



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI RSKO JAKARTA  
(Bulan Januari s/d Juni Tahun 2019)**



**PANITIA PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN**  
Jalan Lapangan Tembak Nomor 75, Cibubur – Jakarta Timur 13720  
Telepon (021) 87711968-69 (Hunting) Faksimili (021) 87711970  
[www.rskojakarta.com](http://www.rskojakarta.com)

## **Kata Pengantar**

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSKO Jakarta Periode Bulan Januari s/d Juni Tahun 2019 dapat kami selesaikan.

Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan gambaran dari persepsi masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di RSKO Jakarta Bulan Januari s/d Juni Tahun 2019

Publikasi ini menggambarkan pelayanan di RSKO Jakarta yang meliputi 14 (empat belas) unsur layanan berdasarkan indicator yang ditetapkan oleh Kementerian PAN.

Demikian publikasi ini disusun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Juli 2019

Penyusun

Panitia Mutu dan Keselamatan Pasien

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/ agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di RSKO Jakarta.

Tujuan penyusunan IKM ini untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

## 1.3 Sasaran dan Manfaat

Sasaran penyusunan IKM ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan di RSKO Jakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di RSKO Jakarta.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di RSKO Jakarta;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan di RSKO Jakarta secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan layanan di RSKO Jakarta;
- e. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan di RSKO Jakarta dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di RSKO Jakarta.

#### **1.4 Dasar Hukum**

Dasar Hukum yang melandasi penyusunan IKM ini adalah Peraturan Perundang-undangan antara lain:

- a. UU No 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
- b. UU No 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Aparatur Negara;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.170/KEP/M.PAN/6/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/135/M.PAN/9/2004 tentang Pedoman Umum Evaluasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. SK Direktur Utama RSKO Jakarta Nomor : HK.02.04/II.22/405/2015 Tanggal 10 Februari 2015 tentang SK Kebijakan Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Konsep Pelayanan Publik

Peningkatan profesionalisme RSKO Jakarta sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Sebagai badan publik, RSKO Jakarta harus mengembangkan layanan kepada publik secara optimal yang dapat diukur melalui berbagai dimensi. Namun, secara konkret pelayanan kesehatan yang diberikan harus dapat dinikmati oleh masyarakat.

Secara konseptual, pelayanan mencakup dimensi yang luas karena meliputi wilayah privat (*private sector*) maupun wilayah publik (*public domain*). Albrecht (dalam Pusdiklat LAN, 2000) mendefinisikan pelayanan sebagai *...a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the bussiness.*

Pendapat ini menunjukkan dimensi privat dari pelayanan yang dikaitkan dengan kegiatan bisnis dan apa yang diterima oleh pelanggan atau konsumen. Sementara dimensi publik dari pelayanan tampak dari pendapat yang dikemukakan Thoha (dalam Pusdiklat LAN, 2000), bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu.

Dengan kata lain, pelayanan masyarakat dalam pendapat Thoha berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik. Kepentingan umum merupakan konsep yang multiinterpretatif khususnya menyangkut siapa yang dimaksud dengan umum atau public tersebut. Shepherd dan Wilcox (dalam Saefullah, 1999) memberikan pengertian bahwa publik adalah *the whole community, individuals, sharing citizenship, responsibilities, and benefits*. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, permukiman, dll., sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga negara, seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga, perizinan usaha, dll.

## **2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Ketiadaan standar kualitas pelayanan yang sifatnya universal hendaknya tidak menjadi alasan bagi pemberi pelayanan untuk tidak memperhatikan kualitas pelayanannya.

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikannya. Untuk bekerja secara sistematis dalam upaya menemukan dan menyelesaikan masalah-masalah utama benar-benar mengetahui dampak dari perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang waktu, diperlukan ukuran-ukuran untuk membandingkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan digunakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Terdapat dua tipe pengukuran kualitas pelayanan publik, yakni pengukuran kuantitatif dan pengukuran kualitatif, yang keduanya saling melengkapi. Metode kuantitatif bertujuan untuk mengukur fakta obyektif, seperti lamanya seorang pasien harus menunggu saat dioperasi, berapa lama seseorang harus menunggu untuk dilayani, dan sebagainya. Dengan kata lain, pengukuran obyektif merupakan standar teknis dalam pelayanan publik.

