutu Pelayanan	Nilai 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 - 64,99

