

# LAPORAN HASIL

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA RSUD BANGKINANG SEMESTER II TAHUN 2021



**RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH BANGKINANG**



## **KATA PENGANTAR**

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2021 pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bangkinang. Dari informasi dan data tersebut dapat menjadi tolak ukur dalam menetapkan kebijakan-kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Bangkinang.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

1. Bapak Direktur RSUD Bangkinang
2. Bapak Kepala Bagian Administrasi Umum RSUD Bangkinang
3. Bapak Kepala Bidang Pelayanan RSUD Bangkinang
4. Bapak Kepala Bidang Keuangan
5. Bapak Kepala Bidang SDM dan Pendidikan
6. Bapak Kepala Sub Bagian UHIK RSUD Bangkinang
7. Bapak Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
8. Masyarakat pengguna layanan pada RSUD Bangkinang
9. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Kami sadari Laporan ini belum sempurna, masukan dan saran perbaikan sangat kami harapkan guna penyempurnaan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada RSUD Bangkinang.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua

Bangkinang, Januari 2022  
Ketua Tim Pengelola Survei

DENRI BOTMAN  
NIP 19810902 200701 1 003

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Pengelola rumah sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai sistem manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut rumah sakit akan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pasien. Pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya, tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakitnya tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan sewaktu mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2021 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna

layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **1.4. Manfaat**

Manfaat dilakukannya SKM antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II RUANG LINGKUP KEGIATAN**

### **2.1. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kampar terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RSUD Bangkinang. Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RSUD Bangkinang terbagi atas layanan IGD, pelayanan pada Instalasi rawat jalan, pelayanan pada Instalasi rawat inap dan pelayanan Instalasi penunjang medik. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **2.2. Unsur Penilaian**

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Sarana dan Prasarana*, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak
9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



## **BAB III METODE SURVEI**

### **3.1. Tempat dan Waktu Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Publik ini dilakukan pada RSUD Bangkinang dengan lokus Instalasi Gawat Darurat, Ruang Rawat Inap, Poliklinik Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang Medik. Sedangkan waktu survei ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan yaitu bulan Juli sampai dengan Desember 2021.

### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data adalah

1. Data *Primer*, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disebarkan kepada responden.
2. Data *Sekunder*, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari pihak-pihak terkait, dokumen pendukung yang berhubungan dengan survei ini.

### **3.3. Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berpedoman pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga dikumpulkan data tambahan dari dokumen-dokumen, dokumentasi dan data pendukung lainnya yang berhubungan dengan survey ini.

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah Total jumlah kunjungan pasien pada masing-masing unit layanan di 4 (empat) unit layanan yang dilakukan survei yaitu Instalasi Gawat Darurat, Ruang Rawat Inap, Poliklinik Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang Medik. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan menggunakan tabel Morgan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1  
Daftar Sebaran Sampel Menurut Rumus Slovin

NO	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	IGD	2.750	338
2	Rawat Inap	2548	335
3	Rawat Jalan	25.820	379
4	Penunjang Medik	24.973	379
<b>Jumlah Sampel</b>			<b>1.431</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Total sampel yang digunakan dalam menghitung nilai indeks hasil SKM RSUD Bangkinang adalah 1.431.

### 3.5. Teknik Pengolahan Data

Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut :

1. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.

Dari kuesioner, data yang terkumpul bersifat kualitatif, maka harus ditransformasikan ke dalam data kuantitatif dengan menggunakan skala Likert, dimana setiap pertanyaan yang diajukan mempunyai bobot nilai.

Adapun bobot nilai untuk jawaban adalah sebagai berikut :

- a. Jika jawaban yang dipilih Tidak Baik, maka bobotnya 1.
- b. Jika jawaban yang dipilih Kurang Baik, maka bobotnya 2.
- c. Jika jawaban yang dipilih Baik, maka bobotnya 3.

- d. Jika jawaban yang dipilih Sangat Baik, maka bobotnya 4.
2. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
3. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$\text{Skor IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2  
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Lampiran PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017.

## BAB IV HASIL PENGUKURAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD Bangkinang Bulan Juli - Desember 2021. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

### 4.1 Identitas Responden.

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Unit Pelayanan	Jenis Kelamin				Jumlah
	Laki-Laki		Perempuan		
IGD	141	41,64	197	58,36	338
Rawat Inap	189	56,42	146	43,58	335
Rawat Jalan	181	47,76	198	52,24	379
Penunjang Medik	245	56,73	164	43,27	379
RSUD Bangkinang	726	50,73	705	49,27	1.431

Sumber : Data Olahan, 2021

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di RSUD Bangkinang, kebanyakan dilakukan oleh laki-laki sebesar 50,73 % dan perempuan 49,27 %. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam

pelayanan di RSUD Bangkinang. Namun tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden	Instalasi/ Klinik/ Unit Pelayanan							
Pendidikan	IGD		Rawat Inap		Rawat jalan		Penunjang Medik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	338		335		379		379	
SD	18	5,33	6	1,79	49	12,93	27	7,12
SMP	28	8,28	65	19,10	98	25,86	75	19,79
SMA	192	56,80	176	52,54	163	43,01	204	53,83
S1	99	29,29	87	25,97	69	18,21	73	19,26
S2 / S3	1	0,30	2	0,60	0	0	0	0

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada RSUD Bangkinang didominasi oleh lulusan berpendidikan SMA sebesar 53,83%, selanjutnya urutan kedua berpendidikan SMP sebesar 19,79%, selanjutnya urutan ketiga berpendidikan S1 sebesar 19,26%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di RSUD Bangkinang adalah berpendidikan menengah. Dilihat dari hasil diatas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Petugas pelayanan harus senantiasa pro aktif dalam melayani masyarakat (pasien), karena dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan dan tindakan pelayanan yang dilakukan.

