

**TAHUN  
2021**



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Survey Kepuasan Masyarakat



### **RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN DIY**

**Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang  
Bantul Yogyakarta**

**Telp. (0274)367326 Faks. (0274)2810424  
Website : [www.rsprepsira.jogjaprovo.go.id](http://www.rsprepsira.jogjaprovo.go.id)**

# Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, 13 September 2021

DIREKTUR RS PARU RESPIRA



*Gregorius Anung Trihadi*  
Dr. GREGORIUS ANUNG TRIHADI, MPH

NIP. 19720509 200212 1 002

# Daftar Isi

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
1.1. LATAR BELAKANG .....	5
1.2. TUJUAN .....	5
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	6
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	7
<b>BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>8</b>
2.1. PERSIAPAN SURVEI .....	8
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	10
2.3. PENGOLAHAN DATA .....	10
2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	13
<b>BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>60</b>
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	60
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	63
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
4.1. KESIMPULAN.....	67
4.2. SARAN/REKOMENDASI .....	67
<b>LAMPIRAN -LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

# Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
Tabel 2.2 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai interval konversi, Mutu pelayanan dan kinerja unit kerja pelayanan .....	11
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	12
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	12
Tabel 2.6 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Pendaftaran Online .....	13
Tabel 2.7 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Skrining Pasien.....	22
Tabel 2.8 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Rawat Jalan.....	24
Tabel 2.9 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Gawat Darurat .....	29
Tabel 2.10 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Rawat Inap .....	31
Tabel 2.11 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan intervensi bedah/tindakan .....	32
Tabel 2.12 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Laboratorium .....	34
Tabel 2.13 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Radiologi .....	36
Tabel 2.14 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Fisioterapi .....	38
Tabel 2.15 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Gizi .....	40
Tabel 2.16 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi .....	42
Tabel 2.17 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan .....	44
Tabel 2.18 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan konseling .....	46
Tabel 2.19 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Ijin Penelitian.....	48
Tabel 2.20 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Praktik Kerja Lapangan.....	50
Tabel 2.21 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis layanan Rawat jalan Online (Telemedicine).....	51
Tabel 2.22 Pengolahan IKM Per Responden untuk Jenis Layanan Farmasi .....	53
Tabel 2.23 Pengolahan IKM RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY .....	56
Tabel 2.24 Nilai IKM Unit Layanan .....	59
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY .....	60
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY .....	63
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY .....	54
Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018 di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY .....	56

# BAB 1

## Pendahuluan

### **Bab 1 Berisi :**

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

### **1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **A. Jenis Pelayanan**

Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Direktur Nomor 188/01730 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Paru Respira pada tanggal 7 Mei 2021 dengan jenis layanan sebanyak 17 jenis layanan, yaitu:

1. Pendaftaran online
2. Skrining pasien
3. Rawat jalan
4. Gawat darurat
5. Rawat inap
6. Layanan intervensi/bedah
7. Laboratorium
8. Radiologi
9. Fisioterapi
10. Gizi
11. Layanan Informasi
12. Layanan Pengaduan
13. Konseling
14. Ijin penelitian
15. Layanan praktik kerja lapangan
16. Layanan rawat jalan online (telemedicine)
17. Farmasi

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY pada Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **1.4 Metode dan Periode Survei**

##### **A. Metode Survei**

Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Dinas Kesehatan DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

##### **B. Periode Survei**

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 06 Februari 2021 s/d 31 Agustus 2021.

# BAB 2

## Pelaksanaan Survei

### **Bab 2 Berisi :**

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

### **2.1 Persiapan Survei**

#### **A. Pelaksana Survei**

Survei kepuasan masyarakat dilakukan swakelola oleh tim survei kepuasan masyarakat yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Dinas Kesehatan DIY Nomor 188/01449 Tahun 2021 tentang Tim Survei Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari :

Ketua : Aisyah, SKM

Sekretaris : Ari Agung Samudra, AMd.Kes

Anggota : dr. Ni Made Erna Parwati

Febry Prasjito, SE

Witri, Amd.Farm

Shukhalita Swasti Astasari,SKM

Anton Kurniawan Artanto

#### **C. Penyiapan Bahan Survei**

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

#### **D. Penetapan Jumlah Responden**

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.



Pada survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY berdasarkan jumlah seluruh pengguna tahun 2020 rata-rata berkisar antara 28.636 orang pengguna layanan yang terbagi dalam beberapa unit layanan. Untuk unit layanan pendaftaran terdapat 26.738 orang pengguna layanan, layanan rawat jalan 16.478 orang, layanan gawat darurat 1.688 orang, layanan rawat inap 237 orang, layanan intervensi bedah/ok 424 orang, layanan laboratorium 4.329 orang, layanan radiologi 2.905 orang, layanan farmasi 1.040 orang, layanan fisioterapi 2.642 orang, layanan gizi 77 orang, layanan informasi 89 orang, layanan pengaduan 64 orang, layanan konseling 3 orang, layanan ijin penelitian 3 orang. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, berdasarkan populasi diatas maka dibutuhkan sampel pendaftaran 270 responden, rawat jalan 265 responden, gawat darurat 230 responden, layanan rawat inap 120 responden, intervensi bedah/ok 162 responden, laboratorium 246 responden, radiologi 240 responden, farmasi 214 responden, fisioterapi 246 responden, gizi 59 responden, informasi 60 responden, pengaduan 42 responden, konseling 3 orang dan layanan ijin penelitian 3 orang untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei. Selama masa Pandemi Covid 19 Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan Yogyakarta memberlakukan pembatasan kunjungan pasien sebagai tindakan preventif penularan Virus Corona, hal ini berpengaruh pada jumlah kunjungan dan layanan sehingga berpengaruh saat pengambilan sampel data survei kepuasan masyarakat. Pengambilan sampel data dilakukan secara online untuk mengurangi kontak langsung dengan memberikan link kuisioner *google form* dikirim melalui *WhatsApp* pelanggan. dari link yang dikirimkan ke pelanggan/responden, 274 pelanggan yang berkenan mengisi *google form*.

#### **E. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 06 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan dilakukan secara daring melalui *google form* dikirimkan ke nomor *WhatsApp* pelanggan

## F. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 Februari 2021 – 5 Februari 2021 (5) hari kerja
2	Pengumpulan Data	6 Februari 2021- 31 Agustus 2021 (168) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	01 September 2021 -06 September 2021 (5) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	07 September 2021- 13 September 2021 (6) hari kerja

### 2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuisioner secara daring melalui *google form* yang dikirim melalui *Whatsapp* pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengurangi kontak fisik dimasa pandemi *Covid 19*.

### 2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

**Catatan :** untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

#### 2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	110	40.1
2	Perempuan	164	59.9
3	Tidak mengisi data	0	0
<b>Jumlah</b>		274	

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 164 responden dari total 274 responden dengan presentase sebesar 59.9%. Sedangkan sisanya sebesar 110 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 40.1% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebanyak 0 responden dengan presentase sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	33	12.0
2	SMP	28	12.0
3	SMA	113	41.2
4	D3	22	8.0
5	S1	59	21.5
6	S2	10	3.6
7	S3	1	0.4
8	Tidak Mengisi	8	2.9
<b>Jumlah</b>		<b>274</b>	

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 113 responden dari total responden 274 orang dengan presentase 41.2%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S3 yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0.4%

C. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan pekerjaan utama**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	21	7.7
2	TNI	1	0.4
3	POLRI	2	0.7
4	SWASTA	65	23.7
5	WIRUSAHA	26	9.5
6	LAINNYA	159	58.0
7	Tidak Mengisi	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>274</b>	

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yang berjumlah 159 responden dari total responden 274 orang

dengan presentase 58.0 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan TNI yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0.4%

## 2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

### A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY untuk Jenis Layanan Pendaftaran Online

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pendaftaran online dilakukan kepada 228 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pendaftaran Online**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	3	3	3	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4

20	3	3	2	4	2	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	2	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4
26	3	3	2	4	3	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	3	2	3	3	3	3	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	2	4	4	3	3	3	1
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	3	3	3	4	3	3	4
43	3	3	2	3	3	3	3	2	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	4	3	3	3	1
47	1	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3	4
52	4	4	3	3	4	4	4	3	3

53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	2	3	2	3	3	3	3	4
56	3	1	2	4	3	4	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	3	3	3	4	4	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	2
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	3	2	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	4	3	4	3	3	3	3	3	4
68	4	3	3	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	4	3	3	4
73	4	4	4	3	3	3	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	2	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	4	3	2	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	2	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	4	4	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	3	4	4	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	4	4	4

86	3	3	3	4	3	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	4	3	3	4	3	3	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	3	4	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	3	3	3	3	3	4	2	4
96	4	4	4	3	3	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	3	4	4	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	1
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	4	4	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	1
105	3	4	4	4	3	3	4	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	2	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	4	4	3	4
112	3	3	2	4	3	3	3	3	3
113	4	4	3	3	4	4	4	3	4
114	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	2	2	4	3	3	3	2	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	4	4



119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	3	3	3	3	3	3	4
126	3	2	2	3	4	3	3	3	3
127	4	4	3	2	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	3	3	4
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	3	3	4	4
134	4	3	3	4	3	2	3	3	3
135	4	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	4	4	4	4
137	3	4	3	3	3	4	4	3	4
138	3	2	2	3	3	3	3	2	3
139	3	3	3	2	3	4	4	3	4
140	3	4	3	4	3	3	3	2	3
141	4	3	2	3	3	4	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	2	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	3	4	4	4	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	4	3	4	3	3	3	3	3	4
149	3	2	2	3	3	3	3	2	2
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4

