



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN IGD MATERNAL
PERIODE JULI S.D DESEMBER 2022**

Cirebon, Desember 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Tk.III Ciremai dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan IGD Maternal di Rumah Sakit Tk.III Ciremai yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan Pelayanan IGD Maternal.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan IGD Maternal guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Rumah Sakit Tk.III Ciremai dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Kepala Rumah Sakit



dr. Muclas Fahmi, Sp. OG
Letkol CKM NRP 11030007800777

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Ringkasan Eksekutif	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Bab I Pendahuluan	4
1. Latar Belakang Masalah.....	4
2. Tujuan SKM.....	4
3. Metode.....	4
4. Tim SKM.....	7
5. Jadwal Pelaksanaan	8
Bab II Analisis	9
1. Data Kuisisioner	9
2. Perhitungan	16
3. Deskripsi Hasil Analisis	17
Bab III Penutup	20
1. Kesimpulan.....	20
2. Saran	20
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. 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 kesehatan maternal.

Berdasarkan hal tersebut, maka Rumah sakit Tk.III Ciremai melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat Pelayanan IGD Maternal yang dilakukan secara rutin setiap enam bulan sekali. Hasil survei akan dijadikan dasar untuk melakukan pembinaan pelayanan terhadap masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan IGD Maternal ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan IGD Maternal di Rumah sakit Tk.III Ciremai Periode Juli – Desember 2022.

3. Metode

a. Populasi dan Sampel

Populasi dalam Survei ini adalah masyarakat pengguna layanan di Pelayanan IGD Maternal Rumah Sakit Tk.III Ciremai. Sampel penelitian diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu diambil secara acak pada saat pengumpulan data dilaksanakan. Menggunakan tabel Sampel Morgan dan Krejcie sesuai dengan pedoman Permenpan RI No. 14 tahun 2017 tentang

pedoman SKM dimana jumlah populasi 200 pasien maka sampel yang diambil adalah 132 pasien. Seluruh responden dalam sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan layanan Kesehatan Maternal di Rumah Sakit Tk.III Ciremai.

b. Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan survei dilakukan di Rumah Sakit Tk.III Ciremai periode Juli 2022 sampai dengan Desember 2022

c. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka digunakan instrumen berupa kuesioner kepuasan masyarakat dengan 9 unsur penilaian yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Penjelasan masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif adalah 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, misalnya kesesuaian pelayanan yang didapatkan dengan jenis layanan yang diurus.
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Sarana dan prasarana adalah merupakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan unsur tersebut, maka dijabarkan dalam 12 item dalam kuesioner Penjabarannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Blue Print Kuisisioner

No	Unsur	Item Pertanyaan
1	Persyaratan pelayanan	Bagaimana menurut anda tentang persyaratan administrasi yang harus di penuhi dalam Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?
2	Prosedur pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan Kesehatan Maternal di RS TK.III Ciremai ? Bagaimana menurut anda tentang tata cara Pelayanan IGD Maternal di RS TK.III RS Ciremai ? (mulai dari pendaftaran sampai dengan selesai pelayanan)
3	Waktu pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang waktu Pelayanan IGD Maternal di RS TK.III Ciremai? (mulai dari waktu pendaftaran sampai dengan selesai pelayanan)
4	Biaya/tarif pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang biaya Pelayanan IGD Maternal yang dikenakan kepada pasien di RS TK.III Ciremai Cirebon ?
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana hasil Pelayanan IGD Maternal yang diberikan dari setiap jenis pelayanan di Unit RS TK.III Ciremai Cirebon?
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan (pengetahuan dan ketrampilan)

		petugas kesehatan dalam memberikan Pelayanan IGD Maternal ?
7	Perilaku pelaksana pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang kedisiplinan Petugas kesehatan Maternal dalam memberikan pelayanan ?
		Bagaimana pendapat anda tentang perilaku Petugas kesehatan di Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai dalam memberikan pelayanan ?
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Kesehatan Maternal ?
9	Sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?
		Bagaimana pendapat anda tentang keamanan pelayanan di Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?