Sementara pengukuran kualitatif tidak memiliki presisi yang sama tetapi dapat memberikan informasi yang tidak dapat diperoleh dari metode kuantitatif. Metode kualitatif membantu untuk memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran kualitatif mencakup proses mendengarkan, mempelajari, menganalisis, dan menginterpretasikan pernyataan pelanggan.



Ada empat langkah dalam mengukur kualitas pelayanan publik, terdiri dari:

- a. Langkah pertama adalah mendefinisikan konsep kualitas untuk mengukur kualitas itu sendiri. Kualitas dirasakan oleh pelanggan artinya pelanggan diberi konsep mengenai kualitas. Maka pemberi jasa pelayanan mendefinisikan konsep kualitas bagi pelanggan berdasarkan pada faktor reliabilitas, kepercayaan, dan *recovery*;
- b. Langkah kedua, adalah membuat para pengguna jasa pelayanan agar mau merinci faktor-faktor tadi menjadi variabel. Variabel sebaiknya dirumuskan semaksimal mungkin berdasarkan pernyataan pelanggan itu sendiri;
- c. Langkah ketiga, adalah membuat skala ukuran penilaian untuk setiap variabel, misalnya pengukuran didasarkan atas skala ukuran 1 sampai 5, Hal ini akan membantu pemahaman pandangan pengguna jasa terhadap pelayanan yang ideal;
- d. Langkah keempat adalah mengarahkan pelanggan untuk menilai pelayanan pada saat ini. Hasil penilaian atau pengukuran tersebut akan memberikan informasi untuk menyusun sasaran-sasaran kualitas yang didasarkan pada variabel dan faktor kualitas mendasar bagi pelanggan.

Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, kondisi yang diperlukan untuk mendukung pengukuran kualitas yang sah (*valid*) antara lain adalah:

- a. Pengukuran harus dimulai pada permulaan program;
- b. Pengukuran kualitas dilakukan pada keseluruhan sistem;
- c. Melibatkan semua individu yang terkait dengan proses;
- d. Seharusnya dapat memunculkan data;

- e. Pengukuran kualitas yang menghasilkan informasi-informasi utama seharusnya dicatat tanpa distorsi, yang berarti harus akurat;
- f. Perlu adanya komitmen secara menyeluruh untuk pengukuran performansi kualitas dan perbaikannya;
- g. Program-program pengukuran dan perbaikan kualitas seharusnya dapat dipecahpecah atau diuraikan dalam batas-batas yang jelas sehingga tidak tumpang tindih dengan program yang lain.

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, maka pengukuran kualitas dapat dilakukan pada 3 tingkat, yakni pada tingkat proses, tingkat output, dan tingkat outcome. Pengukuran pada tingkat proses dilakukan pada setiap langkah atau aktivitas dalam proses.

Tujuannya untuk mengidentifikasi perilaku yang mengatur setiap langkah dalam proses dan menggunakan ukuran-ukuran ini untuk mengendalikan operasi serta memperkirakan output pelayanan yang akan dihasilkan.

Pengukuran pada tingkat output dilakukan dengan mengukur karakteristik output pelayanan yang dihasilkan dibandingkan dengan spesifikasi karakteristik yang diinginkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Beberapa contoh ukuran pada tingkat output adalah kesesuaian output dengan keinginan masyarakat, tingkat efektivitas dan efisiensi produksi, kualitas dari produk yang dihasilkan, dan lain-lain. Pengukuran pada tingkat outcome mengukur bagaimana baiknya suatu produk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa layanan.

Jadi mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dalam mengkonsumsi produk yang disediakan. Pengukuran pada tingkat outcome merupakan tingkat tertinggi dalam pengukuran kualitas.