152	3	3	3	2	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	4	4	2	4	4	3	3	4
156	3	3	3	3	3	4	4	4	4
157	4	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	4	3	4
160	4	4	3	4	3	3	4	3	4
161	3	4	3	4	4	3	3	2	3
162	3	4	3	4	3	3	3	2	3
163	3	3	3	2	3	3	3	3	2
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	4	3	2	3	4	4	4	4	4
166	4	3	3	4	3	3	4	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	3	4	4	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	4	3	3	4	3	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	2	4
178	3	3	2	4	3	3	3	3	3
179	4	4	3	3	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	2	3
182	3	3	3	4	3	4	4	4	4
183	3	3	1	4	1	3	2	3	2
184	3	2	2	4	4	4	3	3	4

185	3	3	4	3	3	4	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	4	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	4	4	3	3	4	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	4	4	3	4	3	4	4	4	4
192	3	4	4	3	4	4	4	4	4
193	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	3	3	2	4	3	3	3	3	2
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	2	4	3	4	4	4	4	4
197	3	4	4	3	4	3	4	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	4	4	4	4	3	3	2	4
201	3	4	3	4	3	4	4	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	4	4	3	3	4	4	3	4
204	3	3	3	2	3	3	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	4	2	3	3	3	2	4
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	3	4
213	3	3	4	4	3	4	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	4	3	3	4	3	3	4	4	4
216	2	2	2	4	3	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4

218	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
219	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
220	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
222	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
223	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
224	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
227	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
228	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
Nilai per Unsur	737	735	697	798	720	751	746	713	856	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,232	3,224	3,057	3,500	3,158	3,294	3,272	3,127	3,754	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,356	0,355	0,336	0,385	0,347	0,362	0,360	0,344	0,413	*)  3,258
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,451

**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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,45</b>
------------------------------	--------------

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**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 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai IKM pada jenis layanan pendaftaran online sebesar 81,45 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Skrinning Pasien

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan skrinning pasien dilakukan kepada 16 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Skrinning Pasien**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	4	3	4	4	3	3	2	3
6	3	4	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	3	2	3	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	53	52	48	57	50	50	53	47	58
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml	3,313	3,250	3,000	3,563	3,125	3,125	3,313	2,938	3,625

kuesioner yang terisi											
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,364	0,358	0,330	0,392	0,344	0,344	0,364	0,323	0,399	*)	3,218
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**)	80,438

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>80,44</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan skrining pasien sebesar 80,44 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Rawat Jalan**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan rawat jalan dilakukan kepada 126 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Rawat Jalan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	1
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	4	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	1
9	3	4	4	4	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	3	4	4	3	4
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	4	4	4	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	2	2	4	3	3	3	2	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4



28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	3	3	3	3	3	4
30	3	2	2	3	4	3	3	3	3
31	4	4	3	2	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4
38	4	3	3	4	3	2	3	3	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	4	4	3	4
42	3	2	2	3	3	3	3	2	3
43	3	3	3	2	3	4	4	3	4
44	3	4	3	4	3	3	3	2	3
45	4	3	2	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	3	4	3	3	3	3	3	4
53	3	2	2	3	3	3	3	2	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	4	4	3	4	3	3	4	3	4
60	3	4	3	4	4	3	3	2	3

61	3	4	3	4	3	3	3	2	3
62	3	3	3	2	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	3	2	3	4	4	4	4	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	4	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	2	4
77	3	3	2	4	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	4	3	4	4	4	4
82	3	3	1	4	1	3	2	3	2
83	3	2	2	4	4	4	3	3	4
84	3	3	4	3	3	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	2	2	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	3	3	4	3	3	3	3
90	3	3	2	4	3	3	3	3	2
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	2	4	3	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4

94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	3	3	4	4	3	4	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	3	3	4	3	3	4	4	4
98	2	2	2	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	2	4	3	3	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	2	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	2	3	4	3	3	4
106	3	3	4	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	3	4	3	4	3	3	4
110	4	4	3	4	3	4	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	3	4
117	4	4	4	3	4	4	4	3	3
118	4	3	3	3	3	4	3	4	4
119	4	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	4	3	3	3	3	3	3	4
123	4	3	3	3	4	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nilai per Unsur	415	406	381	449	401	416	410	392	465	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,294	3,222	3,024	3,563	3,183	3,302	3,254	3,111	3,690	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,362	0,354	0,333	0,392	0,350	0,363	0,358	0,342	0,406	*)  3,261
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,518

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,52</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan rawat jalan sebesar 81,52 termasuk dalam kategori kinerja (Baik).

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Gawat Darurat

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan gawat darurat dilakukan kepada 10 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Gawat Darurat**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
9	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur		32	31	35	31	34	33	30	37	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,300	3,200	3,100	3,500	3,100	3,400	3,300	3,000	3,700	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan	0,363	0,352	0,341	0,385	0,341	0,374	0,363	0,330	0,407	*)  3,256

bobot nilai rata-rata tertimbang										
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,400

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,40</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan gawat darurat sebesar 81,40 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Rawat Inap**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan rawat inap dilakukan kepada 11 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk  
Jenis Layanan Rawat Inap**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
Nilai per Unsur	36	34	33	42	34	35	35	33	39	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,273	3,091	3,000	3,818	3,091	3,182	3,182	3,000	3,545	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata- rata tertimbang	0,360	0,340	0,330	0,420	0,340	0,350	0,350	0,330	0,390	*)  3,210
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**)  80,250

**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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>80,25</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, serta unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan rawat inap sebesar 80,25 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Intervensi/Bedah**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan intervensi/bedah dilakukan kepada 1 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Intervensi/Bedah**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	3	4	3	4	3	3	3	3	4



NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,000	4,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,330	0,440	0,330	0,440	0,330	0,330	0,330	0,330	0,440	*)
										3,300
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 82,500

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>82,50</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.11 diperoleh Nilai IKM pada jenis layanan intervensi/bedah sebesar 82,50 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

G. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Laboratorium

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan laboratorium dilakukan kepada 26 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.12 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Laboratorium**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	2	3
8	4	3	2	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	2	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3

22	3	4	4	2	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
Nilai per Unsur	82	84	79	92	79	83	84	78	94	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,154	3,231	3,038	3,538	3,038	3,192	3,231	3,000	3,615	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,347	0,355	0,334	0,389	0,334	0,351	0,355	0,330	0,398	*)  3,194
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 79,856

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>79,86</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, masukan Nilai IKM pada jenis layanan laboratorium sebesar 79,86 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

H. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Radiologi.

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan radiologi dilakukan kepada 23 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.13 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Radiologi**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	2	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	2	3	3	3	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	2	4	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	4	3	2	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4

19	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	77	75	74	77	72	79	78	72	87	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,348	3,261	3,217	3,348	3,130	3,435	3,391	3,130	3,783	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,368	0,359	0,354	0,368	0,344	0,378	0,373	0,344	0,416	*)
										3,305
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 82,620

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>82,62</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.13 diperoleh nilai terendah pada unsur produk layanan serta unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan radiologi sebesar 82,62 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Fisioterapi

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan fisioterapi dilakukan kepada 26 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Fisioterapi**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	4	3	4
15	3	2	2	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	2	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3

18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	2	4	4	3	3	4	
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
25	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	83	82	82	90	82	88	86	78	96	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,192	3,154	3,154	3,462	3,154	3,385	3,308	3,000	3,692	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,351	0,347	0,347	0,381	0,347	0,372	0,364	0,330	0,406	*)  3,245
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,125

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana

- 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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,13</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

Pada tabel 2.14 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan fisioterapi sebesar 81,13 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**J. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Gizi**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan gizi dilakukan kepada 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Gizi**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3



5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	22	23	23	27	23	23	22	21	26	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,143	3,286	3,286	3,857	3,286	3,286	3,143	3,000	3,714	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,346	0,361	0,361	0,424	0,361	0,361	0,346	0,330	0,409	*)  3,300
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 82,500

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>82,50</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.15 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan gizi sebesar 82,50 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

K. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Informasi

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi dilakukan kepada 23 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	2	4	4	3	3	4
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	2	2	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	4	3	3	3	3	3	4

18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	3	3	3	3	3	4	2	4	
22	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	77	76	74	79	74	77	75	74	89	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,348	3,304	3,217	3,435	3,217	3,348	3,261	3,217	3,870	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,368	0,363	0,354	0,378	0,354	0,368	0,359	0,354	0,426	*)  3,324
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 83,098

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan,

- 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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

	Saran, dan Masukan
--	--------------------

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>83,10</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

Pada tabel 2.16 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, produk layanan, serta sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan informasi sebesar 83,10 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

L. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.17 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4

5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	23	21	21	25	21	20	21	21	26	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,286	3,000	3,000	3,571	3,000	2,857	3,000	3,000	3,714	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,330	0,330	0,393	0,330	0,314	0,330	0,330	0,409	*)  3,127
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 78,179

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>78,18</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.17 diperoleh nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan pengaduan sebesar 78,18 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

M. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Konseling

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan konseling dilakukan kepada 16 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Konseling**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	4	4	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	2	3	3	3	2	4
5	3	4	4	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	2	3	3	4	4	4
7	3	2	2	3	3	3	3	2	2
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	2	3	3	3
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	52	52	52	55	49	50	51	50	57