4. Tim SKM

Berdasarkan Surat Perintah Kepala Rumah Sakit Tk.III 03.06.01 Ciremai No. 489/VI/2022 Tim Survei terdiri :

- a. Pengarah : Heny Suhaeny, Skep., Ners
- b. Ketua Tim Survei : Rahmat Setiadi,. S.Pd
- c. Sekretaris : Wahena,. S.Kom
- d. Anggota : Ranto Karyanto,. S.Kep., NERS
Erlani., S.Kep., Ners

5. Jadwal pelaksanaan

Tabel 2 Jadwal pelaksanaan

No	Uraian	Juli	Agust	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Menyusun instrumen survei	√						
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	√						
3	Menentukan responden;	√						
4	Melaksanakan survei;	√	√	√	√	√	√	
5	Mengolah hasil survei;						√	
6	Menyajikan dan melaporkan hasil							√

BAB II ANALISIS

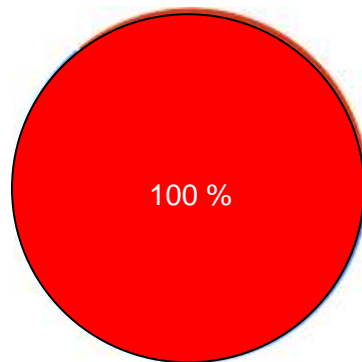
1. Data Kuesioner

Dari data kuisisioner dapat dianalisis dengan univariat.

a. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
132 responses

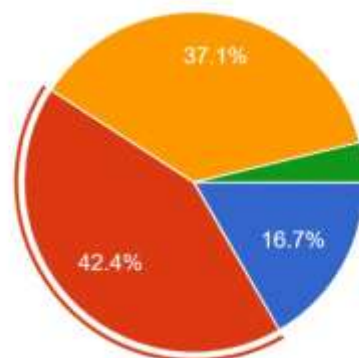


● Laki-laki
● Perempuan

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Grafik 2 Karakteristik responden berdasarkan Umur

Umur
132 responses



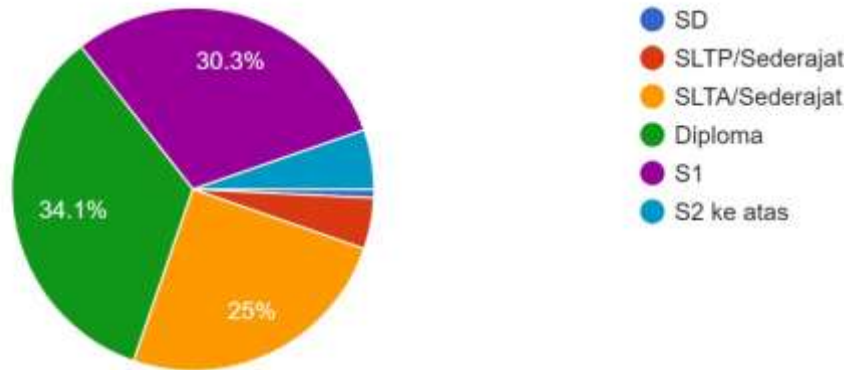
● 12-25 th
● 26-45 th
● 46-65 th
● lebih dari 65 th

c. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Grafik 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir

132 responses

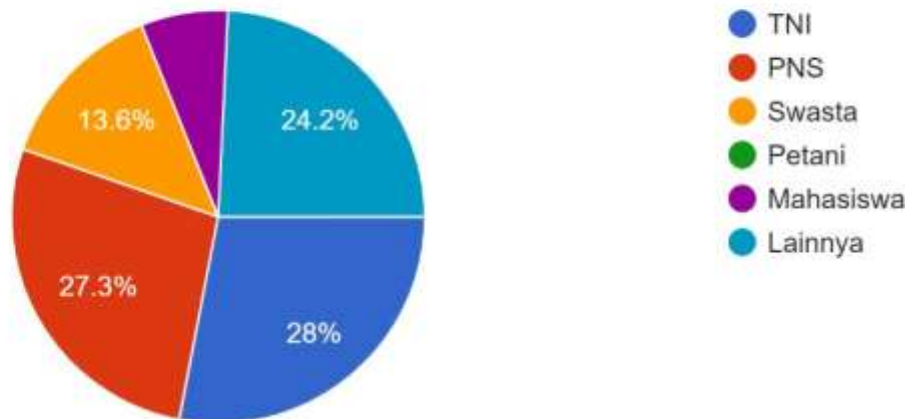


d. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Grafik 4 Karakteristik responden berdasarkan keluarga dengan Pekerjaan