Beberapa contoh ukuran pada tingkat outcome adalah banyaknya keluhan pelanggan yang diterima, tingkat ketepatan waktu penyerahan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan sejenisnya.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990 : 23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator:

- a. *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;
- b. *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- c. *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- d. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen;
- e. *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kelima indikator inilah yang kemudian dijabarkan dalam sejumlah tolok ukur IKM untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan unit layanan pemerintah.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 telah menyusun 14 indikator standar penilaian IKM yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan publik di instansinya, yang meliputi: prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kejelasan petugas pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggung jawab petugas pelayanan; kemampuan petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; kewajaran biaya pelayanan; kepastian biaya pelayanan; kepastian jadwal pelayanan; kenyamanan lingkungan; serta keamanan pelayanan.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salahsatu bentuk barang publik (*public goods*) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1. Konsep dan Definisi**

Pada dasarnya pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

#### **3.2. Metode Survei**

Metode survei yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner secara acak sederhana kepada berbagai unit kerja yang ada di RSKO Jakarta. Penetapan jumlah minimal responden berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah secara acak berdasarkan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan akurasi hasil penyusunan indeks yaitu dengan ketentuan minimal 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan. Dasar penetapan jumlah minimal responden tersebut adalah  $(\text{jumlah unsur pertanyaan} + 1) \times 10$ , sehingga ditetapkan jumlah minimal responden adalah  $(14 + 1) \times 10 = 150$ .

Untuk mendapatkan data yang lebih valid dan berdasarkan karakteristik jenis layanan yang beraneka ragam, jumlah kuesioner yang dibagikan ke berbagai unit pelayanan. Kuesioner yang masuk selanjutnya akan diolah oleh Panitia Mutu dan Keselamatan pasien sehingga dapat diinterpretasikan sebagai laporan manajemen dan dokumen mutu guna perbaikan layanan rumah sakit.

### **3.3. Variable Indeks Kepuasan Masyarakat**

Untuk mengukur angka IKM digunakan 14 (empat belas) Jenis unsur pertanyaan yang meliputi pertanyaan tentang:

- a. Prosedur Layanan,  
yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Layanan,  
yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya;
- c. Kejelasan Petugas Layanan  
yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, Jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- d. Kedisiplinan Petugas Layanan,  
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan berlaku;
- e. Tanggungjawab Petugas Layanan,  
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian layanan;
- f. Kemampuan Petugas Layanan,  
Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

- g. Kecepatan Layanan,  
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan Layanan,  
Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan Keramahan Layanan,  
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran Biaya Layanan,  
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian Biaya Layanan,  
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
- l. Kepastian Jadwal Layanan,  
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- m. Kenyamanan Layanan,  
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;
- n. Keamanan Layanan,  
Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang sbb :

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25-100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara IKM unit pelayanan X 25.

Untuk memberikan nilai atas persepsi dari suatu unit pelayanan maka di tetapkan nilai interval mutu pelayanan dari mutu pelayanan tidak baik sampai mutu pelayanan sangat baik, atau dapat diamati dalam Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



### 3.5. Tahapan Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survey) maka memasuki tahap pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- a. *Receiving Batching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
- b. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- c. Tahap penghitungan nilai IKM, yaitu melalui 3 tahapan:
  - 1) *Entry* data yaitu memasukkan data isian kedalam sheet yang terdiri dari 14 unsur katerori pelayanan,
  - 2) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
    - Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan,
    - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,071
    - Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

## **BAB IV**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **4.1. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di RSKO Jakarta menggunakan 14 indikator kepuasan. Pendapat masyarakat tentang kepuasan atas pelayanan di RSKO Jakarta dapat dijadikan bahan untuk melihat indikator mana yang perlu diperbaiki dan indikator mana yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan dalam memberi pelayanan pada masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan rencana awal pada metodologi, kuesioner yang dikembalikan akan diolah menjadi sebuah data. Sampai dengan Bulan Juni 2019 terdapat sebanyak 177 (seratus tujuh puluh tujuh) kuesioner yang sudah diolah oleh Panitia PMKP. Dari jumlah tersebut ada beberapa unsur kuesioner yang tidak diisi oleh responden sehingga diberikan nilai 0. Sesuai dengan ketentuan untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur digunakan rumus jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi sehingga didapatkan jumlah yang berbeda pada masing-masing kuesioner. Dari total 177 responden, terdapat 15 unsur yang mendapatkan nilai 0 karena kuesioner tidak diisi. Data tersebut selanjutnya dianalisa untuk mengetahui nilai indek kepuasan masyarakat dengan hasil sebagaimana terlampir.

