

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG**



Tahun 2021

Alamat: JL Gatot Subroto No. 41 Bojongbata Pemalang 52319

LAPORAN BASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG

I. PENDAHULUAN

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan / masyarakat. Hal ini sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan maksimal 2 (dua) kali dalam setahun.

Melalui hasil survei ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

II. TUJUAN

Mengetahui gambaran Kepuasan Pelanggan / Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang pada tahun 2021.

III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pelanggan / Masyarakat, meliputi:

1. Staf Rumah Sakit, adalah Kompetensi Sumber Daya Manusia baik Tenaga Kesehatan maupun Tenaga Non Kesehatan pemberi pelayanan,
2. Komunikasi Pelaksana, adalah penjelasan tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk persyaratan teknis maupun administratif;
3. Komunikasi Pelaksana, adalah penjelasan tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk persyaratan teknis maupun administratif;
4. Kunjungan Dokter ke Pasien, adalah Kualitas Pelayanan yang diberlakukan oleh Tenaga Medis ahli pemberi pelayanan kepada pelanggan;
5. Fasilitas Rumah Sakit, adalah Sarana dan Prasarana pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kepuasan Pelayanan, merupakan penilaian singkat terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pelanggan terkait kualitas secara umum.

IV. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan pelanggan/masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner dan Mesin Survey Kepuasan, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Angka 1 mewakili : Buruk

Angka 2 mewakili : Kurang

Angka 3 mewakili : Baik

Angka 4 mewakili : Sangat Baik

3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 132 responden .
4. Lokasi survei : RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 6 (satu) bulan mulai tanggal, 4 Januari 2021 sampai dengan 4 Juni 2021
6. Metode pengolahan :
 - a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat.
 - c. Diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk (Siagian D, 2002).
 - d. Adapun tahap -tahap dalam mengukur CSI adalah:
 - Menghitung *Weighted Factor* yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persen , sehingga didapatkan total *Weighting Factor* 100%.
 - Menghitung *Weighting Score*, yaitu nilai perkalian Antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan *Weighting Factor*.
 - Menghitung *Weighted Total*, yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut.
 - Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weighted Total* dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikali 100%.

Setelah dilakukan Perhitungan sehingga diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) = 84,57% (Baik)

Nrr,AI INTERVAL IKM:

88,31-100,00 :Sangat baik

76,61-88,30 :Baik

65,00-76,60 :Kurang Baik

25,00-64,99 :Tidak Baik

7. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

V. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 5 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden pengunjung RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang

Berdasarkan data di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 21 – 40 tahun (58%), 40-60 tahun (37%), 17-20 tahun (5%), Hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan (76%), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pekerjaan responden terbanyak adalah Lainnya (32%), Wiraswasta sebanyak (31%), Buruh sebanyak (12%), adapun PNS/TNI/POLRI dan petani sebanyak (8%), serta pedagang dan pelajar sebanyak (5%), serta pegawai BUMN/BUMD sebanyak (1%), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang didominasi oleh peserta JKN / BPJS.
4. Pendidikan, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak (46%), SD sebanyak (35%), SLTP sebanyak (32%), Diploma sebanyak (11%), S1 sebanyak (7%), dan S2/S3 sebanyak (1%).

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 5 unsur pelayanan yang digabung dalam dua lokasi survey, yaitu instalasi rawat jalan dan ruang rawat inap dengan perbandingan 70 : 30 karena pasien rawat jalan lebih banyak dari pada pasien rawat inap. Penggabungan total 2 lokasi ini dimaksudkan agar memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam penghitungan survey kepuasan pelanggan RSUD dr. M. Ashari, Kemudian didapatkan data sebagai berikut:

1. Dapat diketahui bahwa Fasilitas Rumah Sakit di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang mendapatkan nilai terendah (76), sedangkan kompetensi Staf Rumah Sakit mendapatkan nilai tertinggi (86) walaupun hanya dalam kisaran nilai baik;
2. Dapat diketahui bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari kuesioner yang dikumpulkan berisi saran dan masukan seperti tentang peningkatan fasilitas rumah sakit, contohnya perbanyak kursi tunggu pelanggan di loket pendaftaran dan ruang tunggu pengambilan obat di apotek rumah sakit, dan kinerja pelayanan kepada pasien.

Hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang berdasarkan unsur penilaian dapat disimpulkan bahwa :

1. Fasilitas RS masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah (76).
2. Staf RS cukup perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi (81).

Berdasarkan hasil data, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran (80), Lama Kunjungan / Waktu Bertemu Dokter ke Pasien (81), dan Fasilitas Parkir Rumah Sakit yang kurang memadai (76) di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang mendapatkan penilaian nilai tiga terendah;
2. Dapat diketahui bahwa Keramahan petugas di loket pendaftaran (76), Keramahan Perawat / Petugas Kesehatan (81), Kecakapan tenaga kesehatan di bagian ruangan rawat inap, poliklinik (rawat jalan) dan instalasi (81) di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang mendapatkan penilaian nilai tiga tertinggi.