Pekerjaan

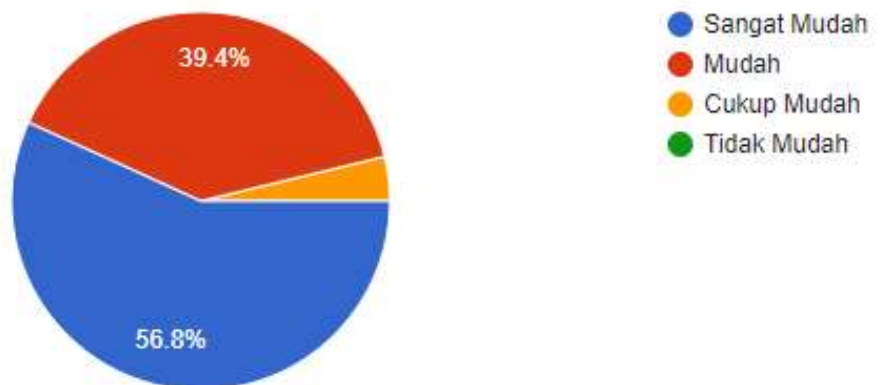
132 responses



- e. Survei terkait dengan persyaratan administrasi pendaftaran yang harus terpenuhi

Grafik 5 Survei unsur Persyaratan administrasi

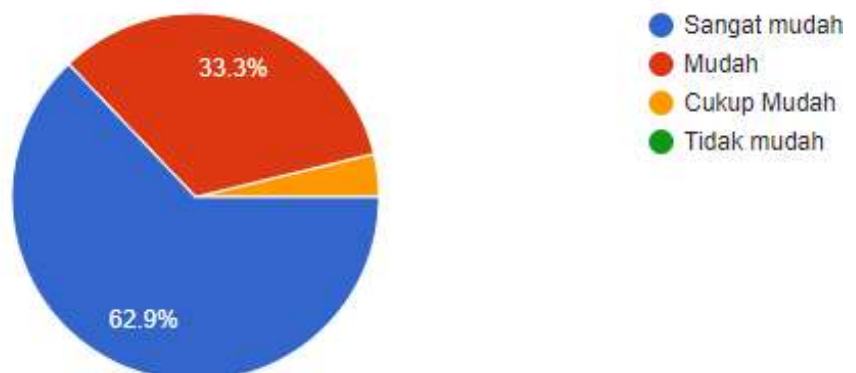
132 responses



- f. Survei terkait dengan tata cara/prosedur Pelayanan IGD Maternal

Grafik 6 Survei unsur prosedur

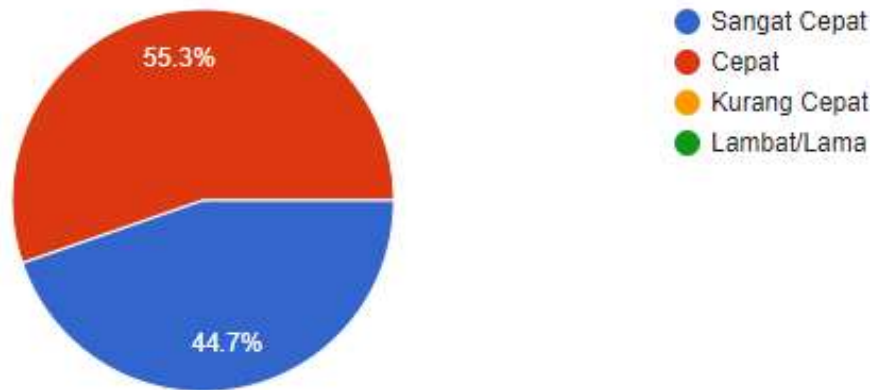
132 responses



g. Survei terkait dengan waktu Pelayanan IGD Maternal

Grafik 7 Survei unsur waktu Pelayanan IGD maternal

