

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
JANUARI-MARET 2020**

UNIT PELAYANAN : RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM  
 ALAMAT : JL. R. SOEPRAPTO BLOK D 1-9 BATU AJI, BATAM  
 TELP/FAX : (0778)-364446 / (0778)-361363

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	2	3	3	3	3	4	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	2	3	4	3	3	3	4
30	3	3	3	1	2	3	3	3	4
31	3	2	3	3	4	3	3	3	4
32	3	3	4	4	4	3	3	4	1
33	4	3	3	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	2	3	3	4	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	3	3	4	4	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
77	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4
87	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
96	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
97	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
100	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
109	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
115	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
116	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
117	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
122	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4

127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	3	4	4	4	4	4	4	3
132	4	3	4	4	4	4	4	4	3
133	4	3	3	3	3	3	4	4	4
134	4	3	3	3	3	3	4	4	4
135	3	4	3	4	3	4	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	4	3	4	3	4	3	4	4
139	3	3	2	3	3	3	3	4	4
140	3	3	2	3	2	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	4	3	3	3	4	4
143	2	2	2	3	3	4	4	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	2	2	3	3	3	3	3	3
148	4	4	4	4	3	3	4	3	3
149	4	3	4	4	3	3	4	4	4
150	3	3	3	4	4	3	3	3	3
151	3	3	4	4	4	3	3	3	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	4	4	4	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	3	3	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	4	4	4	4	4	3	3	3	3
158	3	3	3	3	4	4	3	3	4
159	3	3	4	4	4	3	3	3	3
160	4	3	3	3	3	4	3	3	3
161	3	2	4	4	2	3	2	3	3
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	4	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	4	4	4	4	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	2	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	4	3	3	3	4	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3
175	3	3	3	3	4	3	3	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	3	3
177	3	4	3	4	3	4	3	3	3
178	3	4	3	4	4	4	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	4	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	4	3	3	3	3
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3

185	3	3	3	3	4	3	2	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	4	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	4	4	3	3	3	3
190	4	3	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	3	4	3	3	3	3
193	3	3	3	4	4	3	3	3	3
194	3	4	3	4	3	4	3	3	3
195	3	4	3	4	4	4	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	4	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	4	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	4	3	3	3	3
201	3	4	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	4	3	2	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	4	4	3	3	3	4	4
205	2	2	2	3	3	4	4	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	2	2	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	3	3	4	3	3
211	4	3	4	4	3	3	4	4	4
212	3	3	3	4	4	3	3	3	3
213	3	3	4	4	4	3	3	4	3
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3
215	3	4	4	4	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	4	3	3	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	4	3	3	4	3	3	3	4	3
220	4	3	3	3	3	3	3	4	3
221	3	3	4	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	4	3
225	3	3	3	3	3	3	3	4	3
226	4	3	3	4	3	3	3	3	4
227	3	3	3	3	4	4	3	3	3
228	4	3	3	3	3	4	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3
230	4	3	3	3	3	3	3	4	3
231	4	3	3	3	3	3	3	4	3
232	4	3	2	3	3	3	3	4	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	2	2	2	3	3	3	3	3	3
236	4	3	2	4	3	3	3	4	3
237	4	3	3	4	3	2	3	3	3
238	4	3	4	3	3	3	3	4	3
239	3	3	3	3	4	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	4	4
241	3	3	3	3	3	3	3	4	4
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	4	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	4	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	3	3	2	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	4	3
251	3	4	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	2	4	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	4	3	3	3

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

325	3	4	4	2	3	2	4	4	4
326	3	4	4	3	3	3	3	4	4
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	4	3	4	3	3	3	3	4
329	2	2	2	3	3	3	3	3	4
330	3	3	3	3	3	3	2	3	3
331	3	3	2	3	3	3	3	4	4
332	3	3	2	3	2	3	3	3	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	3	4	4	3	3	3	4	4
335	2	2	2	3	3	4	4	3	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	2	2	3	3	3	3	3	3
340	3	2	2	4	3	3	4	3	3
341	4	3	4	3	3	3	4	4	4
342	3	3	3	4	4	3	3	3	3
343	3	3	4	4	4	3	3	3	3
344	3	3	3	4	3	3	3	4	3
345	3	4	4	4	3	3	3	3	3
346	4	4	4	4	4	3	3	4	4
347	3	3	3	4	3	3	3	3	3
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	3	3	4	3	4	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	3	3	3	4	3
352	3	3	3	2	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	3	3	3	4	3
354	3	4	3	3	3	3	3	4	3
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	3	3	2	3	3	3	3	3	3
357	3	3	3	3	3	4	3	3	3
358	3	3	3	3	4	4	3	4	4
359	3	3	3	4	4	4	3	4	4
360	4	4	4	4	4	4	3	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	4	4	3	4	4	3	3	4
363	3	3	4	4	4	4	3	3	4
364	3	3	3	3	4	3	3	4	4
365	3	4	3	4	4	3	3	4	4
366	3	4	3	3	4	4	3	3	4
367	4	3	3	3	4	3	3	3	4
368	4	3	3	4	4	4	3	3	3
369	3	4	2	4	2	3	2	3	2
370	3	2	3	3	3	2	3	3	3
371	3	2	3	2	2	3	4	3	4
372	3	4	3	2	4	3	3	3	3
373	3	3	3	3	3	3	3	4	3
374	3	3	4	4	4	3	3	3	4


375	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
376	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
377	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
378	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
381	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
382	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
384	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
385	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
386	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
388	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
389	2	2	2	3	3	4	4	3	4	
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
392	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
JUMLAH	1244	1246	1243	1314	1291	1267	1242	1302	1302	
RATA-RATA	3.17	3.2	3.17	3.35	3.29	3.23	3.17	3.32	3.32	
NRR Tertimbang = NRR Perunsur X 0.111	0.35	0.35	0.35	0.37	0.37	0.36	0.35	0.37	0.37	
IKM Unit Pelayanan	3.2419 x 25								81.05	**)

**KETERANGAN :**

- U1 s/d U12 = Unsur Pelayanan  
 NRR = Nilai Rata-rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 \*\*) = IKM unit pelayanan x 25

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konfersi IKM	Mutu Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A

Batam, 3 April 2020  
 Koordinator Unit Customer Service


  
**DINA MARIANA LUBIS, SKM**  
 NIP: 198004302005022005

MENGETAHUI

KASUBAG HUMAS DAN HUKUM  
 RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

  
**NOVITA TRI KARLENA, Skep., MH**  
 Nip. 197811222006042012

KABAG PROGRAM DAN KERJASAMA  
 RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

  
**M. HUSIN YUNAN, SE**  
 NIP. 196504231988081001