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,250	3,250	3,250	3,438	3,063	3,125	3,188	3,125	3,563	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,358	0,358	0,358	0,378	0,337	0,344	0,351	0,344	0,392	*)
										3,218
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 80,438

**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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>80,44</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.18 diperoleh nilai terendah pada unsur produk layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan konseling sebesar 80,44 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

N. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Ijin Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan ijin penelitian dilakukan kepada 8 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.19 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Ijin Penelitian**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	26	25	25	22	27	27	26	26	31	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,250	3,125	3,125	2,750	3,375	3,375	3,250	3,250	3,875	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,358	0,344	0,344	0,303	0,371	0,371	0,358	0,358	0,426	*)  3,231



<b>IKM Jenis Pelayanan</b>	**) 80,781
----------------------------	------------

**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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>80,78</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.19 diperoleh nilai terendah pada unsur biaya/tarif, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan ijin penelitian sebesar 80,78 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**O. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Praktik Kerja Lapangan**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan praktik kerja lapangan dilakukan kepada 4 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.20 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk  
Jenis Layanan Praktik Kerja Lapangan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	13	13	12	12	13	13	13	12	16	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,250	3,250	3,000	3,000	3,250	3,250	3,250	3,000	4,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,358	0,358	0,330	0,330	0,358	0,358	0,358	0,330	0,440	*)  3,218
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 80,438

**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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>80,44</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.20 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan praktik kerja lapangan sebesar 80,44 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**P. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Rawat Jalan *Online* (*Telemedicine*)**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan rawat jalan *online* dilakukan kepada 14 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.21 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Rawat Jalan *Online* (*Telemedicine*)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	2	3	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	3	3	3	3	3	4	2	4	
13	3	3	3	2	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	48	44	44	43	44	47	48	44	53	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,429	3,143	3,143	3,071	3,143	3,357	3,429	3,143	3,786	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,377	0,346	0,346	0,338	0,346	0,369	0,377	0,346	0,416	*)  3,261
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,518

**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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,52</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.21 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan rawat jalan *online* (*Telemedicine*) sebesar 81,52 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

**Q. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tahun 2021 untuk Jenis Layanan Farmasi**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan farmasi dilakukan kepada 45 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui *link google form* dikirim ke nomor *WhatsApp* responden yang diselenggarakan tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.22 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Farmasi**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
8	3	2	2	3	4	3	3	3	3	
9	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
16	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
24	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
25	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
26	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
27	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	4	4	2	3	3	3	2	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	2	4	3	3	3	2	3	

36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
40	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
41	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	2	4	3	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	150	146	136	161	145	147	145	140	166	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,333	3,244	3,022	3,578	3,222	3,267	3,222	3,111	3,689	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,367	0,357	0,332	0,394	0,354	0,359	0,354	0,342	0,406	*)
										3,266
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81,644

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan

- 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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,64</b>
------------------------------	--------------

**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 – 64,9

Pada tabel 2.22 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan farmasi sebesar 81,64 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik)

**R. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.23 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY**

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Layanan Pendaftaran Online	3,23	3,22	3,06	3,50	3,16	3,29	3,27	3,13	3,75	81,45
2. Skrining Pasien	3,31	3,25	3,00	3,56	3,13	3,13	3,31	2,94	3,63	80,44



3. Layanan Rawat Inap	3,27	3,09	3,00	3,82	3,09	3,18	3,18	3,00	3,55	80,25
4. Layanan Rawat Jalan	3,29	3,22	3,02	3,56	3,18	3,30	3,25	3,11	3,69	81,52
5. Layanan Gawat Darurat	3,30	3,20	3,10	3,50	3,10	3,40	3,30	3,00	3,70	81,40
6. Farmasi	3,33	3,24	3,02	3,58	3,22	3,27	3,22	3,11	3,69	81,64
7. Laboratorium	3,15	3,23	3,04	3,54	3,04	3,19	3,23	3,00	3,62	79,86
8. Radiologi	3,35	3,26	3,22	3,35	3,13	3,43	3,39	3,13	3,78	82,62
9. Fisioterapi	3,19	3,15	3,15	3,46	3,15	3,38	3,31	3,00	3,69	81,13
10. Layanan Intervensi/Bedah	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	82,50
11. Layanan Informasi	3,35	3,30	3,22	3,43	3,22	3,35	3,26	3,22	3,87	83,10
12. Layanan Pengaduan	3,29	3,00	3,00	3,57	3,00	2,86	3,00	3,00	3,71	78,18
13. Layanan Konseling	3,25	3,25	3,25	3,44	3,06	3,13	3,19	3,13	3,56	80,44
14. Layanan Ijin Penelitian	3,25	3,13	3,13	2,75	3,38	3,38	3,25	3,25	3,88	80,78
15. Layanan Praktek Kerja lapangan	3,25	3,25	3,00	3,00	3,25	3,25	3,25	3,00	4,00	80,44
16. Layanan Rawat Jalan Online	3,43	3,14	3,14	3,07	3,14	3,36	3,43	3,14	3,79	81,52
17. Layanan Gizi	3,14	3,29	3,29	3,86	3,29	3,29	3,14	3,00	3,71	82,50
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,26	3,25	3,10	3,47	3,15	3,25	3,23	3,07	3,74	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit	0,358	0,357	0,341	0,382	0,346	0,357	0,356	0,337	0,412	*)



**Tabel 2.24 Nilai IKM Unit Layanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi</b>
1	Persyaratan	0,358	81,461
2	Prosedur	0,357	81,227
3	Waktu Pelayanan	0,341	77,403
4	Biaya/Tarif	0,382	86,753
5	Produk Layanan	0,346	78,728
6	Kompetensi Pelaksana	0,357	81,145
7	Perilaku Pelaksana	0,356	80,871
8	Sarana Prasarana	0,337	76,695
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,412	93,553
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,246	
	Nilai NRR setelah konversi	81,162	

SKM Unit Pelayanan	81,16
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.24 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 76 sampai 93. Nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,16 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

# BAB 3

## **Bab 3 Berisi :**

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

# Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

## 1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 274 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY sebesar 81,16 pada kategori B (pada nilai internal konversi 76,695–93,553). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

**Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY**

No	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	81,461	B	3
2	Prosedur	81,227	B	4
3	Waktu Pelayanan	77,403	B	8
4	Biaya/Tarif	86,753	B	2
5	Produk Layanan	78,728	B	7
6	Kompetensi Pelaksana	81,145	B	5
7	Perilaku Pelaksana	80,871	B	6
8	Sarana Prasarana	76,695	B	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,553	A	1

#### **A. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,461 kategori B dengan peringkat 3.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik

#### **B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,227 kategori B dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

#### **C. Waktu Pelayanan**

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,403 kategori B dengan peringkat 8

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

#### **D. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,753 kategori B dengan peringkat 2

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik

#### **E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,728 kategori B dengan peringkat 7

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik

#### **F. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,145 kategori B dengan peringkat 5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

#### **G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,871 kategori B dengan peringkat 6

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik

#### **H. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 76,695 kategori B dengan peringkat 9

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Baik..

#### **I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 93,553 kategori A dengan peringkat 1

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

## 1.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah sarana dan prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DI.Yogyakarta**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pengembangan dan perluasan rumah sakit	Dalam tahap proses perluasan				Direktur
2	Waktu pelayanan	Memaksimalkan layanan Telemedicine kepada pasi	V				Kasie Pelayanan Medis
		Mengevaluasi kembali SPO setiap pelayanan dan program diklat pelayanan prima kepada seluruh staf RS Paru Respira	V				Kasie pelayanan Medis dan Kasie Umum (diklat)
		Mengoptimalkan program Tangled Respira melalui media online dan offline	V				Kasie pelayanan medis dan Kasie Umum
		Mengoptimalkan pengiriman sms Masking dan delivery obat untuk Mengurangi antri diapotik	V				Kasie pelayanan penunjang Medis dan non medis
3	Produk Spesifikasi	Memaksimalkan kembali poli umum	V				Kasie Pelayanan Medis

### 1.3. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY bahwa pada tanggal 6 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

**Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden  
Di Rumah Sakit Paru Respira Dinas kesehatan DIY**

No. Responden	Tanggal Saran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
24	06-02-2021	Bagaimana kalau bagian pendaftaran dan farmasi tidak harus mengantri terlalu lama.	Pendaftaran dilakukan secara online dan fasilitas delivery obat untuk mengurangi antrian obat	13-02-2021	Kasie Pelayanan Medis
46	27-03-2021	Peningkatan pelayanan dlm pengambilan obat itu nunggunya lama	Keterbatasan ruang penyerahan obat, setelah pengembangan akan dibuat lebih dari satu loket penyerahan sementara memaksimalkan delivery obat	31-03-2021	Kasie pelayanan penunjang Medis dan non medis
54	05-04-2021	Kalau bisa pendaftaran ke poli paru bisa dilakukan go show atau walk	Selama PPKM pendaftaran dialihkan keonline untuk mengurangi	10-04-2021	Kasie Pelayanan Medis



		in tidak perlu menunggu 2 hari sebelumnya jadi ada spare jumlah untuk pasien yang akan berobat	kontak fisik, namun untuk kasus darurat bisa langsung ke IGD tanpa pendaftaran online terlebih dahulu		
58	12-04-2021	Parkirannya kurang luas	Parkir kendaraan roda dua telah disediakan tempat baru dan untuk kendaraan parkir roda empat akan dikondisikan oleh petugas parkir atau satpan	17-04-2021	Kasie Umum
238	27-07-2021	Perlu di tambah kuota jumlah pendaftar pasien utk setiap harinya	Selama pandemi khususnya pada masa PPKM untuk mengurangi resiko penularan dan pencegahan covid-19 untuk jumlah pasien disesuaikan dengan ruangan,apabila menghendaki	31-07-2021	Kasie Pelayanan Medis

			konsultasi telah tersedia layanan online tanglet dokter Via Chat dan layanan telemedicine video call dengan dokter		
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