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Instalasi/ Klinik/ Unit Pelayanan							
Pekerjaan	IGD		Rawat Inap		Rawat jalan		Penunjang Medik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	338		335		379		379	
PNS	35	10,36	35	10,45	44	11,61	63	16,62
TNI	2	0,59	5	1,49	1	0,26	6	1,58
POLRI	5	1,48	18	5,37	2	0,53	2	0,53
Swasta	141	41,72	96	28,66	187	49,34	209	55,15
Pelajar/ Mahasiswa	42	12,43	65	19,40	18	4,75	13	3,43
Tidak Bekerja	113	33,43	116	34,63	127	33,51	86	22,69

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan swasta yaitu jenis pekerjaan yang tidak tersedia dalam pilihan jawaban kuesioner yakni : pegawai swasta, tani, kebun, ibu rumah tangga dan lainnya sebesar 44,23%, urutan kedua adalah tidak bekerja sebesar 30,89%, urutan ketiga adalah PNS sebesar 12,37%, dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebesar 9,64%, dan yang terendah adalah jenis pekerjaan Polri dan TNI yaitu masing-masing sebesar 12,37% dan 0,98%.

## **4.2 Hasil Survey SKM**

Untuk mengetahui nilai Indeks hasil SKM terdapat tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dilakukan. Pertama, dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1 - 4. Skor 1 kriterianya apabila pelayanan tidak baik. Skor 2 apabila pelayanan kurang baik, skor 3 apabila pelayanan baik dan skor 4 apabila pelayanan sangat baik. Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor. Kedua, dengan melihat nilai hasil SKM yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} = \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur}$$

Ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil SKM yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil SKM di RSUD Bangkinang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Melalui 3 tahapan itulah diketahui Nilai hasil SKM pada masing-masing unit pelayanan. Berikut dijelaskan uraian tentang hasil SKM pada Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Pelayanan Penunjang dan RSUD Bangkinang.

#### 4.2.1 Instalasi Gawat Darurat

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi IGD RSUD Bangkinang dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4  
Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat

No.	UNSUR PELAYANAN	$\Sigma$ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				$NRR \times 0,1111 \times 25$
U1	Persyaratan	1116	3,30	9,17
U2	Prosedur	1139	3,38	9,39
U3	Waktu pelayanan	1158	3,43	9,52
U4	Biaya/tarif	1216	3,60	9,99
U5	Produk layanan	1127	3,33	9,26
U6	Kompetensi pelaksana	1128	3,34	9,27
U7	Perilaku pelaksana	1149	3,40	9,44
U8	Sarana Prasarana	1131	3,35	9,29
U9	Penanganan Pengaduan	1156	3,42	9,50
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi IGD pada RSUD Bangkinang ini kurang baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif. Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,60. Hasil penilaian terhadap unsur ini



dari 388 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan dan obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Persyaratan pelaksana (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,30. Hasil Penilaian 338 orang responden terhadap unsur ini menyatakan bahwa perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey unsur penilaian perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan mempunyai penilaian terendah.

INSTALASI GAWAT DARURAT				IKM
RESPONDEN				
JUMLAH	:	338 Orang		85
JENIS KELAMIN	:	L	= 141	
		P	= 197	
PENDIDIKAN	:	SD	= 18	
B		SMP	= 28	
		SMA	= 192	
		S1	= 99	
		S2/ S3	= 1	
Periode Survei : Juli s/d Desember 2021				

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada instalasi gawat darurat RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 84,83. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada

Instalasi Gawat Darurat berada pada kategori B dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

#### 4.2.2 Ruang Rawat Inap

Ruang rawat inap di RSUD Bangkinang terdiri dari 15 Jenis Ruangan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5  
Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap

No.	UNSUR PELAYANAN	$\Sigma$ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				$\text{NRR} \times 0,1111 \times 25$
U1	Persyaratan	943	2,81	7,82
U2	Prosedur	925	2,76	7,67
U3	Waktu pelayanan	946	2,82	7,84
U4	Biaya/tarif	1036	3,09	8,59
U5	Produk layanan	897	2,68	7,44
U6	Kompetensi pelaksana	992	2,96	8,22
U7	Perilaku pelaksana	899	2,68	7,45
U8	Sarana Prasarana	921	2,75	7,64
U9	Penanganan Pengaduan	874	2,61	7,25
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				69,92

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa responden di Ruang Rawat Inap pada RSUD Bangkinang ini sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unturnya, mayoritas kinerja pelayanan unturnya baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,09. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tarif (unsur ke-4), dari 335 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa Biaya/tarif pelayanan serta obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya

bagi pasien BPJS dan pasien JAMKESDA. Sehingga unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur penanganan pengaduan (unsur ke-9) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,61. Hasil penilaian dari 335 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa hasil penanganan layanan pengaduan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang disurvei unsur penanganan pengaduan mempunyai penilaian terendah.

RUANG RAWAT INAP		
RESPONDEN		
JUMLAH	:	335 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 189
		P = 146
PENDIDIKAN	:	SD = 6
B		SMP = 64
		SMA = 176
		S1 = 87
		S2/ S3 = 2
Periode Survei : Juli s/d Desember 2021		

IKM
70

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Ruang Rawat Inap RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 69,92. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Ruang Rawat Inap berada pada kategori C dan kinerja pelayanan dengan kategori **KURANG BAIK**.

#### 4.2.3 Klinik Rawat Jalan

Klinik rawat jalan di RSUD Bangkinang terdiri dari 17 klinik Rawat Jalan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6  
Survey Kepuasan Masyarakat pada Klinik Rawat Jalan

No.	UNSUR PELAYANAN	$\Sigma$ Nilai/ Unsur	NRR	IKM	
				NRR x 0,1111 x 25	
U1	Persyaratan	1344	3,55	9,85	
U2	Prosedur	1307	3,45	9,58	
U3	Waktu pelayanan	1339	3,53	9,81	
U4	Biaya/tarif	1308	3,45	9,59	
U5	Produk layanan	1310	3,46	9,60	
U6	Kompetensi pelaksana	1364	3,60	10,00	
U7	Perilaku pelaksana	1322	3,49	9,69	
U8	Sarana Prasarana	1325	3,50	9,71	
U9	Penanganan Pengaduan	1357	3,58	9,94	
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				87,77	

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa responden di Klinik Rawat Jalan pada RSUD Bangkinang ini sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 10,00. Hasil penilaian terhadap unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6), dari 379 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa kompetensi pelaksanaan sudah sangat baik. Dan unsur ini tetap perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu unsur prosedur (unsur ke-2). Hasil penilaian 379 orang responden terhadap unsur ini menyatakan

prosedur pelayanan perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey, unsur penilaian prosedur pelayanan mempunyai penilaian terendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pengetahuan pengguna layanan tentang prosedur pelayanan di RSUD Bangkinang.

