

I. LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi merupakan isu utama paradigma baru pelayanan publik yang menghendaki adanya reformasi pelayanan melalui demokratisasi, dimana kepentingan publik dan dialog menjadi sesuatu yang sangat penting. Peran pemerintah lebih ditekankan untuk melayani daripada sekedar mengatur dan mengarahkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan partisipasi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di instansi pemerintah adalah dengan mengukur standar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima. Hasil survey kepuasan masyarakat merupakan gambaran kualitas penyelenggaraan pelayanan public disebuah instansi, hal ini juga diatur lebih rinci dalam PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014.

Menyikapi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat maka bentuk respon yang dilakukan RSUD Kota Makassar yaitu dengan melakukan survey kepuasan masyarakat baik secara berkala maupun seketika.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kualitas pelayanan.

III. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di RSUD Kota Makassar, dengan total 364 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang ada dirumah sakit kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini dilaksanakan pada tiap unit pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah kota makassar.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. **Kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat** ini dilaksanakan setiap triwulan tahun berjalan. Indeks kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan Januari s.d. Maret 2018, dengan tahapan-tahapan Kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Surat Keputusan Direktur RSUD Kota Makassar Nomor 5031 /RSUD-MKS/VI/2018 Tentang Tim Pelaksanaan Pelayanan Publik” Sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud, yang terdiri dari :
 - a. Pembina
 - b. Pengarah I
 - c. Pengarah II
 - d. Pelaksana yang terdiri dari :
 - 1) Ketua
 - 2) Wakil Ketua
 - 3) Sekretaris
 - 4) Anggota sebanyak 17 orang
 - 5) Seluruh Ketua Komite yang ada di RS
2. Penyiapan bahan
 - a. Kuesioner

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di gunakan Kuesiner sebagai alat bantu Pengumpulan data kepuasan Masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini di susun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan Masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.
 - b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu
 - Bagian I : Idetitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan
 - Bagian II : Identitas pekerjaan berisi data pencatat
 - Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang Memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur Pelayanan yang di nilai
 - c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

 - Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
 - Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Responden di pilih secara acak yang di tentukan dengan cakupan wilayah unit pelayanan dengan melihat jumlah populasi dari bulan junuari sampai dengan maret 2018. Adapun jumlah populasi triwulan pertama 2018 kurang lebih sebanyak 7000 pasien. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih di tetapkan berdasarkan table krejcie dan morgan.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
"S" is sample size.

Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, 1970.

Dari table diatas dapat di tentukan bahwa jumlah sampel yang ikut dalam survey indeks kepuasan masyarakat sebanyak 364 responden.

b. Lokasi dan Waktu pengumpulan Data:

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimasing-masing unit pelayanan pada saat pelayanan

4. Metode pengolahan data

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	INILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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

5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, 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.

6. Hasil Penyusunan IKM

Terdapat 364 (tiga ratus enam puluh empat) responden yang telah diidentifikasi berdasarkan kuisioner yang disebarakan ke responden di unit pelayanan yang meliputi ruang semua unit pelayanan. Dari 364 (tiga ratus enam puluh empat) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari unit pelayanan di RSUD Kota Makassar, nilai rata-rata per Unsur sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur Pelayanan	3,14
2.	Persyaratan Pelayanan	3,29
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,91
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,35
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,42
7.	Kecepatan pelayanan	3,47
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,37
9.	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	2,8
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,52
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,58
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,03
13.	Kenyamanan lingkungan	3,42
14.	Kenyamanan pelayanan	3,43

Data selengkapnya pada lampiran

Keterangan ;

- U1 s/d U14 : unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Berdasarkan hasil perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat perunsur penilaian yang dilaksanakan maka di dapatkan hasil sebagai berikut:

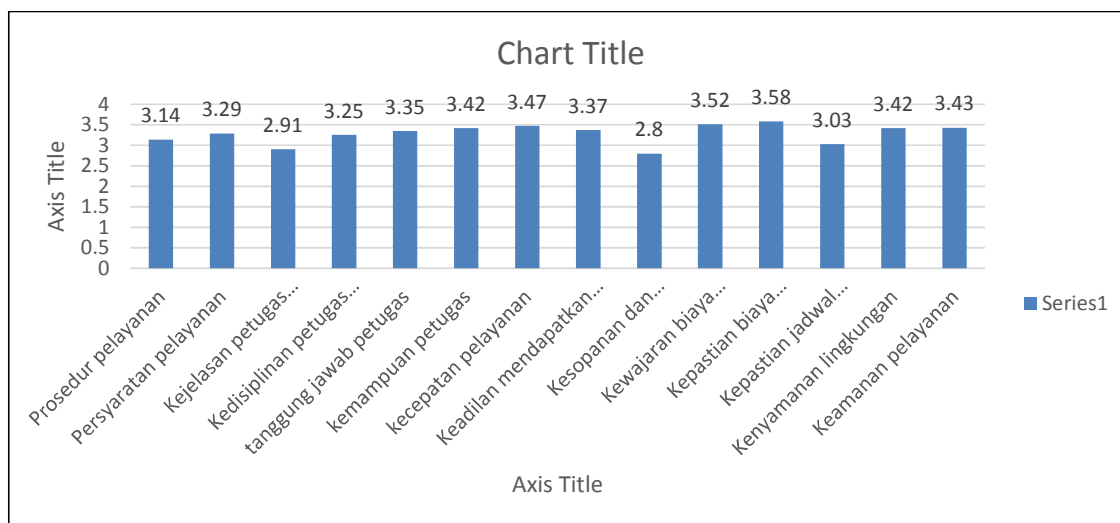
$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$IKM = \frac{45.50}{14} \times 25 = 81.71$$

Jadi dari hasil perhitungan tersebut maka nilai hasil mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang didapatkan dalam rentang 81.25-100,00 dengan unsur nilai rata-rata dari unsur yang dinilai dalam kategori SANGAT BAIK yaitu 81.71. Nilai ini menunjukkan adanya peningkatan dari penilaian sebelumnya dimana pada hasil SKM sebelumnya berada pada nilai 78.34 dengan kategori BAIK. Namun demikian hasil SKM ini sudah berada pada level kategori yang SANGAT BAIK.

Hasil penilaian survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan Triwulan I (Januari-Maret 2018) di RSUD Kota Makassar.

NO	UNSUR SKM	NILAI	SKM UNIT RSUD KOTA MAKASSAR	KINERJA SKM RSUD KOTA MAKASSAR
1	Prosedur pelayanan	3,14	81.71	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3,29		
3	Kejelasan petugas Pleyanan	2,91		
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,25		
5	tanggung jawab petugas	3,35		
6	kemampuan petugas	3,42		
7	kecepatan pelayanan	3,47		
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,37		
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,8		
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,52		
11	Kepastian biaya pelayanan	3,58		
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,03		
13	Kenyamanan lingkungan	3,42		
14	Keamanan pelayanan	3,43		



ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**A. ANALISA MASALAH**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan SKM dapat bermacam macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Keseriusan responden dalam memberikan pendapatnya belum terlalu obyektif.
Hal ini penyebabnya adalah :
 - Kurangnya pemahaman responden akan peran dan fungsi RS sebagai salah instansi yang bergerak dalam pelayanan publik.
 - Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM.
 - Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap kinerja PNS dan upaya perubahan yang dilakukan oleh PNS
2. Komitmen dan konsistensi petugas dalam pelaksanaan survey IKM ini belum maksimal. Hal ini penyebabnya adalah :
 - Kurangnya obyektifitas dan kepedulian petugas survey, sehingga berdampak terhadap perilaku dan keseriusan responden memberikan opininya.
 - Kegiatan ini merupakan kegiatan tambahan yang bagi petugas dianggap membebani tugas pokoknya diruangan sehingga seakan tidak terlalu penting untuk peningkatan pelaksanaan kualitas layanan.
3. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini penyebabnya adalah:
 - Jumlah tenaga yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang berobat.
 - Banyaknya pengunjung menyulitkan petugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
 - Kurangnya kemampuan petugas dalam mengontrol perasaan akibat kewalahan dengan jumlah pengunjung yang begitu banyak.
 - Motivasi petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan masih belum optimal.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternative pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Peran serta masyarakat dalam penetapan standar pelayanan publik rumah sakit sangat dibutuhkan. Kemudian perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (public service) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