#### 1.4. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

**Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY**

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Waktu pelayanan	Melakukan kegiatan forum konsultasi publik untuk mengevaluasi layanan	Keputusan Direktur Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Nomor 188/01730 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY Tanggal 7 Mei 2021
2	Sarana dan prasarana	pengembangan ruangan gedung rawat inap dan ruang oprasi	Surat perintah mulai kerja (SPMK) nomor 027/02203 Tanggal 17 Juni 2021

# BAB 4

## **Bab 4 Berisi :**

1. *Kesimpulan*
2. *Rekomendasi*

## Penutup

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY sebesar 81,16 dan berada pada kategori B (Baik). Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori B (Baik)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori B (Baik)
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori B (Baik)
4. Biaya/Tarif berada pada kategori B (Baik)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori B (Baik)
6. Kompetensi Pelaksana berada pada kategori B (Baik)
7. Perilaku Pelaksana berada pada kategori B (Baik)
8. Sarana dan Prasarana berada pada kategori B (Baik)
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan berada pada kategori A (Sangat Baik)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana

### **4.2 Saran/ Rekomendasi**

1. Perlu diselenggarakannya forum komunikasi publik setiap tahunnya untuk mengevaluasi standar pelayanan kesehatan RS Paru Resira Dinas Kesehatan DIY.
2. Tindak lanjut dari masukan atau saran dari responden untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY.

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei

Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Nilai IKM per unit pelayanan

Lampiran 5 .Nilai IKM RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY

# LAMPIRAN I



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT PARU RESPIRA  
ꦫꦸꦱꦱꦏꦶꦥꦫꦸꦫꦺꦱꦶꦫ

Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta Telp.0274-367326 2810423 Fax.0274-2810424  
Website : <http://rsprepira.jogjaprovo.go.id/> Email : [rsprepira@jogjaprovo.go.id](mailto:rsprepira@jogjaprovo.go.id) Kode Pos 55713

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Tanggal :	Waktu :
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
<b>Jenis Layanan yang diterima :</b>	
<b>Profil Responden</b>	
Jenis Kelamin :	Usia :
<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	<input type="text"/> Tahun
Pendidikan :	
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :	
<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....	

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak mudah</li><li>2. Kurang mudah</li><li>3. Mudah</li><li>4. Sangat mudah</li></ol>

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak kompeten</li><li>2. Kurang kompeten</li><li>3. Kompeten</li><li>4. Sangat kompeten</li></ol>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. Sangat sopan dan ramah</li></ol>

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

**4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

**5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**

1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

**SARAN DAN MASUKAN :**

## **LAMPIRAN II**





- Mengingat :
1. Undang-Undang RI Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
  2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  4. Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
  5. Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 01 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
  6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1691 Tahun 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 34 tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
  - 10.Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
  - 11.Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I/7876/2010 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Paru Respira Daerah Istimewa Yogyakarta Sebagai Rumah Sakit Khusus Kelas C;
  - 12.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit Khusus Paru Respira
  - 13.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor 89 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis RS Paru Respira pada Dinas Kesehatan

14. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021 RUMAH SAKIT PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
- KEDUA : Susunan dan Tugas Tim Survei Kepuasan pelanggan Tahun 2021 sebagaimana terlampir pada keputusan ini.
- KETIGA : Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Survei Kepuasan Pelanggan di bawah Sub Bagian Umum Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di dalam penetapannya ini terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 14 April 2021



Dr. GREGORIUS ANUNGTRIHADI, M.P.H  
NIP. 19720509 200212 1 002

Lampiran 1

Keputusan Direktur Rumah Sakit Paru  
Respira Dinas Kesehatan DI.Yogyakarta  
Nomor188/01449 Tahun 2021 Tentang  
Tim survei Kepuasan Pelanggan Tahun  
2021 Rumah Sakit Paru Respira Dinas  
Kesehatan DI.Yogyakarta

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021  
RUMAH SAKIT PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	Aisyah, SKM	Ketua
2	Ari Agung Samudra, Amd.Kes	Sekretaris
3	Febry Prasjito, SE	Anggota
4	dr. Ni Made Erna Parwati	Anggota
5	Witri, Amd.Farm	Anggota
6	Anton Kurniawan Artanto	Anggota
7	Shukhalita Swasti Astasari,SKM	Anggota

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 14 April 2021



dr. GREGORIUS ANUNG TRIHADI, M.P.H  
NIP. 19720509 200212 1 002

Lampiran 2

Keputusan Direktur Rumah Sakit Paru  
Respira Dinas Kesehatan DI.Yogyakarta  
Nomor 188/01449 Tahun 2021 Tentang  
Tim Survei Kepuasan Pelanggan Tahun  
2021 Rumah Sakit Paru Respira Dinas  
Kesehatan DI.Yogyakarta

TUGAS DAN WEWENANG TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021  
SEBAGAI BERIKUT :

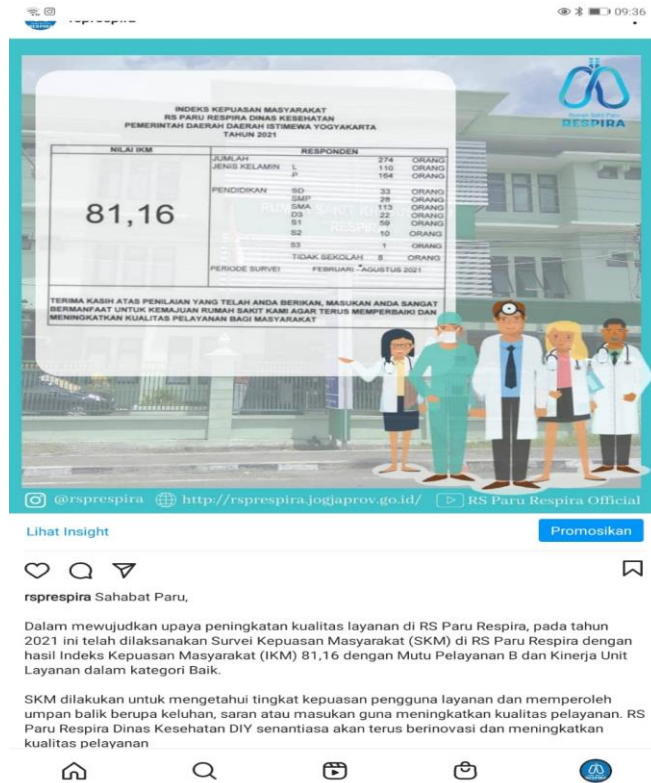
1. Melaksanakan koordinasi dan persiapan survei kepuasan pelanggan internal dan eksternal
2. Mempersiapkan instrumen survei kepuasan pelanggan
3. Melaksanakan pengumpulan data survei kepuasan pelanggan
4. Melaksanakan analisa data survei kepuasan pelanggan
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan pelanggan
6. Membuat laporan dan mempresentasikan hasil survei kepuasan pelanggan