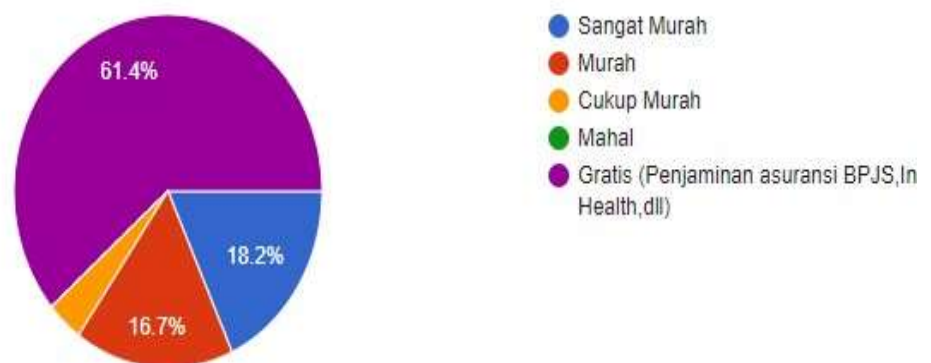
132 responses



h. Survei terkait dengan biaya pelayanan Kesehatan Maternal

Grafik 8 Survei unsur biaya

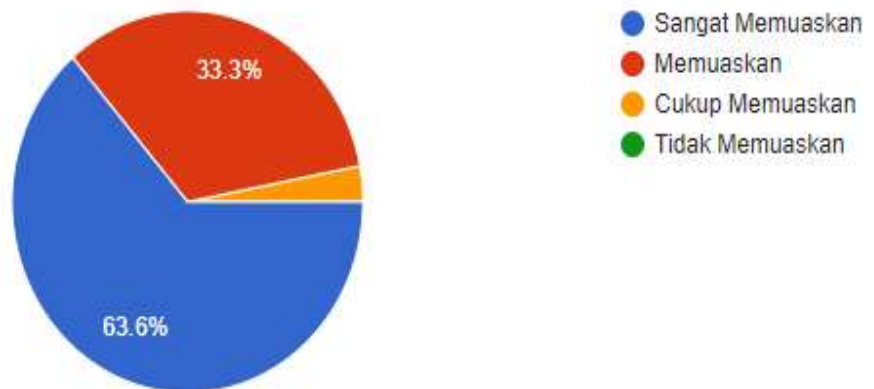
132 responses



- i. Survei terkait dengan hasil Pelayanan IGD Maternal yang diberikan dari setiap jenis Pelayanan IGD maternal

Grafik 9 Survei unsur jenis pelayanan

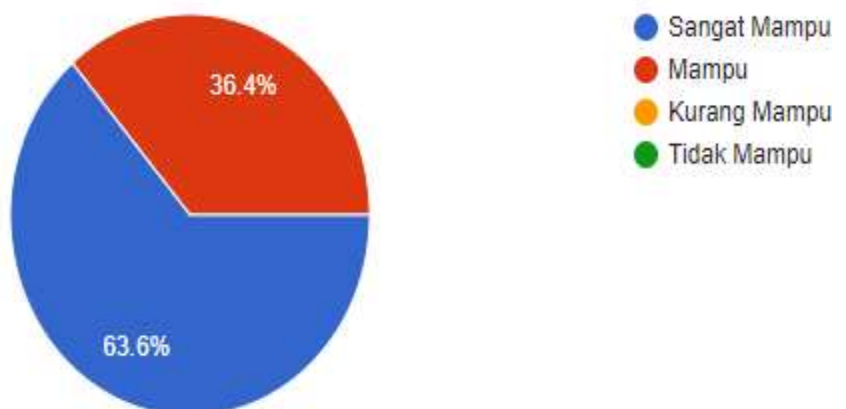
132 responses



- j. Survei terkait tentang kemampuan (pengetahuan dan ketrampilan) petugas kesehatan dalam memberikan Pelayanan IGD Maternal