2. Diperlukannya komitmen dan konsistensi para penyelenggara pelayanan public di semua sector lebih khusus kepada pimpinan institusi untuk terus menerus meningkatkan perhatiannya, kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan public secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, workshop dan diklat teknis tentang pelayanan public ataupun service excellent dalam upaya mendukung pelaksanaan SKM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Makassar Tri wulan pertama (Januari s.d. Maret 2018) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di RSUD Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan hampir semua nilai rata-rata mencapai nilai persepsi 3 (tiga).
2. Target yang kita capai untuk Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah > 85%, berdasarkan survey yang kita lakukan di RSUD Kota Makassar dengan responden sebanyak 368 (tiga ratus enam puluh delapan) orang diperoleh hasil nilai SKM, setelah dikonfersikan (81,71) berada pada interval 81,25-100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di RSUD Kota Makassar adalah “sangat baik “
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (top Manager) maupun pimpinan unit pelaksana pelayanan public untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya upaya peningkatan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan.
4. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, SKM ini akan terus dilakukan guna melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang kita berikan. RSUD Kota Makassar akan menargetkan kegiatan ini setiap 3 bulan sekali.

B. SARAN

Survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik suatu instansi. Oleh karena itu RSUD Kota Makassar diharapkan membentuk tim SKM untuk melaksanakan SKM di unit-unit pelayanan secara berkesinambungan dan ditindaklanjuti. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil SKM yang betul-betul valid dan akuntabel. Beberapa langkah teknis untuk mencapai target SKM yang maksimal adalah sebagai berikut :

- Memberikan pelatihan kepada petugas loket pendaftaran, loket BPJS, UGD dan sekuriti, termasuk beberapa pegawai yang ada pada unit pelayanan tentang service excellent.
- Menyebarkan dan menyiapkan brosur atau leaflet di loket pendaftaran

- Survey SKM akan terus dilakukan secara berkesinambungan.
- Perlu adanya reward bagi pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh dan penuh motivasi.

Besar harapan kami dengan pembentukan tim survey SKM ini, diharapkan pelayanan pada publik secara khusus pelayanan kesehatan ke depan akan semakin baik.

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1		L	P.TB	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	1	4	3	45
2		L		3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	46
3		P		2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	42
4		L		2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	47
5		P		2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	41
6				3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
7				3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	47
8				3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	50
9				3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	46
10				3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	50
11				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	48
12		L		3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	50
13		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	41
14		L		2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	41
15		L		2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	40
16		L		2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	42
17		P		3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	40
18		P		2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	43
19		L		2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	41
20		P	P. Interna	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	3	42
21		L		3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	44
22		P		2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	41
23				3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	46
24				3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	50
25				3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	47
26				3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	50

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
27				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	48
28				3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	50
29				2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	41
30		L		2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	44
31		P		2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	43
32		L		3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	47
33		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	41
34		L		2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	40
35		P		2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	39
36		L		3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	43
37		P		2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	43
38		P		3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	44
39		P		2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	44
40		P	P. Jiwa	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	43
41		L		3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	46
42				3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	49
43		P		2	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	43
44		L		2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	44
45		P		2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	41
46		L		3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	46
47		P		2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	43
48		L		2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	43
49		L		2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	4	44
50		L		3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	40
51		L		3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	1	4	3	41
52		L		2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	42