Indikator tersebut dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan**  
**Di RSKO Jakarta Bulan Januari-Juni Tahun 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata Periode Sebelumnya
U1	Prosedur pelayanan	3.32	Baik	3.22
U2	Persyaratan pelayanan	3.24	Baik	3.18
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.31	Baik	3.23
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.28	Baik	3.33
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.32	Baik	3.27
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.31	Baik	3.23
U7	Kecepatan pelayanan	3.17	Baik	3.08
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.29	Baik	3.12
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.42	Baik	3.36
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.14	Baik	3.18
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.12	Baik	3.18
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.25	Baik	3.16
U13	Kenyamanan lingkungan	3.38	Baik	3.27
U14	Keamanan pelayanan	3.28	Baik	3.26
	Nilai Rata-rata Tertimbang	3.25		3.02
	IKM Konversi	81.33		80.01

Berdasarkan survei tentang layanan di RSKO Jakarta dengan menggunakan metode perhitungan dalam Kepmen PAN tentang IKM, maka diketahui bahwa nilai IKM secara keseluruhan untuk jenis pelayanan adalah sebesar 81.33 artinya masyarakat menilai bahwa pelayanan di RSKO Jakarta BAIK. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan data yang diperoleh pada periode sebelumnya, dimana nilai IKM secara keseluruhan adalah 80.01. Berdasarkan tabel di atas, nilai terendah adalah pada unsur kepastian biaya pelayanan (U11) dengan nilai 3.12 dan terjadi penurunan dari periode sebelumnya yang mendapatkan nilai 3.18.

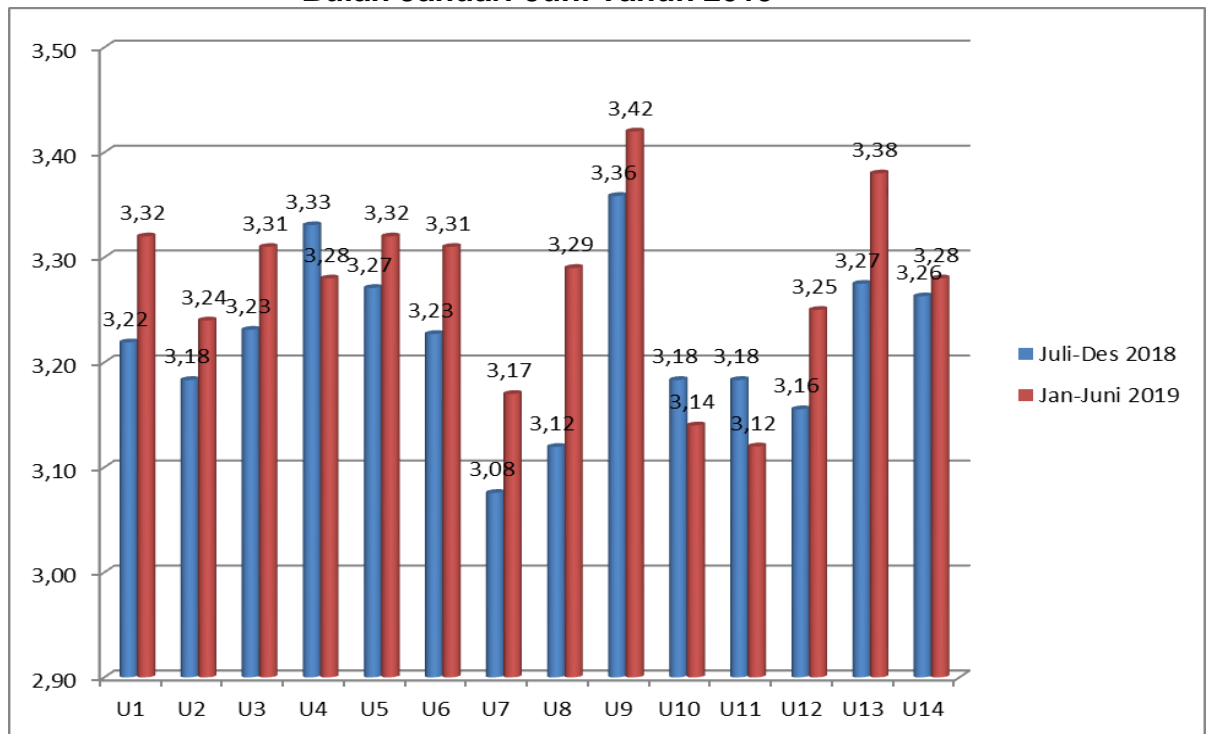
Adapun nilai tertinggi adalah unsur keamanan pelayanan (U9) yang berhubungan dengan kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 3.42, lebih tinggi dari periode sebelumnya dengan nilai 3.36.