Grafik 10 Survei unsur kompetensi

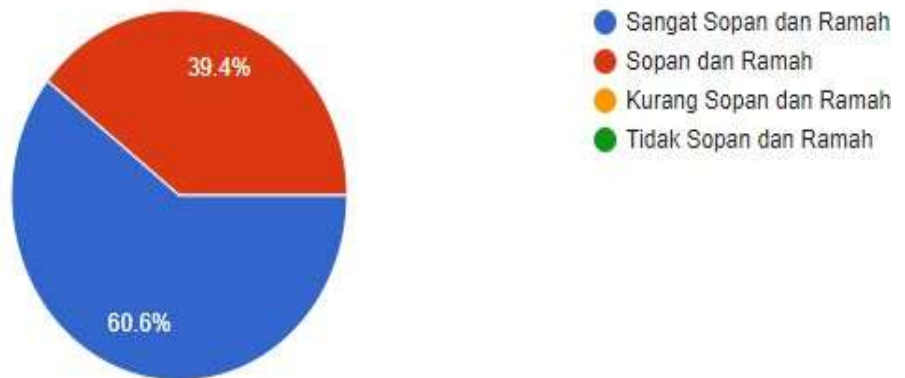
132 responses



k. Survei terkait dengan perilaku Petugas kesehatan di Unit Pelayanan IGD Maternal

Grafik 11 Survei unsur perilaku

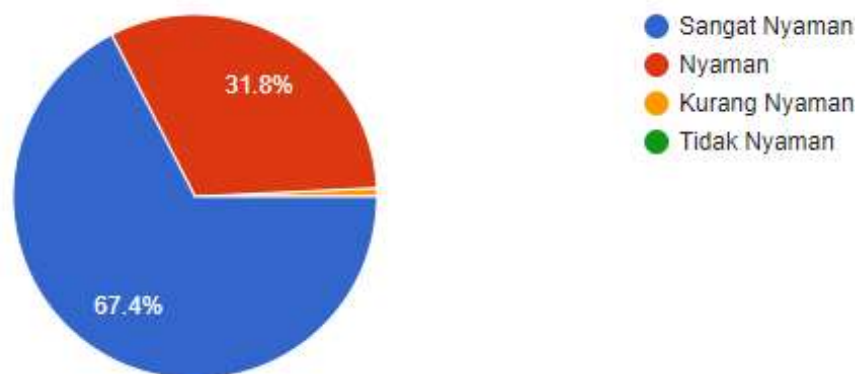
132 responses



l. Survei terkait sarana dan prasarana Unit Pelayanan IGD Maternal

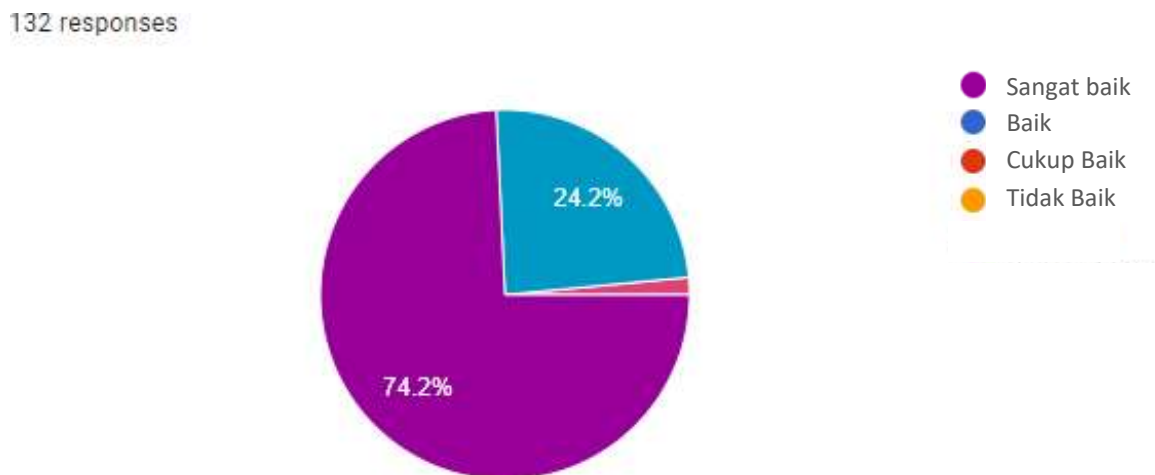
Grafik 12 Survei unsur sarana dan prasarana