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 14 April 2021

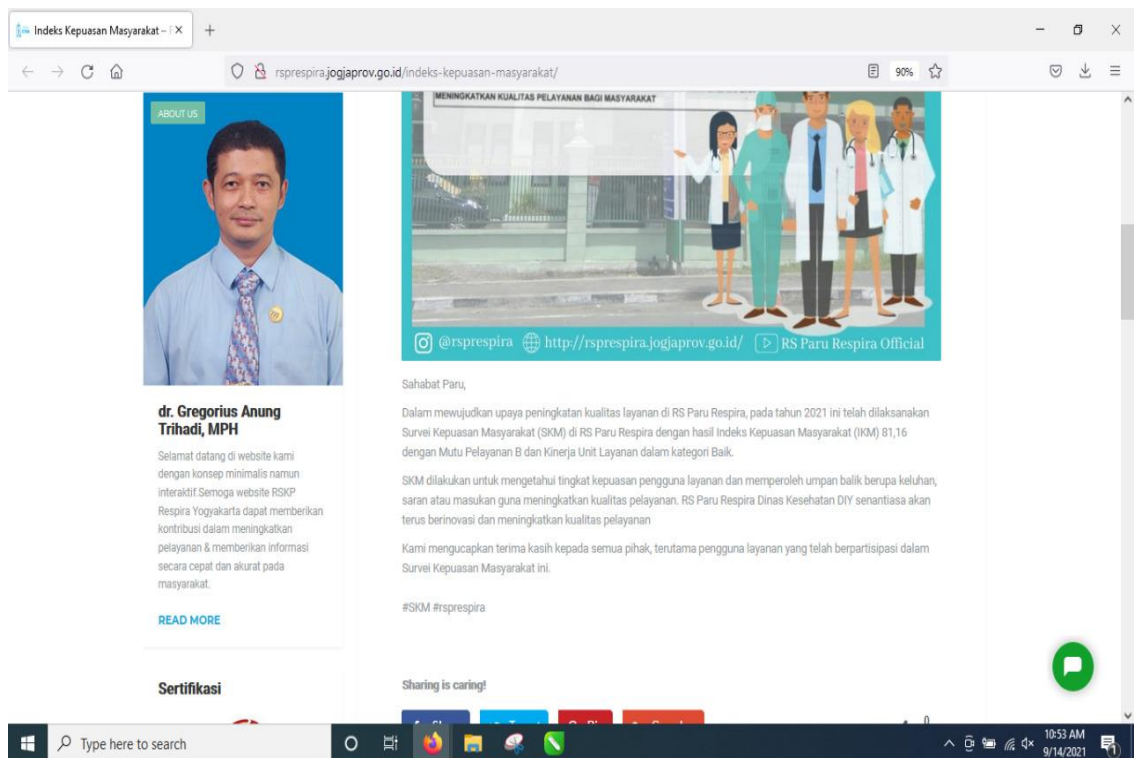


dr. GREGORIUS ANUNGTRIHADI, M.P.H  
NIP. 19720509 200212 1 002

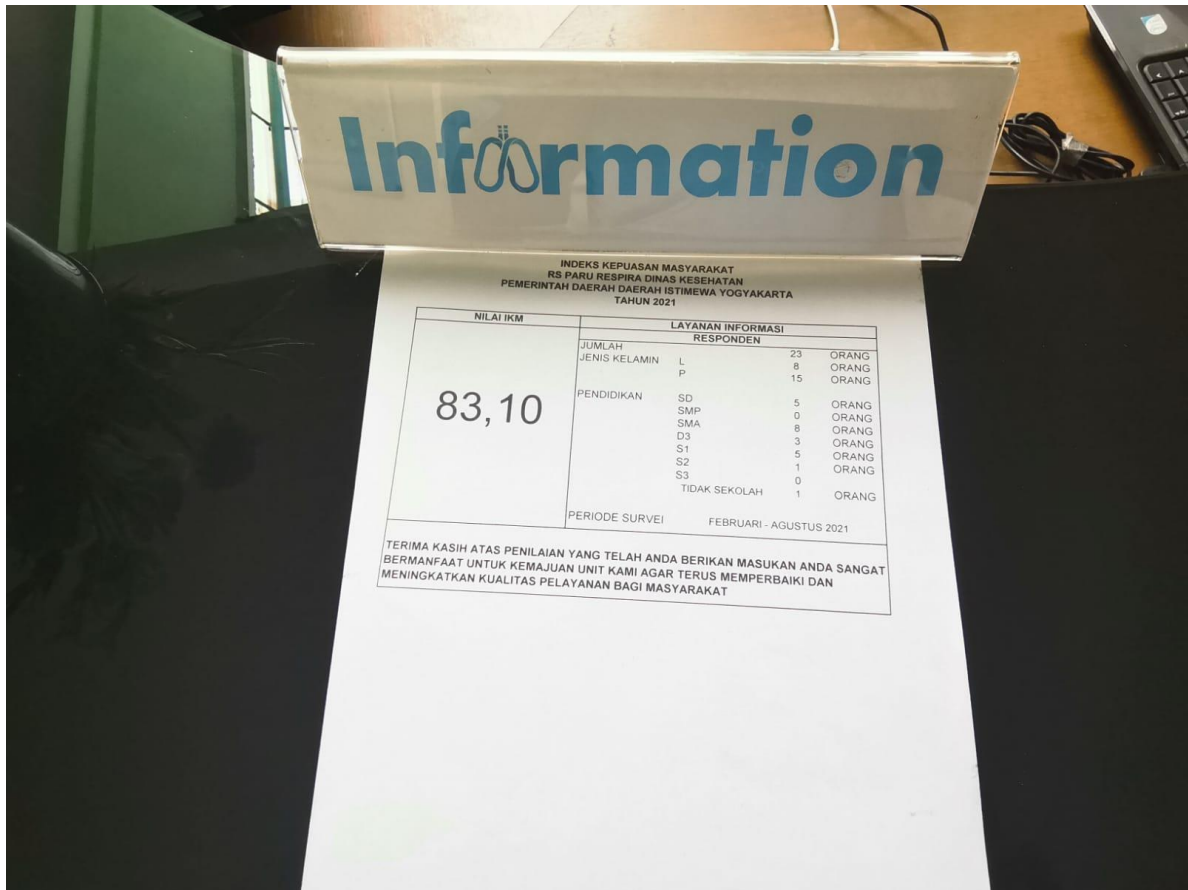
## **LAMPIRAN III**



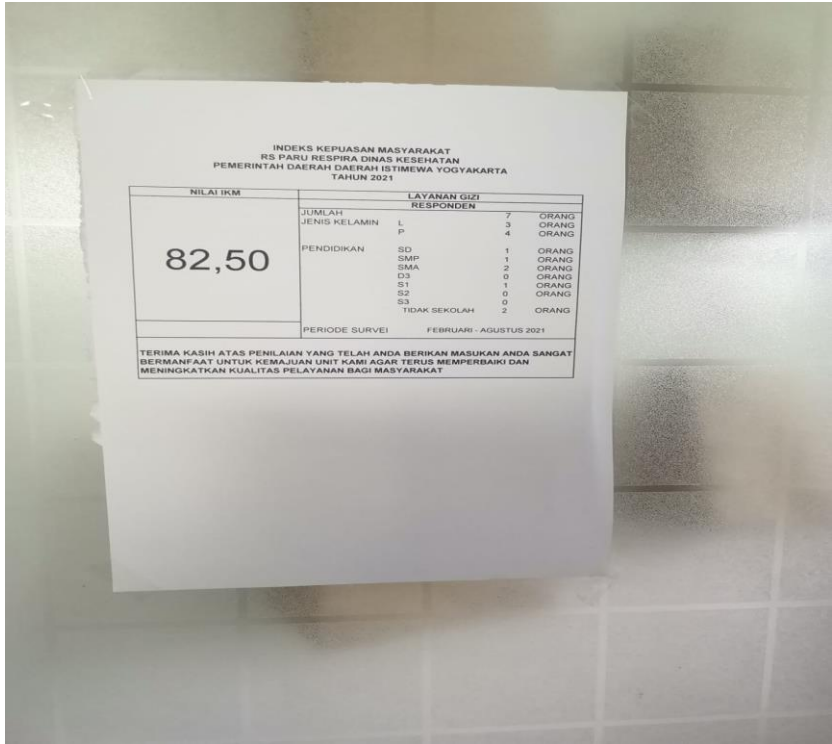
**Publikasi IKM Melalui Media Sosial**



**Publikasi IKM Melalui Website**

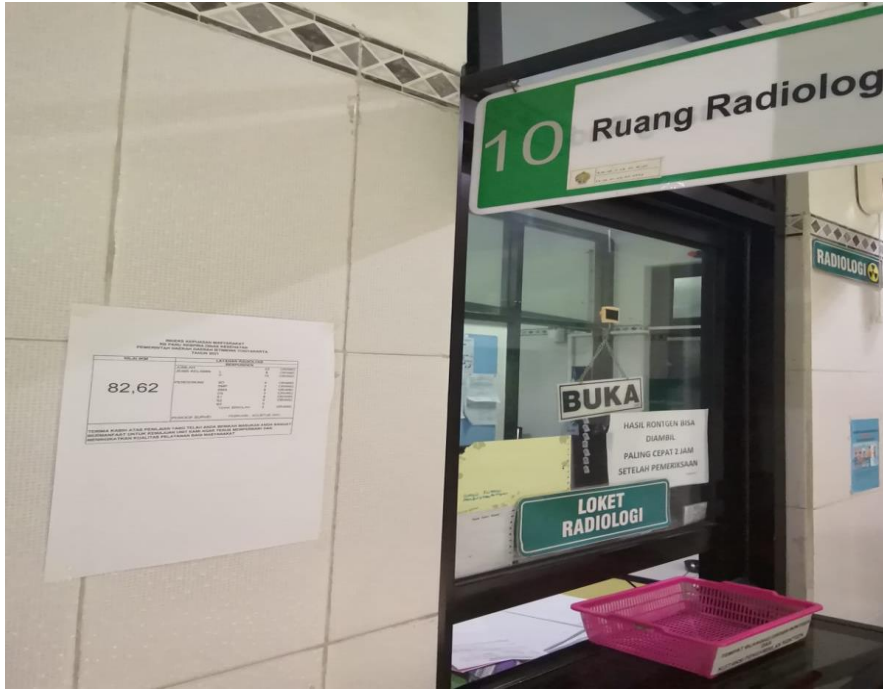


**Layanan Informasi**

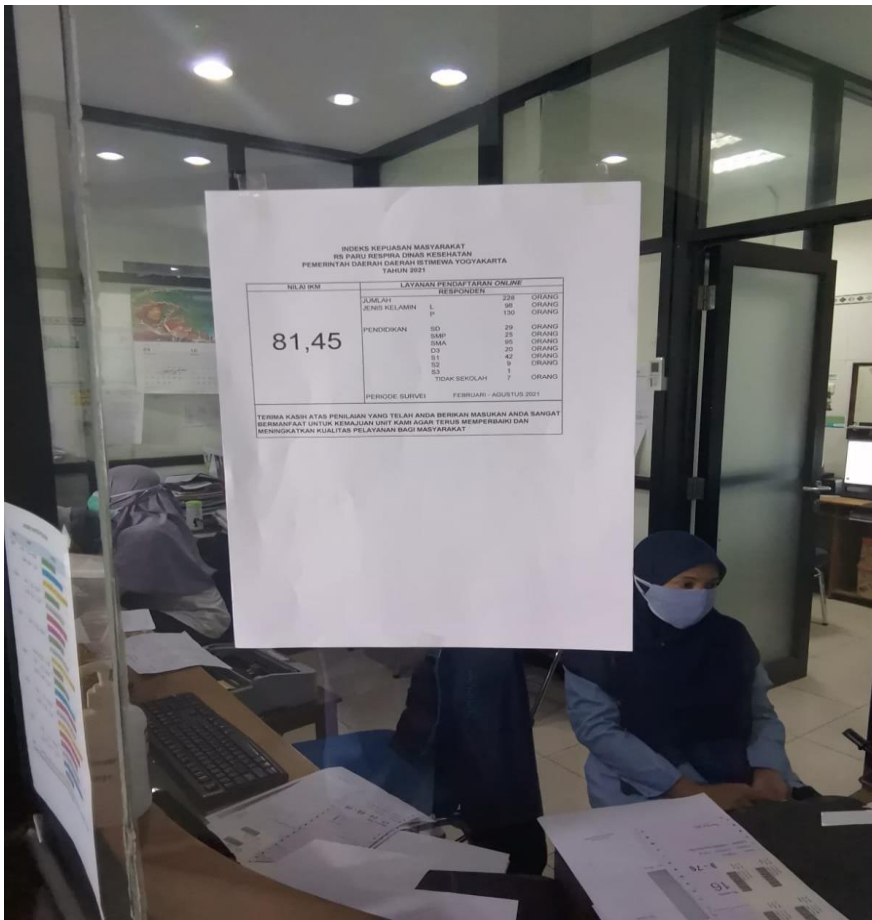


**Layanan Gizi**

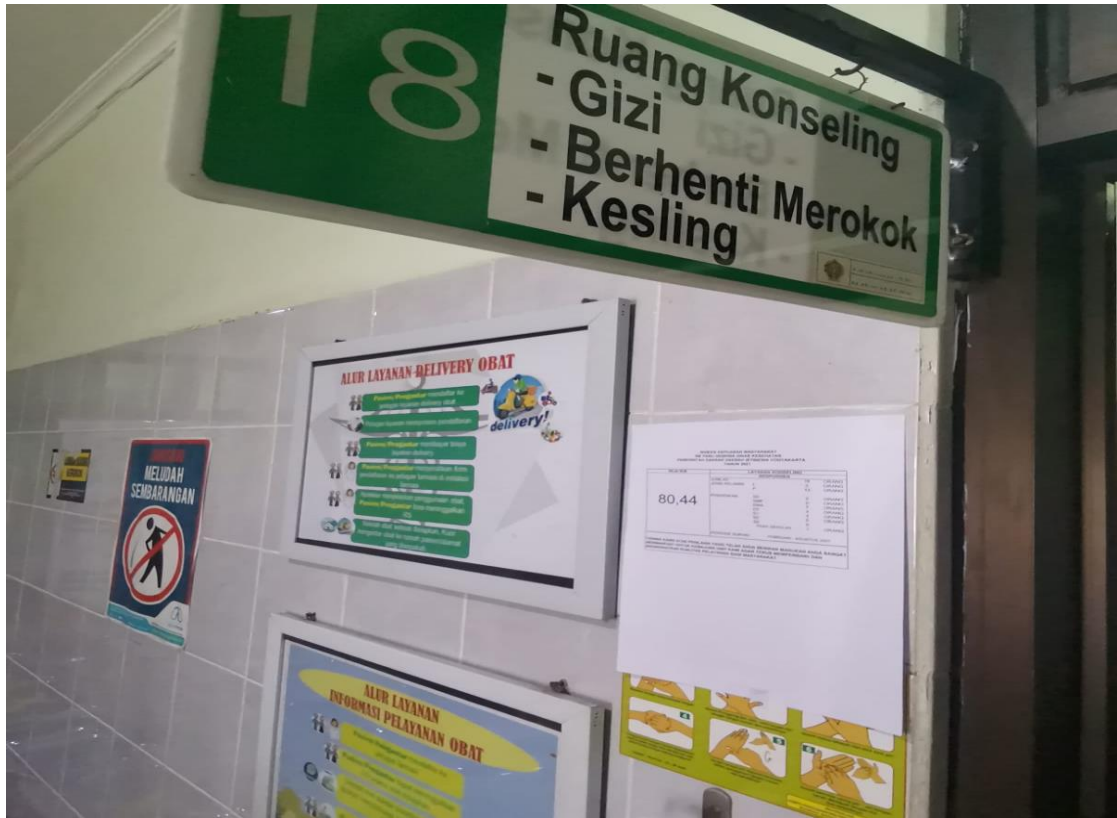




Layanan Radiologi



Layanan Pendaftaran Online



Layanan Konseling



Layanan Farmasi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
NILAI IKM		RESPONDEN		
<b>81.16</b>	JUMLAH		274	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	110	ORANG
		P	164	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	33	ORANG
		SMP	28	ORANG
		SMA	113	ORANG
		D3	22	ORANG
		S1	59	ORANG
		S2	10	ORANG
		S3	1	ORANG
		TIDAK SEKOLAH	8	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
	<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN RUMAH SAKIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>			

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>81.45</b>	<b>LAYANAN PENDAFTARAN <i>ONLINE</i></b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		228	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	98	ORANG
		P	130	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	29	ORANG
		SMP	25	ORANG
		SMA	95	ORANG
		D3	20	ORANG
		S1	42	ORANG
		S2	9	ORANG
		S3	1	
		TIDAK SEKOLAH	7	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
NILAI IKM	LAYANAN <i>SKRINING</i> PASIEN			
80.44	RESPONDEN			
	JUMLAH		16	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	5	ORANG
		P	11	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	5	ORANG
		D3	1	ORANG
		S1	7	ORANG
		S2	1	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	0	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>80.44</b>	<b>LAYANAN RAWAT JALAN</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		16	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	5	ORANG
		P	11	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	5	ORANG
		D3	1	ORANG
		S1	7	ORANG
		S2	1	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	0	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN			
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA			
TAHUN 2021			
<b>81.40</b>	<b>LAYANAN GAWAT DARURAT</b>		
	<b>RESPONDEN</b>		
	JUMLAH		10 ORANG
	JENIS KELAMIN	L	4 ORANG
		P	6 ORANG
	PENDIDIKAN	SD	1 ORANG
		SMP	1 ORANG
		SMA	4 ORANG
		D3	0 ORANG
		S1	2 ORANG
		S2	0 ORANG
		S3	0 ORANG
		TIDAK SEKOLAH	2 ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021	
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>			

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN RAWAT INAP</b>			
<b>80.25</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		11	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	5	ORANG
		P	6	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	3	ORANG
		D3	1	ORANG
		S1	3	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	ORANG
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN RAWAT INAP</b>			
<b>80.25</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		11	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	5	ORANG
		P	6	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	3	ORANG
		D3	1	ORANG
		S1	3	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>80.25</b>	<b>LAYANAN INTERVENSI / BEDAH</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		1	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	1	ORANG
		P	0	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	0	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	0	ORANG
		D3	0	ORANG
		S1	0	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	1	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>79.86</b>	<b>LAYANAN LABORATORIUM</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		26	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	13	ORANG
		P	13	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	5	ORANG
		SMP	1	ORANG
		SMA	8	ORANG