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
53		P		3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	41
54		P	P. Anak	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	43
55		L		3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	47
56		P		2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	44
57		L		2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	4	44
58		L		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	41
59		L		3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	42
60				3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	49
61		L		2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43
62		P		2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	42
63				3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	48
64		P		3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	42
65		P		3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	42
66		L		2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	1	3	4	43
67		L		2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	3	39
68		L		2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	41
69		L	P. Mata	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	4	44
70		L		3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	45
71		L		2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	4	44
72		L		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	41
73		L		3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	42
74		P		2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	42
75		L		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
76		P		2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	41
77		L		3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	48
78		P		3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	43

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
79		L		3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	43
80		L		2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	44
81		L		2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	42
82		L		2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	42
83		L	P. Kulkel	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	42
84		L		3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	45
85		P		2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	42
86		L		2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41
87		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	40
88		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	47
89		P		3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	41
90		L		3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	40
91		P		2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	1	4	3	42
92		P		2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	39
93		P		2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	4	3	40
94		P	P. Saraf	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	43
95		L		3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	46
96		P		2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	43
97		L		2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	43
98		P		2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	42
99		L		3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	46
100		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	39
101		P		3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	40
102		P		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	39
103		P		2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	39
104		L		2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	39

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
105		L		2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	39
106		L		2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	41
107		L	P. Bedah	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	39
108		L		3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	46
109		P		2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	42
110		L		2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	42
111		P		2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	41
112		L		3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	48
113		P		2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	39
114		L		3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	4	3	41
115		L		2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	43
116		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	41
117		P		2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38
118		L	P. Urologi	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	44
119		L		3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	48
120		P		2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	44
121		P		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	44
122		P		2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	41
123		L	P. Orthopedi	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	44
124		L		3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44
125		P		4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	45
126		P		4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43
127		L		4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	48
128		P		4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	42
129		L		4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	45
130		L		4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	47

No.	Data Responden		Ruangan/Ba gian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
131		P		4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	46
132		P		4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	46
133		P	P. THT	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	45
134		L		3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	47
135		P		4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	47
136				3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	47
137		L		4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	44
138		P		4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45
139		L		3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	49
140		P		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	44
141		L		4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
142		P		4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	47
143		P		4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	45
144		P		4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	46
145		P	P. Gigi	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	47
146		L		3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45
147		P		2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	41
148		L		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
149		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	40
150		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	46
151		P		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
152		P		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	45
153		L		3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	45
154		P		3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	45
155		L		3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	48
156		P		3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	46

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
157		L		4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	46
158		P		4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	46
159		L	P. Jantung	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
160		L		3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
161		P		4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
162		L		4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
163		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
164		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	48
165		P		4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	44
166		L		4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	46
167		P		4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	44
168		P		4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	48
169		P		4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	48
170		P	P. Obgyn	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	47
171		L		3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	46
172		P		4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	46
173				3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	44
174				3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	48
175		L		4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	48
176		P		4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	50
177		L		3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	51
178		P		4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	44
179		L		4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	46
180		L		4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	49
181		L		4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	47
182		L		4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	44

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
183		L	P. VCT	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	46
184		L		3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48
185		P		4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
186		L		4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	50
187				3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
188				3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
189		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	46
190		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	48
191		P		4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	46
192		P		4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	47
193		L		4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	50
194		P		4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	51
195		L		4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	48
196		P	INTERNA	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	49
197		L		4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	49
198		P		4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	48
199				3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	46
200				3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	47
201				3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49
202				3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	53
203				3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	53
204				3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	53
205				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	50
206				4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	45
207				4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	47
208				4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	50