KLINIK RAWAT JALAN			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	379 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L =	181
		P =	198
PENDIDIKAN	:	SD =	49
B		SMP =	98
		SMA =	163
		S1 =	63
		S2/ S3 =	0
Periode Survei : Juli s/d Desember 2021			

IKM	
88	

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Klinik Rawat Jalan RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 87,77. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Klinik Rawat Jalan berada pada **kategori B** dan kinerja pelayanan dengan **kategori BAIK**.

#### 4.2.4 Instalasi Penunjang Medik

Instalasi penunjang medik di RSUD Bangkinang terdiri dari 5 Ruangan Pelayanan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7  
Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Penunjang Medik

No.	UNSUR PELAYANAN	$\sum$ Nilai/ Unsur	NRR	IKM NRR x 0,1111 x 25
U1	Persyaratan	1192	3,15	8,74
U2	Prosedur	1212	3,20	8,88

U3	Waktu pelayanan	1194	3,15	8,75
U4	Biaya/tarif	1247	3,29	9,14
U5	Produk layanan	1198	3,16	8,78
U6	Kompetensi pelaksana	1214	3,20	8,90
U7	Perilaku pelaksana	1190	3,14	8,72
U8	Sarana Prasarana	1200	3,17	8,79
U9	Penanganan Pengaduan	1230	3,25	9,01
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				79,71

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi Penunjang Medik pada RSUD Bangkinang ini sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sudah baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,29. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tarif (unsur ke-4), dari 379 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa Biaya/tarif pelayanan serta obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS dan pasien JAMKESDA. Sehingga unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu unsur perilaku pelaksana (unsur ke-7). Hasil penilaian 379 orang responden terhadap unsur ini menyatakan perilaku pelaksana perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang disurvei, unsur perilaku pelaksana pelayanan mempunyai penilaian terendah.

INSTALASI PENUNJANG MEDIK			IKM
RESPONDEN			
JUMLAH	:	379 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L = 215	

<b>B</b>	P	=	164
	SD	=	27
	SMP	=	75
	SMA	=	204
	S1	=	73
	S2/ S3	=	0
Periode Survei : Juli s/d Desember 2021			

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Instalasi penunjang medik RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,71. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Instalasi penunjang medik berada pada **kategori B** dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

#### 4.2.5 SKM RSUD Bangkinang

Hasil akumulasi penghitungan SKM pada masing-masing ruangan dijadikan acuan untuk menilai SKM RSUD Bangkinang, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8  
Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang

No.	UNSUR PELAYANAN	$\Sigma$ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				$NRR \times 0,1111 \times 25$
U1	Persyaratan	4595	3,21	8,92
U2	Prosedur	4583	3,20	8,90
U3	Waktu pelayanan	4637	3,24	9,00
U4	Biaya/tarif	4807	3,36	9,33
U5	Produk layanan	4532	3,17	8,80
U6	Kompetensi pelaksana	4698	3,28	9,12
U7	Perilaku pelaksana	4560	3,19	8,85
U8	Sarana Prasarana	4577	3,20	8,88
U9	Penanganan Pengaduan	4617	3,23	8,96
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				80,76

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada RSUD Bangkinang ini baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,36. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tarif (unsur ke-4), dari 1431 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa biaya/tariff pelayanan dan obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu Produk layanan (unsur ke-5) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,17. Hasil Penilaian 1431 orang responden terhadap unsur ini menyatakan bahwa hasil layanan petugas yang memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey unsur penilaian hasil layanan mempunyai penilaian terendah.

RSUD BANGKINANG			IKM	
RESPONDEN				
JUMLAH	:	1431 Orang	81	
JENIS KELAMIN	:	L = 726		
	:	P = 705		
PENDIDIKAN	:	SD = 100		
	:	SMP = 265		
	:	SMA = 735		
	:	S1 = 328		
	:	S2/ S3 = 3		
Periode Survei : Juli s/d Desember 2021				



Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,76. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Instalasi penunjang medik berada pada **kategori B** dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

#### **4.3 Pembahasan Survey SKM**

Pembahasan Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sub efisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2021 didapatkan nilai IKM sebesar berada dalam nilai interval IKM 2,600 – 3,064. Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 80,76 berada dalam nilai interval konversi antara 76,61 - 88,30. **Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di RSUD Bangkinang mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.**

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah diantaranya tentang:

1. Persyaratan dan Prosedur Layanan. Hal ini terjadi disebabkan karena kurangnya pengetahuan pengguna layanan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan di RSUD Bangkinang. Untuk itu perlu peran yang lebih aktif dari petugas informasi dan petugas skrining dalam memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pihak RSUD Bangkinang belum konsisten dalam pelaksanaannya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan.
3. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang, berkaitan dengan sikap, tata cara menangani pasien serta bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif ke pengguna layanan kesehatan sehingga pengguna layanan merasa tenang dan puas

Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan perlu dibekali tentang diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan yang berimplikasi pada meningkatnya nilai dalam survey kepuasan masyarakat ke depannya. Hal ini sesuai dengan Visi RSUD Bangkinang yaitu “Mewujudkan Rumah Sakit Kelas B terbaik dan Islami di Provinsi Riau

Tahun 2022” dan dituangkan dalam salah satu butir Misi RSUD Bangkinang poin ke 3 (tiga) yang berbunyi “Meningkatkan Kinerja, Kompetensi dan Kesejahteraan Karyawan”. Dengan visi dan misi tersebut semestinya RSUD Bangkinang dalam menjalankan tugas dan fungsinya haruslah menerapkan prinsip-prinsip layanan prima pada setiap tahap kegiatannya. Dengan layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tata laksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya.