		D3	2	ORANG
		S1	8	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>82.62</b>	<b>LAYANAN RADIOLOGI</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		23	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	8	ORANG
		P	15	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	5	ORANG
		SMP	3	ORANG
		SMA	6	ORANG
		D3	3	ORANG
		S1	4	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>81.13</b>	<b>LAYANAN FISIOTERAPI</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		26	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	9	ORANG
		P	17	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	11	ORANG
		D3	1	ORANG
		S1	10	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN GIZI</b>			
<b>82.50</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		7	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	3	ORANG
		P	4	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	1	ORANG
		SMP	1	ORANG
		SMA	2	ORANG
		D3	0	ORANG
		S1	1	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN INFORMASI</b>			
<b>83.10</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		23	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	8	ORANG
		P	15	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	5	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	8	ORANG
		D3	3	ORANG
		S1	5	ORANG
		S2	1	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	1	ORANG
		PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021	
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>78.18</b>	<b>LAYANAN PENGADUAN</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		7	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	3	ORANG
		P	4	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	1	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	2	ORANG
		D3	3	ORANG
		S1	0	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	1	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>80.44</b>	LAYANAN KONSELING			
	RESPONDEN			
	JUMLAH		16	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	3	ORANG
		P	13	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	2	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	7	ORANG
		D3	3	ORANG
		S1	3	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	1	ORANG
PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021			
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>80.78</b>	<b>LAYANAN IJIN PENELITIAN</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		8	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	1	ORANG
		P	7	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	0	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	2	ORANG
		D3	0	ORANG
		S1	5	ORANG
		S2	1	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	0	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>80.44</b>	<b>LAYANAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		4	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	1	ORANG
		P	3	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	0	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	1	ORANG
		D3	0	ORANG
		S1	3	ORANG
		S2	0	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	0	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN RAWAT JALAN ONLINE (TELEMEDICINE)</b>			
<b>81.52</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		14	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	5	ORANG
		P	9	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	1	ORANG
		SMP	0	ORANG
		SMA	3	ORANG
		D3	2	ORANG
		S1	6	ORANG
		S2	1	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	1	ORANG
		PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021	
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN				
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA				
TAHUN 2021				
<b>81.64</b>	<b>LAYANAN FARMASI</b>			
	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH		45	ORANG
	JENIS KELAMIN	L	17	ORANG
		P	28	ORANG
	PENDIDIKAN	SD	8	ORANG
		SMP	6	ORANG
		SMA	15	ORANG
		D3	4	ORANG
		S1	7	ORANG
		S2	3	ORANG
		S3	0	
		TIDAK SEKOLAH	2	ORANG
	PERIODE SURVEI	FEBRUARI - AGUSTUS 2021		
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>				