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
209				4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	51
210				4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	49
211				3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45
212		L		4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	48
213		P		4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	48
214		L		3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	52
215		P		4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	49
216		L		4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	49
217		P		4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	50
218		P		4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	50
219		L		4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	48
220		P		4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	51
221		L		4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	49
222		P		3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	49
223		L		3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	51
224		L	BEDAH	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	45
225		L		3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	49
226				3	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	46
227				3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	51
228				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
229		P		4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	52
230		L		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	46
231		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	46
232		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	49
233		P		3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
234		P		3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	46

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
235		P		4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	51
236		P		4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	48
237		L		4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	47
238		P	ANAK	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	47
239		L		3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	48
240		P		4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	48
241		L		4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	49
242				3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	49
243				3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	49
244				3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	48
245				3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	48
246		P		4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	48
247		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	47
248		P		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	42
249		P		3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	45
250		L		3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	48
251		P		4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	47
252		L		4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	48
253		P	PICU/NICU	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	48
254		L		3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	48
255		P		4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	46
256		L		4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	46
257		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	48
258				3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	47
259				3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	46
260		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	50

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
261		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
262		L		3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	47
263		P		3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	45
264		P		3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	47
265		P		3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	47
266		P		4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	48
267		L		4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	47
268		L		4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	46
269		L	GSR	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	49
270		L		3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	51
271		P		4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	49
272		L		4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	50
273				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
274				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	49
275				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	49
276				3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	49
277		P		4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	49
278		L		3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	50
279		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	43
280		L		4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	46
281		P		4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	48
282		P		3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44
283		P		4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	49
284		L		4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	46
285		L		4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	47
286		P	NIFAS	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	49

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
287		L		3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	50
288		P		2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	46
289		L		2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	46
290		P		2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	43
291				3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	47
292				3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	47
293		L		3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	51
294		P		2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	43
295		P		3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	51
296		L		4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	47
297		P		4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	49
298		L		4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	47
299		P		4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	49
300		L		3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	44
301		P	K. BERSALIN	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	46
302		L		4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	46
303				3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	48
304				4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	49
305				4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	50
306		P		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
307		L		4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	51
308		P		4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	50
309				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
310				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
311				3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	48
312		L		4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	49

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
313		P		4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	49
314		L		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
315		P		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
316		L		3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	49
317		P		2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	46
318		L		4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	50
319		L		2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	45
320		L		3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	46
321		P		2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	50
322		L		4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	48
323		P		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	43
324		L	P. INFEKSI	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	45
325		L		4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	50
326		P		4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	49
327				3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	45
328				3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	48
329				3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	49
330				3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	48
331		L		4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	47
332		P		4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	46
333		L		4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	47
334		P		4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	49
335		P		3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46
336		L		3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	47
337		P		4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	45
338		L		3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	48

No.	Data Responden		Ruangan/Bagian	Pendapat responden tentang pelayanan publik														Total
	Nama	JK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
339		P		4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	46
340		L		4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	47
341		P		4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	47
342		L	UGD	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	51
343		L		4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	49
344		P		4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	48
345				3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	50
346				3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	49
347				3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	50
348				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
349				3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	47
350				3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	51
351				3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	51
352				3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
353		L		4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	50
354				3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	47
355				3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	47
356		P		4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	48
357		L		4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	48
358		P		4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	49
359		P		4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	49
360		P		3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	47
361		P		2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	46
362		L		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	45
363		P		4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	49
364		L		4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	50

JUMLAH NILAI PER UNSUR	1143	1199	1060	1186	1221	1246	1264	1228	1022	1284	1304	1104	1251	1245	
NRR PER UNSUR	3.14	3.294	2.912	3.258	3.354	3.423	3.473	3.374	2.808	3.527	3.582	3.033	3.437	3.42	46.03571
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0.223	0.234	0.207	0.231	0.238	0.243	0.247	0.24	0.199	0.25	0.254	0.215	0.244	0.243	3.268536
IKM UNIT PELAYANAN															81.71339
KATEGORI															SANGAT BAIK