132 responses



m. Survei terkait penanganan pengaduan pengguna layanan Kesehatan Maternal

Grafik 13 Survei unsur pengaduan



Jumlah responden yang mengisi angket/kuisisioner berjumlah 130 orang, rata – rata pengisian setiap unsur 100%, karakteristik berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan (100%) yang mendapatkan Pelayanan IGD Maternal. berdasarkan Usia mayoritas di rentang 26-45 tahun. Hal ini terkait dengan usia Reproduksi. Berdasarkan karakteristik tingkat Pendidikan mayoritas adalah diploma (D1-D4) hal ini sejalan dengan karakteristik sebelumnya bahwa tuntutan kerja saat ini harus memiliki kompetensi/keahlian sehingga orang akan mengambil jenjang lebih tinggi untuk mendapatkan kompetensinya sebagai syarat kerja. Karakteristik berdasarkan pekerjaan mayoritas pasien yang berobat ke Pelayanan IGD maternal adalah ibu rumah tangga masyarakat umum, keluarga PNS, keluarga TNI di wilayah Korem 063/ Sunan Gunung Jati Cirebon.

Masing-masing unsur dari kuisisioner rata-rata responden menjawab option pilihan pertama adalah sangat mudah/baik/puas/murah/nyaman/aman dll yang artinya diuraikan kedalam nilai skala linkert mendapatkan nilai 4. Option pilihan ke-2 adalah mudah/baik/puas/murah/nyaman/aman dll yang artinya diuraikan kedalam nilai skala linkert mendapatkan nilai 3. Pilihan selanjutnya option ke tiga mendapatkan nilai skala linkert 2 dan ada hanya 1 responden yang menjawab option ke 4 nilai skala linkert 1.

Secara keseluruhan respon dari para responden positif atau memberikan penilaian yang bagus terhadap Pelayanan IGD Maternal di Rumah Sakit Tk.III 03.06.03 Ciremai.

2. Perhitungan

Menggunakan Pengukuran Skala Likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{Bobot Nilai per unsur}$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan NRR tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 12 item pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Jadi NRR tertimbang = NRR per Unsur x 0,083. Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan NRR tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk menentukan mutu pelayanan tiap unit pelayanan, menggunakan kategori sebagai berikut:

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

IKM Unit Pelayanan IGD maternal Periode Januari-Juni 2021 adalah:

$$\text{IKM} = \frac{472,33}{12} \times 0,083 \times 25$$

$$\text{IKM Unit IGD maternal} = \mathbf{81,67}$$

3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3. Tabel Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	INTERVAL IKM	INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4.	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan IGD Maternal dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan IGD Maternal

No	NAMA UNIT	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1.	Unit Pelayanan IGD Maternal	81,67	A	Sangat Baik

Tabel 5. Nilai IKM Per Unsur

No	Unsur	NRR	IKM per unsur	KET
1	Persyaratan pelayanan	3.223166667	80.57916667	Baik
2	Prosedur pelayanan	3.2785	81.9625	Sangat Baik
		3.403	85.075	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.147083333	78.67708333	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	3.430666667	85.76666667	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.292333333	82.30833333	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.071	76.775	Baik
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.181666667	79.54166667	Baik
		3.243916667	81.09791667	Sangat Baik

8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.292333333	82.30833333	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3.34075	83.51875	Sangat Baik
		3.29925	82.48125	Sangat Baik

Dari tabel IKM per unsur dapat dilihat bahwa responden memberikan feedback positif terhadap unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan penilaian kinerja pelayanan baik. Unsur ini masih bisa ditingkatkan lagi agar mendapatkan nilai yang lebih baik lagi (RTL tercantum dalam lampiran)

Unsur prosedur, biaya, tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku, penanganan pengaduan, sarana dan pra sarana responden memberikan feedback positif dengan penilaian kinerja sangat baik. Secara umum seluruh responden atau pasien yang pernah mendapatkan layanan IGD Maternal memberikan respon dan penilaian yang sangat baik yang diberikan unit Pelayanan IGD Maternal RS Tk. III 03.06.01 Ciremai.

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik Rumah Sakit Tk.III 03.06.01 Ciremai atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik.

Secara umum kualitas pelayanan pada Pelayanan IGD Maternal Rumah Sakit Tk.III Ciremai dipersepsikan dengan skor nilai Sangat Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan IGD Maternal Rumah Sakit Tk.III 03.06.01 Ciremai sebesar **81,67** atau kategori sangat baik.