Untuk itu RSUD Bangkinang perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan pelanggannya. Kecepatan pelayanan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian. Kecepatan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan/pasien dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau pasien sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang diambil contohnya menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera membantu pelanggan dan memenuhi keperluan mereka. Selain itu juga keramahan diperlukan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara petugas dengan pelanggan yang dilayani, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **5.1 Kesimpulan**

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Bangkinang Semester II Tahun 2021 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanannya bernilai 80,76 (Baik), sehingga perlu ditingkatkan untuk masa yang akan datang.
2. Secara umum semua unsur yang dinilai dalam survey kepuasan masyarakat ini perlu untuk ditingkatkan namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian secara khusus adalah mengenai: persyaratan administrasi pelayanan, prosedur pelayanan, perilaku petugas pemberi pelayanan serta Penanganan Pengaduan.

### **5.2 Rekomendasi**

1. Kepala Bidang Pelayanan
  - a. Mengingatkan kembali kepada semua karyawan tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, secara khususnya para dokter spesialis dan tenaga kesehatan lainnya yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan pada RSUD Bangkinang.
  - b. Sudah saatnya untuk mengubah mindset dan perilaku kerja sesuai dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

2. Kepala Bidang Sumber Daya Manusia dan Pendidikan

- a. Mengingatkan kembali tentang pentingnya budaya kerja terutama tentang disiplin kerja kepada seluruh karyawan RSUD Bangkinang terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pasien.
- b. Menegur secara lisan maupun tulisan terhadap pelanggar disiplin.
- c. Memberikan pendidikan dan pelatihan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai RSUD Bangkinang.

3. Kepala Bagian Administrasi Umum

Mengusulkan ataupun memperbaiki sarana dan prasarana rumah sakit yang telah rusak sehingga pengguna layanan RSUD Bangkinang nyaman dalam menggunakannya.

4. Kepala Bidang Keuangan

Menyiapkan kebutuhan pembiayaan anggaran dalam peningkatan pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana prasarana RSUD Bangkinang.

Bangkinang, Januari 2022  
Ketua Tim Pengelola Survei

DENRI BOTMAN  
NIP 19810902 200701 1 003

REKAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

58	3	3	4	4	4	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	3	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	3	4	3	3	4	4	3
73	4	4	4	3	3	3	4	4	3
74	4	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	3	4	4	3	4	3	3
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	4	4	3	4	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	4	4	4	4	4	3	3
88	3	3	3	4	3	4	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3
90	2	3	3	4	2	3	2	2	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	4	4	4	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	4	4	4	3	3	3	4	4	3
96	3	4	4	4	3	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	4	4	3
98	3	4	4	4	3	4	4	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	3	4	3	3	3
105	4	4	3	4	3	4	3	3	4
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	4	4	3	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	3	3	4	3





180	3	3	3	4	4	3	4	3	3
181	4	4	4	4	3	4	3	3	3
182	3	3	4	4	3	4	4	4	4
183	4	3	4	4	4	4	3	3	3
184	3	3	4	4	3	4	4	3	3
185	4	4	4	4	4	3	3	4	4
186	3	4	4	4	3	4	4	3	3
187	3	3	3	4	3	4	3	3	3
188	2	3	2	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	2	2	2	2	2	3	3	2	3
192	2	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	4	4	3	4	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	4	4	4	3	4	3	3
200	4	4	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	4	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	4	2	3	3	3
207	3	2	3	4	3	4	4	4	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	4	3	3
213	3	3	3	4	4	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	4	4	3	3	3
217	3	3	3	4	4	3	3	3	3
218	3	3	3	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	4	4	3	3	3	3
223	3	3	3	3	4	4	4	4	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	4	4	3	3	3	4	3
228	3	3	4	4	3	4	4	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	2	3	3	3	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	4	4	3	3	3	3	3
234	3	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	3	4	4	4	4	4	4
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	3	4	4	4	4
238	4	4	4	4	3	3	3	3	4
239	4	4	3	4	3	4	4	4	4
240	3	4	3	4	3	4	4	4	4

241	4	4	4	3	3	3	3	3	3
242	3	4	4	4	3	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	3	4
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4
245	4	4	4	4	4	3	4	4	4
246	3	4	3	4	4	4	3	3	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	3	4	4	4
250	4	4	4	4	3	3	4	4	4
251	4	4	4	4	3	3	4	4	4
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4
253	3	4	4	4	3	3	4	4	4
254	4	4	4	4	3	3	4	4	4
255	4	4	4	4	4	3	4	4	4
256	3	4	2	2	3	3	4	3	4
257	3	4	4	3	4	3	3	4	4
258	4	4	4	3	4	4	4	3	3
259	4	3	3	4	4	4	3	3	3
260	3	4	3	4	3	3	3	3	3
261	3	4	3	4	4	3	4	4	4
262	4	4	3	4	3	3	4	3	3
263	3	4	3	3	3	3	4	3	3
264	4	3	4	3	3	4	4	4	3
265	3	3	4	3	3	4	4	4	4
266	3	3	4	3	3	4	4	4	3
267	3	3	4	3	3	3	4	4	3
268	3	3	4	3	3	3	4	4	3
269	3	3	4	3	3	3	4	4	3
270	3	3	4	3	3	3	3	3	3
271	3	3	4	3	3	3	3	3	3
272	3	3	4	3	3	3	3	3	3
273	3	3	4	4	4	3	2	3	3
274	3	3	4	3	4	3	3	3	3
275	3	3	4	3	4	3	3	3	4
276	4	3	4	3	3	3	3	3	4
277	3	3	4	4	3	3	3	3	3
278	4	3	3	3	3	3	3	4	4
279	4	3	4	4	3	4	4	4	4
280	3	4	3	4	3	4	4	4	4
281	3	4	3	4	3	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	3	4	4	4
283	4	4	4	4	4	3	4	4	4
284	3	4	4	4	4	3	4	3	4
285	4	4	4	4	4	3	4	4	4
286	4	4	4	4	4	3	4	4	4
287	4	3	3	3	3	3	3	3	3
288	4	4	4	4	3	3	3	3	3
289	4	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	4	3	3	3	3
291	4	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	4	4	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	4	3	3	3	3
295	3	3	4	4	4	3	3	3	4
296	2	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	4	3	3	3
298	3	3	3	4	3	3	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4
300	3	3	4	4	3	3	3	3	4
301	3	3	4	4	3	3	3	3	4