Sesuai hasil pengukuran , didapatkan bahwa :

1. Waktu tunggu pelayanan pendaftaran (80), Lama kunjungan *I* waktu bertemu dokter ke pasien (81), Fasilitas Rumah Sakit terutama masih sangat perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan dari pihak RSUD memperoleh tiga skor terendah dari seluruh unsur penilaian.
2. Keramahan petugas di loket pendaftaran (80), Keramahan perawat *I* petugas kesehatan (80), Kecakapan tenaga kesehatan di bagian ruangan rawat inap, poliklinik (rawatjalan) dan instalasi (81) di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang mendapatkan penilaian nilai tiga tertinggi sehingga patut mendapatkan apresiasi dan untuk terus ditingkatkan hingga mendapatkan angka maksimal penilaian pelayanan.
3. Seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan nilai rata-rata 3. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sudah cukup baik bagi para pengunjungnya. Walaupun belum mencapai nilai tertinggi yaitu 5, dimana sangat baik dan sangat memuaskan.

VI. KESIMPULAN

RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sebagai penyedia layanan kesehatan di Kabupaten Pemalang wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya . Berikut kesimpulan basil survey IKM terhadap pelayanan RSUD tahun 2021

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 84,81 Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sudah cukup baik dan akan terus ditingkatkan. Kelima unsur kelompok berada dalam kategori Baik, yaitu :
-Kecepatan Pendaftaran (80)

2. Unsur kelompok pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah;
 - Fasilitas Rumah Sakit (81)
3. Unsur Kelompok Penilaian dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi bahkan bisa ditingkatkan lagi adalah;
 - Secara detail dari kelima unsur kelompok penilaian didapatkan unsur dan area pelayanan nilai terendah terdapat pada kriteria penilaian, yaitu :
 - Waktu tunggu pelayanan pendaftaran (80)
 - Lama kunjungan / waktu bertemu dokter ke pasien (81),
4. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi bahkan bisa ditingkatkan lagi adalah;
 - Keramahan petugas di loket pendaftaran (81),
 - Keramahan perawat I petugas kesehatan (81),
 - Kecakapan tenaga kesehatan di bagian ruangan rawat inap, poliklinik (rawat jalan) dan instalasi (80)

VII. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pihak–Pihak yang Terkait supaya dapat memperhatikan ketersediaan Sarana/Prasarana atau Fasilitas RSUD dr. M. Ashari yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Pemalang, seperti parkir pelanggan dan karyawan yang kurang memadai;
2. Pihak Manajemen harus lebih mensosialisasikan tentang pengelolaan pengaduan saran, dan masukan kepada seluruh pasien dan keluarga. Juga perlu didorong inisiatif pasien dan partisipasi keluarga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
3. Pihak Manajemen dapat lebih berkomitmen dalam hal peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan teknis. Selain itu, petugas didorong untuk lebih aktif berkomunikasi dengan pasien sehingga terbangun suasana keakraban dan sikap saling percaya;
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi. Rumah Sakit juga perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien;
5. Survei Kepuasan Pelanggan/Masyarakat, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar Rumah Sakit dapat terus memenuhi perubahan harapan pelanggannya. Untuk itu diperlukan komitmen kuat baik dari pihak manajemen, karyawan maupun seluruh pihak terkait dengan pelayanan RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.

VIII. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Pembangunan Fasilitas Rumah Sakit berdasarkan kebutuhan masyarakat Kabupaten Pemalang;
2. Diklat kompetensi akan menjadi prioritas pada tahun 2021, diinventarisasi oleh Subbag Kepegawaian dan Bidang Diklat;
3. Membuat alur pengaduan dan penyelesaian keluhan, serta melaksanakan sosialisasi alur dan role playing penanganan keluhan;
4. Sosialisasi alur pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
5. Pelaksanaan in house training komunikasi efektif bagi petugas garda depan;
6. Aktivasi Supervisor untuk pengawasan pelayanan;
7. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan membuat laporannya.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit bagi masyarakat Kabupaten Pemalang.

Pemalang, 30 Juni 2021

Direktur RSUD dr. M. Ashari

Kabupaten Pemalang



dr. SUNARDO BUDI SANTOSO, Sp.THT.,KL

Pembina Utama Muda

NIP. 19750227 199903 2 004

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongsaba Pemalang
TELEPONHP. : (0284) 321614

| NO. | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | KET. |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| 124 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 126 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 127 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| ΣNilai /Unsur | 448 | 436 | 440 | 482 | 440 | 439 | 437 | 448 | 453 |
| NRR / Unsur | 3.394 | 3.303 | 3.333 | 3.652 | 3.333 | 3.326 | 3.311 | 3.394 | 3.432 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.377 | 0.367 | 0.370 | 0.405 | 0.370 | 0.369 | 0.367 | 0.377 | 0.381 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | 3.383 |
| | | | | | | | | | 84.574 |

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

Mutu Pelayanan :
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

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|------------------------------------|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3.39 |
| U2 | Prosedur | 3.30 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.33 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3.65 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.33 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.33 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.31 |
| U8 | Sarana dan Prasarana. | 3.39 |
| U9 | Penanganan Pengaduan,Saran,M | 3.43 |

IKM UNIT PELAYANAN : 84.57
BAIK

Pemalang, 1 Juli 2021
 Kabupaten Pemalang
 Direktur RSUD dr. M. Ashari

 dr. SUNARDO BUDI S., Sp.THT-KL, M.Kes.
 Pembina Tk.I
 NIP. 19720727 200312 1 005