2. Saran

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit Pelayanan IGD Maternal Rumah Sakit Tk.III Ciremai sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 81,67 atau kategori sangat baik hal ini perlu untuk dipertahankan.
- b. Beberapa unsur yang sudah mendapatkan nilai kategori baik diantaranya unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masih bisa untuk ditingkatkan.

Lampiran 1:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHUN 2023						PENANGGUNG JAWAB
			BLN JAN	BLN PEB	BLN MAR	BLN APR	BLN MEI	BLN JUN	
1	Persyaratan pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan paguyuban dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan		Y	Y	Y	Y	Y	TIM PKRS
2	Waktu Pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan paguyuban dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang bagaimana mendaftar via online agar datang pada saat jam yang ditentukan sehingga tidak perlu menunggu lama	Y	Y	Y	Y	Y	Y	TIM PKRS
3	Kompetensi petugas	Mengajukan penambahan tenaga Pelayanan IGD Maternal kepada pimpinan/komando atas untuk memenuhi kebutuhan SDM Unit Pelayanan IGD Maternal			Y				TIM

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN IGD MATERNAL**

Tanggal Survei :
Jam Survei : 08.00 – 12.00*
13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang diterima : (Rawat jalan / rawat inap)

II. PENDAPAT TENTANG PELAYANAN IGD MATERNAL 1 4 3						
No	Unsur	Item Pertanyaan	1	2	3	4
1	Persyaratan pelayanan	Bagaimana menurut anda tentang persyaratan administrasi yang harus di penuhi dalam Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?	Tidak sesuai.	Kurang sesuai	Sesuai.	Sangat sesuai.
2	Prosedur pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan Kesehatan Maternal di RS TK.III Ciremai ?				
		Bagaimana menurut anda tentang tata cara Pelayanan IGD Maternal di RS TK.III RS Ciremai ? (mulai dari pendaftaran sampai dengan selesai pelayanan)				
3	Waktu pelayanan	Bagaimana pendapat anda tentang waktu Pelayanan IGD Maternal di RS TK.III Ciremai? (mulai dari waktu pendaftaran sampai dengan selesai pelayanan)				
4	Biaya/tarif pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang biaya Pelayanan IGD Maternal yang dikenakan kepada pasien di RS TK.III Ciremai Cirebon ?				
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana hasil Pelayanan IGD Maternal yang diberikan dari setiap jenis pelayanan di Unit RS TK.III Ciremai Cirebon?				
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan (pengetahuan dan ketrampilan) petugas kesehatan dalam memberikan Pelayanan IGD Maternal ?				
7	Perilaku pelaksana pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang Kedisiplinan Petugas kesehatan Maternal dalam memberikan pelayanan ?				
		Bagaimana pendapat anda tentang perilaku Petugas kesehatan di Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai dalam memberikan pelayanan ?				
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Kesehatan Maternal ?				
9	Sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?				
		Bagaimana pendapat anda tentang keamanan pelayanan di Unit Pelayanan IGD Maternal di RS Tk.III Ciremai ?				

Lampiran 3 Tabulasi data

Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4
2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
15	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
17	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3

24	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
26	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
36	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
41	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3

50	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
58	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
59	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
60	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
63	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
64	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
65	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
70	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
72	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
73	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
74	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
84	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
86	4	4	3	4	3	2	4	3	4	1	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
90	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
96	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
99	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
100	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
101	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
106	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
107	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
110	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
112	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
113	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
121	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
125	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
127	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4

128	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
129	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
130	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
132	3	2	2	3	4	2	1	4	3	3	1	1	
Total	492	474	466	455	496	476	460	444	476	469	483	477	5668
Jumlah Nilai per unsur	41	39.5	38.83333	37.91667	41.33333	39.66667	38.33333	37	39.66667	39.08333	40.25	39.75	472.3333
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuisisioner terisi	3.403	3.2785	3.223167	3.147083	3.430667	3.292333	3.181667	3.071	3.292333	3.243917	3.34075	3.29925	39.20367
IKM per unsur = NRR perunsur x 0,083	85.075	81.9625	80.57917	78.67708	85.76667	82.30833	79.54167	76.775	82.30833	81.09792	83.51875	82.48125	980.0917
IKM Unit F Pelayanan IGD Maternal													81.67431