302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	4	4	3	4	4	4	4
304	4	4	4	4	3	4	4	4	4
305	3	3	4	4	3	3	4	2	3
306	4	4	4	4	3	3	3	3	4
307	3	3	3	4	<u>3</u>	3	3	2	4
308	3	3	4	3	4	3	3	3	4
309	4	4	4	3	3	4	4	4	4
310	3	3	4	4	3	3	3	3	4
311	4	4	4	4	3	3	3	3	4
312	4	3	3	4	3	3	4	3	4
313	3	3	3	3	4	3	4	3	4
314	3	4	3	3	3	4	4	3	4
315	4	3	3	4	4	4	4	3	4
316	3	4	4	4	4	3	3	3	4
317	3	3	3	4	3	4	4	3	4
318	4	4	4	4	4	4	3	3	4
319	3	4	3	4	4	3	3	3	4
320	3	2	3	4	3	3	3	3	4
321	3	2	3	4	4	4	4	3	4
322	3	2	3	4	3	3	3	4	4
323	3	3	4	4	4	3	3	3	4
324	3	3	3	4	4	3	3	2	4
325	3	4	3	3	3	3	3	3	4
326	3	3	4	4	4	3	4	3	4
327	3	3	3	4	4	3	4	4	4
328	3	2	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	4	4	3	4	4	3	4
330	4	3	3	4	3	3	4	4	4
331	4	4	3	4	3	3	4	3	4
332	4	4	4	4	3	3	4	3	4
333	2	3	3	4	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4
335	2	3	3	3	3	3	4	3	4
336	3	3	3	4	3	3	4	3	2
337	2	3	3	3	3	3	4	2	3
338	3	3	2	3	3	3	4	3	4
339	3	3	3	3	3	4	3	3	3
340	3	3	3	3	3	4	3	3	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	4	3	3	4
343	3	3	3	3	3	4	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	3	3	3	3	3	4	3	3	4
346	3	3	3	3	3	4	3	3	3
347	3	3	3	3	3	4	3	3	3
348	3	3	3	3	3	4	3	3	4
349	3	3	3	3	3	4	3	3	3
350	3	3	3	3	3	4	3	3	3
351	3	3	3	3	3	4	3	3	3
352	3	3	3	3	3	4	3	3	3
353	3	3	3	3	3	4	3	3	3
354	3	3	3	3	3	4	4	3	4
355	3	3	3	3	3	4	4	3	4
356	3	3	3	3	3	4	3	3	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	4
358	3	3	3	3	4	3	3	3	4
359	3	3	3	3	3	4	3	3	4
360	3	3	3	4	3	4	3	3	4
361	3	3	3	3	3	4	3	3	3
362	3	3	3	3	3	4	3	3	4



424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	2	2	2	2	3	3	3	3
475	4	2	2	3	2	3	3	2	2
476	4	3	3	3	3	2	2	2	2
477	4	3	3	3	3	3	3	3	3
478	4	3	3	3	3	4	3	4	3
479	4	3	4	3	3	4	3	4	3
480	4	3	4	3	3	4	3	4	4
481	4	3	4	3	3	4	3	4	4
482	4	3	4	3	3	4	3	4	3
483	4	3	4	3	3	4	3	4	4
484	4	3	4	3	3	4	3	4	3

485	4	3	4	3	3	4	3	4	3
486	4	3	4	3	3	4	3	4	3
487	4	3	4	3	3	4	3	4	3
488	4	3	4	3	3	4	3	4	3
489	4	3	4	3	3	4	3	4	4
490	4	3	4	3	3	4	3	4	3
491	4	3	4	3	3	3	3	4	3
492	4	3	4	3	3	3	3	4	3
493	4	3	4	3	3	3	3	4	3
494	4	3	4	3	3	3	3	3	3
495	4	3	4	3	3	3	3	3	3
496	4	3	4	3	3	3	3	3	3
497	4	3	4	3	3	3	2	3	3
498	4	3	4	3	3	3	3	3	3
499	4	3	4	3	3	3	3	3	4
500	4	3	4	3	3	3	3	3	4
501	4	3	4	3	3	3	3	3	4
502	4	3	4	3	3	3	3	3	3
503	3	3	4	3	4	3	3	3	3
504	3	3	4	3	4	3	3	3	3
505	3	3	3	3	4	3	3	4	3
506	3	3	3	3	4	3	4	4	3
507	3	3	3	3	4	3	3	4	3
508	3	3	3	3	4	3	3	3	4
509	3	3	3	3	4	3	3	3	4
510	3	4	3	3	4	3	3	3	3
511	3	4	3	3	4	3	3	3	3
512	3	4	3	3	4	3	3	3	3
513	3	4	3	3	4	3	3	3	3
514	3	4	3	3	4	4	4	4	4
515	3	4	3	3	4	3	3	3	3
516	3	4	3	3	2	3	3	3	0
517	4	4	4	4	4	4	4	3	3
518	3	2	4	3	2	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	3	4	2	2	3	2	3	3	4
521	3	4	4	3	4	3	3	4	4
522	4	4	4	3	4	4	4	3	3
523	4	3	3	4	4	4	3	3	3
524	3	4	3	4	3	3	3	3	3
525	3	4	3	4	4	3	3	4	4
526	4	2	2	2	2	3	3	3	3
527	4	2	2	3	2	3	3	2	2
528	4	3	3	3	3	2	2	2	2
529	4	3	3	3	3	3	3	3	3
530	4	3	3	3	3	4	3	4	3
531	4	3	4	3	3	4	3	4	3
532	4	3	4	3	3	4	3	4	4
533	4	3	4	3	3	4	3	4	4
534	4	3	4	3	3	4	3	4	3
535	4	3	4	3	3	4	3	4	4
536	4	3	4	3	3	4	3	4	3
537	4	3	4	3	3	4	3	4	3
538	4	3	4	3	3	4	3	4	3
539	4	3	4	3	3	4	3	4	3
540	4	3	4	3	3	4	3	4	3
541	4	3	4	3	3	4	3	4	4
542	4	3	4	3	3	4	3	4	3
543	4	3	4	3	3	3	3	4	3
544	4	3	4	3	3	3	3	4	3
545	4	3	4	3	3	3	3	4	3