## BAB V KAJIAN HASIL PENGUKURAN

### 5.1. Perbandingan Nilai Rata-Rata Unsur IKM

Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSKO Jakarta periode Bulan Januari sampai dengan Juni 2019 adalah 81.33, dengan melihat kategori penilaian yang berada pada rentang 62.51 – 81.25 kategori sangat baik, maka dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat adalah sangat baik. Demikian pula bila dilihat masing-masing unsur yang juga mendapatkan hasil semuanya pada rentang 62.51 – 100 yang berarti pada rentang baik hingga sangat baik. Jika dihubungkan dengan nilai standar indikator mutu rumah sakit, nilai tersebut sudah sesuai target dimana di dalam indikator mutu ditetapkan nilai terendah adalah 80.

**Grafik 5.1**  
**Perbandingan Nilai Rata-Rata Unsur IKM dengan**  
**Periode Sebelumnya di RSKO Jakarta**  
**Bulan Januari-Juni Tahun 2019**



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada setiap unsure pelayanan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81,33. Secara umum, pada periode kegiatan penilaian kepuasan ini dilakukan mendapatkan hasil sangat baik.

Walaupun secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dinilai sangat baik, akan tetapi dalam mewujudkan pelayanan prima masih perlu pembenahan beberapa hal yang dirasa lemah sehingga perlu ditingkatkan khususnya terkait dengan prosedur pelayanan dan mempertahankan layanan yang telah baik. Hal tersebut terlihat dari berbagai saran dan masukan yang diberikan pelanggan di dalam kuesioner yang dibagikan.

## 5.2. Unsur Nilai Terendah

Tiga nilai unsur terendah adalah hasil dari perhitungan dengan nilai paling bawah, sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 5.1**  
**Tiga Unsur Dengan Nilai Terendah**  
**di RSKO Jakarta Bulan Januari-Juni Tahun 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata Periode Sebelumnya
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.12	Baik	3.18
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.14	Baik	3.18
U12	Kecepatan pelayanan	3.17	Baik	3.08

Unsur terendah pertama dan kedua berhubungan dengan biaya pelayanan, yaitu yang berhubungan dengan kepastian biaya dan kewajaran biaya. Berdasarkan hasil tinjauan dan masukan unit terkait, saat ini memang belum didapatkan informasi yang jelas serta mudah dibaca oleh pelanggan rumah sakit mengenai biaya pelayanan. Ketidakjelasan informasi mengenai biaya tersebut akan berdampak terhadap pemahaman akan kewajaran harga atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Solusi yang pernah disampaikan oleh unit terkait terkait dengan masalah ini adalah dengan memberikan informasi pada layar LED berjalan yang sudah terpasang di Lobby Rawat Jalan, adapun untuk pelanggan di unit lainnya dalam proses pengkajian lebih lanjut oleh Instalasi PKRS.

Unsur terendah selanjutnya adalah kecepatan pelayanan, untuk hal ini akan dilakukan kajian lebih lanjut mengenai waktu tunggu berdasarkan salah satu indikator mutu yang telah ditetapkan oleh RS.

