

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN POLI HEMODIALISA PERIODE JANUARI - MARET 2020**

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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	2	2	2	2	2	2
6	3	4	3	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	5	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
SNilai /Uns	30	34	31	29	28	29	30	27	29
NRR /Uns	3.00	3.40	3.10	2.90	2.80	2.90	3.00	2.70	2.90
NRR Terbagi /Uns	0.33	0.38	0.34	0.32	0.31	0.32	0.33	0.30	0.32
IKM Unit Pelayanan									26.67

Keterangan

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,071 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.00
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu pelayanan	3.10
U4	Biaya/tarif	2.90
U4	Biaya/tarif	2.90
U5	Produk layanan	2.80
U6	Kompetensi pelaksana	2.90
U7	Perilaku pelaksana	3.00
U8	Maklumat Pelayanan	2.70
U9	Penanganan Pengaduan	2.90

IKM UNIT PELAYANAN :

26.67

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75