607	3	3	4	4	3	3	3	3	4
608	3	3	3	4	4	4	3	3	2
609	3	3	3	3	3	3	3	3	3
610	3	3	3	4	3	3	3	3	3
611	3	3	3	3	3	3	3	3	3
612	3	3	3	4	3	3	3	3	3
613	3	3	3	3	3	3	3	3	3
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3
615	2	2	3	4	3	3	3	3	3
616	3	3	3	3	3	3	3	3	3
617	4	3	3	4	3	4	4	3	4
618	3	3	3	4	3	4	4	4	4
619	3	3	3	4	3	3	3	3	4
620	3	3	4	4	3	4	4	4	4
621	4	3	3	4	3	4	4	3	4
622	3	3	3	4	3	4	3	3	4
623	3	3	3	4	3	4	4	3	4
624	3	3	3	4	3	4	3	3	4
625	3	3	3	3	3	4	4	3	3
626	3	3	3	3	4	4	3	3	3
627	2	3	3	4	3	4	3	3	2
628	3	3	3	3	3	4	3	4	3
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4
630	4	4	4	4	4	4	4	4	4
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	3	3	3	4	3	4	4	3	4
633	3	3	3	4	3	4	4	3	4
634	3	4	4	4	3	2	2	2	3
635	4	4	4	3	3	3	3	3	4
636	4	3	3	3	3	3	3	3	4
637	3	3	3	3	3	4	4	4	3
638	3	3	4	4	3	3	3	3	3
639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
640	4	4	4	4	4	3	3	3	4
641	4	3	4	4	3	3	3	3	3
642	4	4	3	3	4	4	3	3	3
643	4	4	3	2	3	2	2	2	4
644	4	4	2	2	2	2	2	2	2
645	4	2	2	2	2	2	2	2	2
646	4	3	2	2	2	3	3	3	4
647	4	3	3	3	3	4	3	3	2
648	3	3	4	3	3	3	3	3	3
649	4	4	4	4	4	4	4	3	4
650	4	3	4	4	4	4	4	4	4
651	4	3	4	4	4	4	4	4	4
652	3	4	3	4	4	4	4	4	4
653	3	4	3	4	4	4	4	4	4
654	4	4	4	4	4	4	4	4	4
655	4	4	4	4	4	4	4	4	4
656	3	4	4	4	4	4	4	3	4
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	3	4	4	4	4	4	4	4	4
661	4	4	4	3	4	3	4	4	4
662	4	4	4	3	4	3	4	4	4
663	4	4	4	3	4	3	4	4	4
664	3	4	4	3	4	3	4	4	4
665	4	4	4	3	4	3	4	4	4
666	4	4	4	3	4	3	4	4	4
667	3	4	4	3	4	3	4	3	4



668	4	4	4	3	4	3	3	4	4
669	4	4	4	3	4	3	4	4	4
670	4	4	4	4	4	3	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	4	4	4	4	4	4	3	4	4
674	3	3	3	3	3	4	3	3	4
675	3	3	3	4	3	3	3	3	4
676	1	4	4	4	4	4	4	4	4
677	3	3	3	3	3	3	3	3	3
678	4	4	3	3	3	4	4	3	3
679	4	4	4	3	3	4	4	4	3
680	3	3	3	4	4	4	3	4	3
681	3	3	3	3	3	3	4	3	3
682	3	3	3	3	3	3	3	3	3
683	3	3	3	3	3	3	4	3	3
684	3	3	3	3	3	3	4	3	3
685	3	3	3	3	3	3	4	3	3
686	3	3	3	3	3	3	4	3	3
687	3	3	3	3	3	3	4	3	3
688	3	3	3	3	3	3	4	3	3
689	3	3	3	3	3	3	4	3	3
690	3	3	3	3	3	3	3	3	3
691	3	3	3	3	3	3	4	3	3
692	3	3	3	3	3	3	4	3	3
693	3	3	3	3	3	3	4	3	3
694	3	3	3	3	3	3	4	3	3
695	3	3	3	3	3	3	4	3	3
696	3	3	3	3	3	3	4	3	3
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	3	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	3	4	4	4	4
708	4	4	3	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	4	4	3	4	3	4	4
712	4	4	4	4	3	4	4	4	4
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	2	3	3	3	3	2	2	3	2
719	3	2	2	2	2	3	3	2	2
720	3	2	3	2	2	3	2	2	3
721	3	2	3	2	2	3	2	3	2
722	3	2	3	2	2	3	3	2	2
723	2	3	2	2	3	3	2	2	2
724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
725	3	2	2	2	3	3	3	4	2
726	2	3	2	2	1	3	2	2	2
727	2	2	2	2	2	3	2	2	3
728	2	3	2	3	2	2	1	2	2