## LAMPIRAN IV

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Pendaftaran Online  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	3	3	3	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	2	4	2	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	2	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4
26	3	3	2	4	3	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	3	2	3	3	3	3	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	2	4	4	3	3	3	1
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	3	3	3	4	3	3	4
43	3	3	2	3	3	3	3	2	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	4	3	3	3	1
47	1	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3	4
52	4	4	3	3	4	4	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	2	3	2	3	3	3	3	4
56	3	1	2	4	3	4	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	3	3	3	4	4	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	2
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	3	2	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4

65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	4	3	4	3	3	3	3	3	4
68	4	3	3	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	4	3	3	4
73	4	4	4	3	3	3	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	2	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	4	3	2	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	2	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	4	4	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	3	4	4	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	4	3	3	4	3	3	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	3	4	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	3	3	3	3	3	4	2	4
96	4	4	4	3	3	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	3	4	4	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	1
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	4	4	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	1
105	3	4	4	4	3	3	4	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	2	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	4	4	3	4
112	3	3	2	4	3	3	3	3	3
113	4	4	3	3	4	4	4	3	4
114	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	2	2	4	3	3	3	2	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	4	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	3	3	3	3	3	3	4
126	3	2	2	3	4	3	3	3	3
127	4	4	3	2	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	3	3	4
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	3	3	4	4
134	4	3	3	4	3	2	3	3	3
135	4	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	4	4	4	4
137	3	4	3	3	3	4	4	3	4
138	3	2	2	3	3	3	3	2	3
139	3	3	3	2	3	4	4	3	4
140	3	4	3	4	3	3	3	2	3



141	4	3	2	3	3	4	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	2	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	3	4	4	4	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	4	3	4	3	3	3	3	3	4
149	3	2	2	3	3	3	3	2	2
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	2	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	4	4	2	4	4	3	3	4
156	3	3	3	3	3	4	4	4	4
157	4	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	4	3	4
160	4	4	3	4	3	3	4	3	4
161	3	4	3	4	4	3	3	2	3
162	3	4	3	4	3	3	3	2	3
163	3	3	3	2	3	3	3	3	2
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	4	3	2	3	4	4	4	4	4
166	4	3	3	4	3	3	4	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	3	4	4	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	4	3	3	4	3	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	2	4
178	3	3	2	4	3	3	3	3	3
179	4	4	3	3	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	2	3
182	3	3	3	4	3	4	4	4	4
183	3	3	1	4	1	3	2	3	2
184	3	2	2	4	4	4	3	3	4
185	3	3	4	3	3	4	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	4	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	4	4	3	3	4	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	4	4	3	4	3	4	4	4	4
192	3	4	4	3	4	4	4	4	4
193	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	3	3	2	4	3	3	3	3	2
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	2	4	3	4	4	4	4	4
197	3	4	4	3	4	3	4	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	4	4	4	4	3	3	2	4
201	3	4	3	4	3	4	4	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	4	4	3	3	4	4	3	4
204	3	3	3	2	3	3	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	4	2	3	3	3	2	4
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	3	4
213	3	3	4	4	3	4	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	4	3	3	4	3	3	4	4	4
216	2	2	2	4	3	3	3	3	4



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Skrinning Pasien  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	4	3	4	4	3	3	2	3
6	3	4	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	3	2	3	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	53	52	48	57	50	50	53	47	58
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.313	3.250	3.000	3.563	3.125	3.125	3.313	2.938	3.625
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.364	0.358	0.330	0.392	0.344	0.344	0.364	0.323	0.399 *)
									3.218
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									**)
									80.438

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**IKM JENIS PELAYANAN : 80.44**

**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 - 64,9



Yogyakarta, 13 September 2021

Direktur

dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY

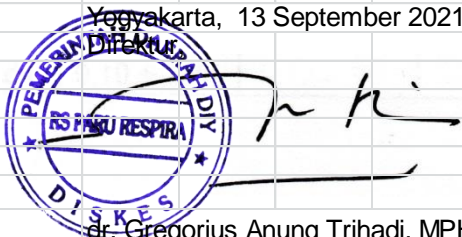
JENIS PELAYANAN : Layanan Rawat Jalan

ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta

Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

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

54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	4	4	3	4	3	3	4	3	4
60	3	4	3	4	4	3	3	2	3
61	3	4	3	4	3	3	3	2	3
62	3	3	3	2	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	3	2	3	4	4	4	4	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	4	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	2	4
77	3	3	2	4	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	4	3	4	4	4	4
82	3	3	1	4	1	3	2	3	2
83	3	2	2	4	4	4	3	3	4
84	3	3	4	3	3	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	2	2	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	3	3	4	3	3	3	3
90	3	3	2	4	3	3	3	3	2
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	2	4	3	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	3	3	4	4	3	4	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	3	3	4	3	3	4	4	4
98	2	2	2	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	2	4	3	3	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	2	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	2	3	4	3	3	4
106	3	3	4	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	3	4	3	4	3	3	4
110	4	4	3	4	3	4	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4

113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	3	4
117	4	4	4	3	4	4	4	3	3
118	4	3	3	3	3	4	3	4	4
119	4	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	4	3	3	3	3	3	3	4
123	4	3	3	3	4	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	415	406	381	449	401	416	410	392	465
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang	3.294	3.222	3.024	3.563	3.183	3.302	3.254	3.111	3.690
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.362	0.354	0.333	0.392	0.350	0.363	0.358	0.342	0.406 <sup>*)</sup>
									3.261
									<sup>**) 81.518</sup>
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									
<b>Keterangan :</b>						<b>No. UNSUR PELAYANAN</b>			
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan					U1	Persyaratan		
- NRR	= Nilai rata-rata					U2	Prosedur		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat					U3	Waktu Pelayanan		
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang					U4	Biaya/ Tarif		
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	Produk Layanan		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi					U6	Kompetensi Pelaksana		
						U7	Perilaku Pelaksana		
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11					U8	Sarana dan Prasarana		
						U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>						<b>: 81.52</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>									
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 - 64,9								
						Yogyakarta, 13 September 2021			
									
						dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH			
						NIP. 19720509 200212 1 002			

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Gawat Darurat  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	2	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	2	3	4	3	3	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Nilai per Unsur		32	31	35	31	34	33	30	37
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : iml kuesioner	3.300	3.200	3.100	3.500	3.100	3.400	3.300	3.000	3.700
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata	0.363	0.352	0.341	0.385	0.341	0.374	0.363	0.330	0.407*)
									3.256
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									81.400**)

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 81.40**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021

  
 Dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Rawat Inap  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424


NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	3	2	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4
Nilai per Unsur	36	34	33	42	34	35	35	33	39
NRR per Unsur	3.273	3.091	3.000	3.818	3.091	3.182	3.182	3.000	3.545
Pelayanan = Jml NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.360	0.340	0.330	0.420	0.340	0.350	0.350	0.330	0.390 *)
									3.210
									**)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									80.250

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 80.25**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002



**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN	: RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY
JENIS PELAYANAN	: Layanan Intervensi / Bedah
ALAMAT	: Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta
Tlp.	: 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	3	4	3	4	3	3	3	3	4
NRR per Unsur	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per	0.330	0.440	0.330	0.440	0.330	0.330	0.330	0.330	0.440
									3.300
									**)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									<b>82.500</b>

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 82.50**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021

Direktur,  
  
 dr/ Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Laboratorium  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	2	3
8	4	3	2	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	2	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	2	3	3	3	2	4
23	3	3	3	2	3	4	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4
Nilai per Unsur	82	84	79	92	79	83	84	78	94
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.154	3.231	3.038	3.538	3.038	3.192	3.231	3.000	3.615
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per	0.347	0.355	0.334	0.389	0.334	0.351	0.355	0.330	0.398 *)
									3.194
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									79.856 **)

<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/ Tarif
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Layanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku Pelaksana
		U8	Sarana dan Prasarana
		U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan
<b>IKM JENIS PELAYANAN : 79.86</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>			
<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00		
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30		
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60		
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,9		

Yogyakarta, 13 September 2021

Direktur,



dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Radiologi  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	2	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	2	3	3	3	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	2	4	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	4	3	2	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	4	4	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	77	75	74	77	72	79	78	72	87
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.348	3.261	3.217	3.348	3.130	3.435	3.391	3.130	3.783
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.368	0.359	0.354	0.368	0.344	0.378	0.373	0.344	0.416 <sup>*)</sup>
									3.305 <sup>**)</sup>
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									<b>82.620</b>

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 82.62**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021

  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Fisioterapi  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	4	3	4
15	3	2	2	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	2	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	2	4	4	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4
25	3	2	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai per Unsur	83	82	82	90	82	88	86	78	96
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.192	3.154	3.154	3.462	3.154	3.385	3.308	3.000	3.692
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.351	0.347	0.347	0.381	0.347	0.372	0.364	0.330	0.406 *)
									3.245
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									81.125

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana Penanganan
U9	Pengaduan, Saran, dan Masukan