### 5.3. Unsur Nilai Tertinggi

Tiga nilai unsur tertinggi adalah hasil dari perhitungan dengan nilai paling tinggi, sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 5.2**  
**Tiga Unsur Dengan Nilai Tertinggi**  
**di RSKO Jakarta Bulan Januari-Juni Tahun 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata Periode Sebelumnya
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.42	Baik	3.36
U13	Kenyamanan lingkungan	3.38	Baik	3.27
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.32	Baik	3.27

Unsur tertinggi pada penilaian IKM adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 3,42 diantara 14 unsur pelayanan yang lainnya. Unsur ini mengalami kenaikan dibandingkan periode sebelumnya dengan nilai 3.36 dan menduduki peringkat kedua. Sebuah hal yang harus dipertahankan oleh rumah sakit.

Adapun unsur dengan tertinggi kedua adalah kenyamanan lingkungan dengan nilai 3.38. Unsur ini mengalami kenaikan yang signifikan disbanding sebelumnya yang hanya mendapatkan nilai 3.27. Sedangkan untuk unsure tertinggi ketiga masih bertahan pada periode sebelumnya, yaitu unsure tanggung jawab petugas pelayanan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

- a. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan di RSKO Jakarta termasuk dalam kriteria penilaian baik, yaitu berada pada range IKM 2.51 – 3.25 atau pada range IKM konversi 62.51 -81.25.
- b. Hasil total penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan di RSKO Jakarta adalah 81,33, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dikategorikan baik dan nilai tersebut sesuai dengan standar indicator mutu yang di tetapkan rumah sakit.
- c. Tidak terdapat unsur yang tingkat kepuasan masyarakat masuk kategori “kurang Baik” atau “kurang sesuai” dalam pelayanan di RSKO Jakarta, sehingga dinyatakan dari 14 unsur pelayanan yang dinilai memiliki kategori baik.
- d. Unsur kepastian biaya pelayanan mendapatkan hasil penilaian terendah dengan nilai 3.12 dan diikuti oleh unsur kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai masing-masing 3.14 dan 3.17. Dari ketiga unsure terendah tersebut masih dalam kategori baik.

#### **6.2. Saran**

- a. Agar dapat memberikan gambaran peningkatan atau penurunan pelayanan, maka kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan berkesinambungan.
- b. Perlu tindak lanjut penyusunan rencana strategi dari hasil pengukuran IKM agar upaya peningkatan pelayanan dapat terarah, efektif dan efisien.

- c. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih optimal, dibutuhkan data yang lebih banyak dan pengawasan serta wawancara yang lebih mendalam terkait pengisian kuesioner sehingga didapatkan gambaran yang baik mengenai kepuasan pelanggan di RSKO Jakarta.



## LAMPIRAN

### DATA KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### RSKO JAKARTA BULAN JANUARI-JUNI TAHUN 2019

RES	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	2	1	2	2	0	4	4	3	4	2	30	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
7	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	0	3
10	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
11	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
26	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
27	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
37	4	3	3	3	3	0	4	4	4	0	0	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
40	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4

41	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
42	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
43	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
44	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
49	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
52	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
58	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4
59	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	0	4	3	0	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
85	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4

92	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
94	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
119	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
125	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
127	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	0	3	3
131	4	4	4	3	3	3	0	4	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
135	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0	3	4	4
136	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
139	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
149	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	0	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3
157	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
159	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
160	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
164	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
167	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
173	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>	<b>573</b>	<b>586</b>	<b>580</b>	<b>588</b>	<b>585</b>	<b>561</b>	<b>582</b>	<b>606</b>	<b>555</b>	<b>553</b>	<b>575</b>	<b>598</b>	<b>581</b>
<b>NRR Per Unsur</b>	<b>3,32</b>	<b>3,24</b>	<b>3,31</b>	<b>3,28</b>	<b>3,32</b>	<b>3,31</b>	<b>3,17</b>	<b>3,29</b>	<b>3,42</b>	<b>3,14</b>	<b>3,12</b>	<b>3,25</b>	<b>3,38</b>	<b>3,28</b>
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR</b>													<b>3,25</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>													<b>81,33</b>	