729	3	2	3	2	2	1	1	2	1
730	3	2	3	2	2	3	2	2	3
731	3	2	2	3	2	3	3	2	2
732	3	2	2	2	2	3	2	2	2
733	2	2	3	2	2	3	2	2	2
734	2	3	2	2	2	3	3	2	2
735	2	2	3	3	2	2	2	2	2
736	3	2	3	2	2	1	1	2	2
737	2	2	3	2	2	3	2	2	2
738	3	2	3	2	2	3	3	2	3
739	2	2	3	2	2	3	2	2	2
740	2	3	3	2	3	2	2	3	1
741	2	3	2	3	2	3	2	2	2
742	2	2	3	2	2	3	2	2	2
743	3	2	3	2	2	3	2	2	2
744	2	3	2	3	2	2	3	2	2
745	2	3	3	2	2	2	2	3	1
746	2	2	3	2	2	3	3	3	2
747	3	2	3	3	2	2	2	3	1
748	2	2	3	2	2	2	3	3	2
749	2	3	2	2	2	3	3	2	2
750	2	3	2	3	2	2	2	3	2
751	3	3	2	2	2	3	2	2	2
752	2	3	2	3	2	3	2	3	2
753	3	2	2	3	2	3	3	2	3
754	2	3	3	2	2	3	2	3	2
755	2	3	2	2	2	3	3	1	2
756	3	2	2	3	2	1	1	2	2
757	2	3	3	2	2	3	2	3	2
758	2	2	3	3	2	3	2	2	2
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	3	2	2	3	1	3	2	2	3
761	3	2	3	2	1	2	2	2	2
762	2	2	3	2	2	3	2	2	2
763	2	3	2	3	1	1	1	2	1
764	3	2	3	2	3	3	2	3	2
765	2	2	3	2	2	3	2	2	2
766	2	3	3	2	3	2	2	3	1
767	2	2	3	2	2	3	2	2	2
768	3	2	3	2	3	3	2	2	3
769	2	3	2	2	2	3	2	3	2
770	3	2	2	3	2	2	2	3	2
771	3	3	2	2	2	2	2	2	3
772	3	2	1	4	2	3	3	2	1
773	3	2	2	4	2	2	3	2	2
774	3	2	2	3	2	1	1	1	2
775	3	3	2	4	1	3	3	2	2
776	2	2	3	4	2	3	3	3	3
777	2	2	3	2	3	2	1	2	2
778	2	2	3	2	2	1	2	3	2
779	3	3	3	4	2	3	2	3	2
780	2	3	2	4	2	3	2	3	2
781	2	2	3	3	2	3	3	2	2
782	2	2	3	4	2	3	2	2	2
783	2	3	2	3	3	3	3	2	2
784	3	2	3	4	1	3	2	3	3
785	2	3	3	4	2	2	3	3	3
786	2	2	2	3	3	3	1	3	2
787	3	2	3	3	1	3	2	1	2
788	3	2	3	4	2	3	2	3	2
789	2	3	2	3	2	3	2	2	3

790	2	3	2	3	2	3	2	3	2
791	3	2	3	3	2	3	2	2	2
792	3	2	3	4	3	3	2	3	2
793	3	2	3	4	3	3	2	2	2
794	3	2	3	4	3	2	2	3	2
795	3	3	2	4	3	3	3	3	2
796	3	2	3	4	2	3	3	3	2
797	3	2	2	3	2	3	3	2	2
798	2	3	2	3	2	3	2	2	2
799	3	3	2	4	3	3	2	3	2
800	3	2	2	4	2	3	2	2	2
801	3	2	3	2	3	3	2	2	3
802	2	3	2	4	2	3	2	2	3
803	3	2	3	2	3	3	3	3	2
804	2	3	3	4	2	3	2	3	2
805	2	2	3	2	2	3	2	3	2
806	3	2	3	2	2	3	2	2	2
807	2	2	3	3	2	3	3	2	2
808	3	2	2	2	3	3	2	3	2
809	4	4	4	4	4	4	4	4	4
810	3	2	3	2	3	3	2	2	2
811	3	2	3	2	3	3	2	3	3
812	3	2	2	2	3	2	2	3	3
813	3	3	2	2	3	3	2	2	3
814	3	2	3	2	2	3	2	3	2
815	2	3	2	2	2	3	3	2	2
816	2	2	3	3	2	2	2	2	2
817	2	3	2	2	2	3	2	2	2
818	2	3	3	2	3	3	2	3	3
819	2	3	2	3	2	2	2	3	2
820	2	3	3	2	2	3	2	3	2
821	2	3	2	2	2	3	2	3	2
822	2	2	3	2	4	3	2	2	2
823	2	2	3	2	2	3	2	3	2
824	2	3	3	2	3	3	2	2	2
825	2	3	2	3	2	3	2	2	2
826	3	3	2	3	2	3	2	3	2
827	2	3	2	2	2	2	3	2	2
828	2	3	3	2	3	3	2	2	3
829	2	2	2	3	3	2	3	2	2
830	3	2	2	2	2	3	3	2	2
831	3	3	2	3	3	2	3	2	2
832	2	2	3	2	2	3	2	2	3
833	2	3	2	3	2	3	2	2	2
834	2	3	3	2	3	3	2	2	2
835	2	2	3	2	2	3	2	3	2
836	2	3	2	3	2	3	3	2	3
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	2	3	2	3	2	3	3	3	2
839	2	2	2	3	2	2	2	2	3
840	3	2	3	3	2	3	2	3	2
841	3	2	3	2	2	3	2	2	3
842	3	2	2	3	2	3	2	2	2
843	3	3	3	2	2	3	2	2	2
844	2	3	2	2	2	3	3	2	2
845	2	3	2	3	2	3	2	3	2
846	2	3	2	3	2	2	2	2	2
847	3	2	3	2	2	3	2	2	2
848	3	2	3	2	1	3	2	2	2
849	2	3	2	2	2	3	2	2	2
850	3	2	3	2	2	3	3	3	2

