

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

Unit Pelayanan : Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu  
 Periode : Triwulan III 2023  
 Alamat : JL. Kelapapati Tengah, No. 90 Bengkulu - 28751  
 Telp. Fax :

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	4	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	4	3	4	4	3	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	3	4	3	3
44	3	3	2	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	2	4
55	4	3	3	4	3	4	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	4	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	4	4	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	2	3
73	3	4	4	3	3	4	4	4	4

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	3	3	4
86	3	2	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	3	4
92	3	4	4	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	3	3	4	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	2	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	3	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	3	4	4	4	4	3	3	4
114	3	3	4	4	4	4	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	4	4	3	3	2	3
118	4	3	3	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	3	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	3	3	4	4	3	4	4	2	4
129	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	4	3	3	3
136	3	4	4	4	4	4	4	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	4	3	3	4	4
142	4	4	3	4	4	3	4	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	4	3	4	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	2	3	3	3	3	3
150	3	4	3	4	4	3	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	3	4	3	3	3	4	3
153	4	4	3	3	3	3	4	2	4
154	4	4	3	4	3	3	3	3	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	4	4	4	4	4	3	4	4
158	3	3	3	4	4	4	3	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	2	4	3	3	3	3	3

161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
175	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
176	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
177	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
183	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
204	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
213	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
214	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
223	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
227	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
231	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
245	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
247	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4

248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	3	3	3	3	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	4	4	4	2	3
256	4	4	3	4	4	4	4	4	4
257	3	4	4	4	3	4	3	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	4	4	4	3	4	4	4
260	3	4	4	4	4	3	4	3	4
261	3	3	2	2	3	3	3	3	3
262	4	3	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	4	4	4	4	4	3	3	3	4
267	4	3	3	3	3	4	4	3	4
268	4	4	3	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	4	4	3	4	4	4	4
271	3	3	3	3	3	4	3	4	4
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	4	4	3	4	4	4	4	4	4
274	4	3	3	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	3	4	4	3	3	3	4
277	2	2	2	4	2	2	3	3	2
278	3	4	4	4	3	4	3	4	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	4	3	3	3	3	4	3	3	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	3	2	4	3	4	4	3	4
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	4	3	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	1	3	2	4	2	3	3	2	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	4	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	3	3	4	3	4	3	4	4
298	4	4	3	3	4	4	3	3	4
299	4	3	3	4	3	3	3	3	4
300	2	2	1	4	2	1	1	2	1
301	3	3	3	3	3	3	3	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	3	3	4	3	3	3	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	3	3	4	4	3	4	3	4
313	3	3	3	4	3	3	4	4	4
314	3	3	2	4	3	3	3	3	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	3	3	4	3	4	3	3	4
317	3	3	3	4	3	3	3	3	4
318	2	1	1	2	2	2	3	2	3
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	4	4	4	4	4	3	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	4	4	3	3	4	3	4
324	4	3	3	4	3	3	4	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	3	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3
329	3	4	3	4	4	3	3	4	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	3	4	4	4	3	3	4	4	4
332	4	3	3	4	4	4	4	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	3	4	3	3	3	3	3







Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Unsur-unsur pelayanan
- IKM = Indeks 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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.54
U2	Prosedur	3.51
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U4	Biaya / Tarif	3.79
U5	Produk Pelayanan	3.53
U6	Kompetensi Pelaksana	3.55
U7	Perilaku Pelaksana	3.58
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.49
U9	Sarana dan Prasarana	3.79

IKM UNIT PELAYANAN

89,48

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

WAKIL DIREKTUR PELAYANAN  
RSUD BENGKALIS



RITA PUSPA, S.K.M., M.P  
Pembina (IV/b)  
NIP. 19671120 199003 2 002