

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PERUNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis
 Periode : Januari 2025
 Alamat : JL. Kelapapati Tengah, No. 90 Bengkalis - 28751
 Telp. Fax :

No Res	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
34	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
39	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
40	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
47	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
50	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai/Unsur	217	216	217	235	218	223	219	220	233	
NRR/Unsur	3.68	3.66	3.68	3.98	3.69	3.78	3.71	3.73	3.95	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.41	0.44	0.41	0.42	0.41	0.41	0.44	
Ikkm Pelayanan										**) 94.07

*) 3.76

**) 94.07

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata Unsur
- IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Usur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	94.07
---------------------------	--------------

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.68
U2	Prosedur	3.66
U3	Waktu Pelayanan	3.68
U4	Biaya / Tarif	3.98
U5	Produk Pelayanan	3.69
U6	Kompetensi Pelaksana	3.78
U7	Perilaku Pelaksana	3.71
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.95

Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik): 25,00 - 64,99