

**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	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3,56	P	S1	PNS
2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2,78	L	D3	PNS
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2,56	L	S1	PNS
5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3,44	P	SMA	PNS
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67	L	S1	LL
7	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,78	L	S1	PNS
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	LL
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	SMA	LL
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11	P	S1	PNS
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,89	L	SMA	SW
12	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2,56	L	S1	PNS
13	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,56	P	SMP	PNS
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,89	P	S1	PNS
15	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3,00	P	S1	PNS
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	S1	PNS
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	L	S1	SW
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	P	SMP	SW
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	S1	PNS
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	D3	PNS
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22	L	SMA	LL
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	SW
23	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2,56	L	SMA	PNS
24	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2,44	L	SMP	PNS
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	SMA	PNS
26	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2,11	L	S1	LL
27	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2,44	P	D3	SW
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	PNS
29	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2,56	L	S1	PNS
30	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2,11	P	SMA	SW
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	D3	SW
32	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2,11	L	SMA	PNS
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	PNS
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	SW
35	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2,11	P	SMA	PNS
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	P	S1	LL

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	L	SMA	WIR
38	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2,56	P	S1	PNS
39	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2,56	P	S1	LL
40	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2,44	P	SMP	WIR
Nilai Unsur	141	135	132	140	131	134	137	134	142				
NRR/ Unsur	3,53	3,38	3,30	3,50	3,28	3,35	3,43	3,35	3,55				
NRR Tertimbang Unsur	0,39	0,37	0,37	0,39	0,36	0,37	0,38	0,37	0,39	3,40			
IKM Unit Pelayanan										85,05			

KETERANGAN

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

NO	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,53
U2	Prosedur	3,38
U3	Waktu Pelayanan	3,30
U4	Biaya / Tarif	3,50
U5	Produk Layanan	3,28
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35
U9	Sarana dan Prasarana	3,55

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

Mutu Pelayanan		Nilai Interval	
A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,54 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,05
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59