851	3	2	2	3	2	3	2	2	3
852	4	2	3	2	2	3	2	2	2
853	2	2	2	2	2	3	2	2	2
854	3	2	2	3	2	3	3	3	2
855	3	2	3	2	3	3	2	2	3
856	3	2	2	3	2	3	3	3	2
857	3	2	2	2	2	3	3	2	2
858	3	2	2	3	2	3	2	2	2
859	2	3	3	2	2	3	3	2	2
860	3	3	2	3	2	3	3	2	3
861	2	2	3	2	2	3	2	2	2
862	3	3	2	2	2	3	3	3	3
863	3	2	3	2	2	3	2	3	3
864	3	3	2	2	3	3	2	2	3
865	3	3	3	4	2	3	2	2	2
866	3	2	2	4	2	3	3	3	2
867	3	3	3	4	3	3	3	3	2
868	3	3	2	3	2	3	2	2	2
869	2	2	2	4	2	2	2	2	2
870	2	3	3	4	2	3	2	3	2
871	4	4	4	4	4	4	4	4	4
872	3	3	2	4	3	3	2	2	3
873	3	2	3	2	2	3	2	3	3
874	2	2	3	2	1	3	1	3	1
875	2	2	3	2	3	3	2	2	2
876	3	2	2	3	2	3	2	3	2
877	3	2	3	4	2	2	3	2	3
878	3	3	2	2	3	3	3	3	2
879	2	3	2	4	2	3	3	3	2
880	2	3	3	2	3	3	3	3	2
881	2	2	3	2	3	3	2	2	3
882	3	3	3	3	2	3	2	3	2
883	2	3	2	4	2	3	2	2	2
884	2	3	2	4	3	3	3	3	2
885	3	2	3	3	2	3	2	3	2
886	3	2	3	4	3	3	3	3	3
887	4	4	4	4	4	4	4	4	4
888	3	2	3	2	2	3	3	2	2
889	3	3	2	2	2	3	3	3	2
890	2	2	3	4	3	3	2	2	2
891	1	3	2	2	3	3	2	2	2
892	2	2	2	2	2	3	3	3	2
893	3	2	2	2	2	3	2	3	2
894	3	2	3	2	3	3	3	3	2
895	3	2	2	2	3	3	3	3	2
896	2	3	2	4	2	3	2	3	2
897	2	3	3	2	2	3	2	2	2
898	3	2	2	2	2	3	2	3	2
899	3	3	3	3	2	3	3	3	2
900	3	2	3	2	2	3	2	2	2
901	3	2	3	2	2	3	2	3	2
902	3	3	3	2	2	3	3	2	2
903	3	3	2	2	2	3	3	2	3
904	3	3	2	2	2	3	2	3	2
905	3	3	3	4	4	3	3	3	3
906	3	3	3	4	4	3	3	3	3
907	3	3	3	4	4	3	3	3	3
908	3	3	3	4	4	3	3	3	3
909	3	3	3	4	4	3	4	3	3
910	4	3	3	4	3	3	3	3	3
911	3	3	4	4	3	3	3	3	3





1034	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1035	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1036	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1038	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1039	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1040	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1041	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1042	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1043	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1044	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1045	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1046	4	3	3	2	3	3	4	2	4
1047	3	2	2	4	2	4	3	3	2
1048	4	3	3	3	4	3	4	3	4
1049	3	4	3	4	3	3	4	3	3
1050	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1051	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1052	3	4	3	3	4	3	3	4	3
1053	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1054	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1055	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1056	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1057	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1058	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1059	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1060	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1061	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1062	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1063	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1064	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1065	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1066	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1067	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1068	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1069	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1070	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1071	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1072	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1073	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1074	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1075	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1076	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1077	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1078	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1079	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1080	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1081	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1082	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1083	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1084	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1085	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1086	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1087	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1088	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1089	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1090	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1091	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1092	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1093	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1094	3	3	3	4	3	3	3	3	3











1339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1341	3	3	3	3	3	4	3	3	4
1342	4	3	3	3	3	3	3	3	4
1343	3	3	3	3	4	4	3	3	4
1344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1345	4	4	3	3	3	3	3	3	3
1346	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1347	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1348	3	3	3	3	4	4	3	3	3
1349	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1350	3	3	4	3	4	4	3	3	4
1351	3	3	4	3	3	4	3	3	3
1352	3	3	4	3	3	4	3	3	3
1353	3	3	3	4	4	4	3	3	3
1354	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1355	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1356	3	3	3	4	4	4	3	3	3
1357	3	3	3	4	4	4	3	3	3
1358	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1359	3	4	3	3	3	4	3	3	3
1360	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1364	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1365	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1366	3	3	3	3	3	4	3	3	4
1367	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1368	3	4	4	3	3	4	4	4	4
1369	3	4	4	3	3	4	4	4	4
1370	3	4	4	3	3	4	4	4	4
1371	3	4	4	3	3	4	4	4	4
1372	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1384	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1385	4	4	4	3	3	3	4	4	4
1386	4	4	4	4	4	2	3	2	4
1387	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1388	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1389	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1390	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1391	4	3	3	3	3	3	3	3	4
1392	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1393	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1394	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1395	3	3	3	4	3	4	4	3	4
1396	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1397	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1398	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1399	3	4	3	3	3	3	3	3	3

1400	4	4	4	3	3	3	3	3	3
1401	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1402	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1403	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1405	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1406	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1408	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1409	3	3	3	4	4	3	3	3	4
1410	2	3	3	3	3	3	3	3	3
1411	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1412	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1413	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1414	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1415	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1417	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1418	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1419	3	3	3	4	3	3	4	2	3
1420	4	4	4	4	3	3	3	3	4
1421	3	3	3	4	3	3	3	2	4
1422	3	3	3	3	4	3	3	3	4
1423	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1424	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1425	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1426	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1427	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1428	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1429	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1430	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1431	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai/ Unsur	4595	4586	4637	4807	4532	4698	4560	4577	4617
NRR / Unsur	3,21	3,20	3,24	3,36	3,17	3,28	3,19	3,20	3,23
NRR tertbg/ Unsur	0,36	0,36	0,36	0,37	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36
									3,23
IKM RSUD Bangkinang									80,76

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,21
U2	Prosedur	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,24
U4	Biaya/tarif	3,36
U5	Produk layanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,28
U7	Perilaku pelaksana	3,19
U8	Sarana Prasarana	3,20
U9	Penanganan Pengaduan	3,23

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG KAB KAMPAR  
BULAN DESEMBER TAHUN 2021

RSUD BANGKINANG				
RESPONDEN				
JUMLAH	:	1431 Orang		
JENIS KELAMIN	:	L =	726	P = 705
PENDIDIKAN	:	SD	=	100
		SMP	=	265
		SMA	=	735
		S1	=	328
		S2/S3	=	3
PERIODE SURVEI : 1 JULI s/d 31 DESEMBER 2021				

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITASPELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KETUA TIM PENGELOLA SURVEI

DENRI BOTMAN  
NIP. 19810902 200701 1 003