**IKM JENIS PELAYANAN : 81.13**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
 Dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Gizi  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	22	23	23	27	23	23	22	21	26	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.143	3.286	3.286	3.857	3.286	3.286	3.143	3.000	3.714	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.346	0.361	0.361	0.424	0.361	0.361	0.346	0.330	0.409 <sup>*)</sup>	
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										3.300 <sup>**) 82.500</sup>

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 82.50**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
  
 /s/ dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Informasi  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	2	4	4	3	3	4
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	2	2	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	4	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	3	3	3	3	3	4	2	4
22	4	4	4	3	3	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	77	76	74	79	74	77	75	74	89
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.348	3.304	3.217	3.435	3.217	3.348	3.261	3.217	3.870
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.368	0.363	0.354	0.378	0.354	0.368	0.359	0.354	0.426 *)
									3.324
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									83.098 **)

**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 0,11

**No. UNSUR PELAYANAN**

U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 83.10**

**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 - 64,9



Yogyakarta, 13 September 2021

dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Pengaduan  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	3	2	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	23	21	21	25	21	20	21	21	26
NRR per Unsur	3.286	3.000	3.000	3.571	3.000	2.857	3.000	3.000	3.714
Pelayanan = Jml NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per	0.361	0.330	0.330	0.393	0.330	0.314	0.330	0.330	0.409 *)
									3.127
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									** 78.179

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 78.18**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Konseling  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4
5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
7	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	52	52	52	55	49	50	51	50	57	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.250	3.250	3.250	3.438	3.063	3.125	3.188	3.125	3.563	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.358	0.358	0.358	0.378	0.337	0.344	0.351	0.344	0.392	*)
										3.218
										**) 80.438

**IKM Jenis Pelayanan**

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 80.44**

**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 - 64,9



Yogyakarta, 13 September 2021

Dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Ijin Penelitian  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	4	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	2	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	2	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	26	25	25	22	27	27	26	26	31
NRR per Unsur	3.250	3.125	3.125	2.750	3.375	3.375	3.250	3.250	3.875
Pelayanan = Jml NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per	0.358	0.344	0.344	0.303	0.371	0.371	0.358	0.358	0.426 *)
									3.231
									**)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									<b>80.781</b>

**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 0,11

**No. UNSUR PELAYANAN**

U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 80.78**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Praktik Kerja Lapangan  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	2	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	13	13	12	12	13	13	13	12	16
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.250	3.250	3.000	3.000	3.250	3.250	3.250	3.000	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per	0.358	0.358	0.330	0.330	0.358	0.358	0.358	0.330	0.440 *)
									3.218
									**)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									80.438

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 80.44**

**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 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Rawat Jalan *Online* (*Telemedicine*)  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	2	3	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	4	3	4	3	3	3	3	3	4
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	3	3	3	4	2	4
13	3	3	3	2	3	4	4	3	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur		44	44	43	44	47	48	44	53
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3.429	3.143	3.143	3.071	3.143	3.357	3.429	3.143	3.786
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur	0.377	0.346	0.346	0.338	0.346	0.369	0.377	0.346	0.416 *)
									3.261
									**)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									81.518

**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 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan

**IKM JENIS PELAYANAN : 81.52**

**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 - 64,9


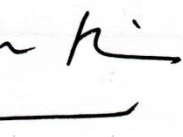
Yogyakarta, 13 September 2021  
 Direktur  
  
 Dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH  
 NIP. 19720509 200212 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS Paru Respira Dinas Kesehatan DIY  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Farmasi  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 Tlp. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	2	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4
8	3	2	2	3	4	3	3	3	3
9	4	4	3	2	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	3	3	4	3	2	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	3	3	4	3	4
24	3	4	3	4	4	3	3	2	3
25	3	4	3	4	3	3	3	2	3
26	3	3	3	2	3	3	3	3	2
27	4	3	3	4	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	4	4	2	3	3	3	2	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	2	4	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	2	3	4	3	3	4
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	3	4	3	3	4
41	3	3	3	4	4	4	3	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	2	4	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	2	4	3	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	150	146	136	161	145	147	145	140	166

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang	3.333	3.244	3.022	3.578	3.222	3.267	3.222	3.111	3.689		
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.367	0.357	0.332	0.394	0.354	0.359	0.354	0.342	0.406	*)	
										3.266	
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81.644	
<b>Keterangan :</b>						<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>				
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan					U1	Persyaratan				
- NRR	= Nilai rata-rata					U2	Prosedur				
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat					U3	Waktu Pelayanan				
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang					U4	Biaya/ Tarif				
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	Produk Layanan				
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi					U6	Kompetensi Pelaksana				
						U7	Perilaku Pelaksana				
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11					U8	Sarana dan Prasarana				
						U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan				
<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>						<b>:</b>	<b>81.64</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>											
<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00					Yogyakarta, 13 September 2021					
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30					Trihadi					
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60										
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,9										
						 drs Gregorius Anung Trihadi, MPH NIP. 19720509 200212 1 002					

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN DIY  
 ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
 TLP / FAX. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Pelayanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Layanan Pendaftaran On	3.23	3.22	3.06	3.50	3.16	3.29	3.27	3.13	3.75	81.45
2. Skrining Pasien	3.31	3.25	3.00	3.56	3.13	3.13	3.31	2.94	3.63	80.44
3. Layanan Rawat Inap	3.27	3.09	3.00	3.82	3.09	3.18	3.18	3.00	3.55	80.25
4. Layanan Rawat Jalan	3.29	3.22	3.02	3.56	3.18	3.30	3.25	3.11	3.69	81.52
5. Layanan Gawat Darurat	3.30	3.20	3.10	3.50	3.10	3.40	3.30	3.00	3.70	81.40
6. Farmasi	3.33	3.24	3.02	3.58	3.22	3.27	3.22	3.11	3.69	81.64
7. Laboratorium	3.15	3.23	3.04	3.54	3.04	3.19	3.23	3.00	3.62	79.86
8. Radiologi	3.35	3.26	3.22	3.35	3.13	3.43	3.39	3.13	3.78	82.62
9. Fisioterapi	3.19	3.15	3.15	3.46	3.15	3.38	3.31	3.00	3.69	81.13
10. Layanan Intervensi/Beda	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	82.50
11. Layanan Informasi	3.35	3.30	3.22	3.43	3.22	3.35	3.26	3.22	3.87	83.10
12. Layanan Pengaduan	3.29	3.00	3.00	3.57	3.00	2.86	3.00	3.00	3.71	78.18
13. Layanan Konseling	3.25	3.25	3.25	3.44	3.06	3.13	3.19	3.13	3.56	80.44
14. Layanan Ijin Penelitian	3.25	3.13	3.13	2.75	3.38	3.38	3.25	3.25	3.88	80.78
15. Layanan Praktek Kerja k	3.25	3.25	3.00	3.00	3.25	3.25	3.25	3.00	4.00	80.44
16. Layanan Rawat Jalan O	3.43	3.14	3.14	3.07	3.14	3.36	3.43	3.14	3.79	81.52
17. Layanan Gizi	3.14	3.29	3.29	3.86	3.29	3.29	3.14	3.00	3.71	82.50
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.26	3.25	3.10	3.47	3.15	3.25	3.23	3.07	3.74	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.358	0.357	0.341	0.382	0.346	0.357	0.356	0.337	0.412	*)

**IKM Unit pelayanan** \*\*)  
81.16

Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN
- U1 s.d. U9	U1	Persyaratan
- NRR	U2	Prosedur
- IKM	U3	Waktu Pelayanan
- *)	U4	Biaya/ Tarif
- **)	U5	Produk Layanan
NRR Per Unsur Pelayanan	U6	Kompetensi Pelaksana
	U7	Perilaku Pelaksana
	U8	Sarana dan Prasarana
NRR Unit Layanan	U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan
NRR tertimbang Unit Layanan		

Yogyakarta, 13 September 2021

**IKM UNIT PELAYANAN : 81.16**

- 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 - 64,9

  
 dr. Gregorius Anung Trihadi, MP  
 NIP. 19720509 200212 1 002

## **LAMPIRAN V**





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT PARU RESPIRA

ꦒꦼꦱꦺꦃꦠꦤ꧀ꦫꦸꦫꦱꦏꦶꦥꦫꦸꦫꦺꦱꦶꦫ

Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta Telp.0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

Website : <http://rsrespira.jogjaprovo.go.id/> Email : [rsrespira@jogjaprovo.go.id](mailto:rsrespira@jogjaprovo.go.id) Kode Pos 55713

UNIT PELAYANAN : RS PARU RESPIRA DINAS KESEHATAN DIY  
ALAMAT : Jl. Panembahan Senopati No 4 Palbapang Bantul, Yogyakarta  
TLP / FAX. : 0274-367326-376941 Fax.0274-2810424

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.358	81.461
2	Prosedur	0.357	81.227
3	Waktu Pelayanan	0.341	77.403
4	Biaya/Tarif	0.382	86.753
5	Produk Layanan	0.346	78.728
6	Kompetensi Pelaksana	0.357	81.145
7	Perilaku Pelaksana	0.356	80.871
8	Sarana Prasarana	0.337	76.695
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.412	93.553
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3.246
	Nilai NRR setelah konversi		81.162
	SKM Unit Pelayanan		81.16
	Mutu Pelayanan		
	Kinerja Unit Pelayanan		

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :



Yogyakarta, 13 September 2021

Direktur

dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH

NIP. 19720509 200212 1 002