

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada RSUD Kabupaten Lombok Utara tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, peneliti akan uraikan sebagai kesimpulan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1. Pada Tahun 2022 RSUD Kabupaten Lombok Utara memperoleh hasil penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,35 yang artinya mutu pelayanan masuk kategori “B” atau baik. Hal ini berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner yang telah peneliti bagikan ke 97 orang responden atau pada pasien rawat jalan pada poli anak dan poli kandungan yang menggunakan BPJS. Hasil survei penelitian ini sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan RSUD Kabupaten Lombok Utara Tahun 2021 dengan nilai IKM sebesar 78,04 dengan kategori “B” atau baik.
2. Faktor penghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Lombok Utara terdapat pada Sarana dan Prasarana. Meskipun nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Kabupaten Lombok Utara masuk dalam kategori “B” atau baik tetapi masih ada yang perlu pihak

Rumah Sakit benahi yakni pada Unsur Sarana dan Prasarana karena unsur ini yang mendapatkan nilai terendah dari 8 unsur penilaian lainnya.

3. Hipotesis peneliti terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Anak dan Poli Kandungan) yang menggunakan BPJS hasilnya yakni H_a diterima atau Indeks Kepuasan Masyarakat sudah maksimal dengan nilai IKM 82,35 masuk kategori “B” atau baik. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Lombok Utara Hal itu peneliti simpulkan dari hasil nilai SKM yang diperoleh sebesar 82,35 yang artinya mutu pelayanan baik.
4. Berdasarkan penelitian tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencakup 9 unsur dasar yang tercantum dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, hasil pada penelitian ini yang berupa nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Lombok Utara ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi di Rumah Sakit tersebut guna lebih memaksimalkan dan membenahi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Kabupaten Lombok Utara.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di RSUD Kabupaten Lombok Utara Khusunya

Pasien BPJS pada Rawat Jalan Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn), peneliti memberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. Pada Poli Rawat Jalan Anak diharapkan segera disediakan fasilitas tempat bermain untuk anak-anak yang hendak memperoleh pelayanan kesehatan agar ketika mereka menunggu tidak merasa bosan.
2. Perlu dibenahi lagi Sarana dan Prasarana pada Poli Rawat Jalan Anak dan Kandungan, dengan menambah jumlah kursi tunggu pasien serta menambah fasilitas kipas angin agar ruangan terasa nyaman.
3. Diharapkan pelaksana/petugas pelayanan di RSUD Kabupaten Lombok Utara terus mempertahankan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukannya agar tidak ada keluhan pelayanan yang disampaikan masyarakat pada jejaring media sosial.
4. RSUD Kabupaten Lombok Utara harus lebih meningkatkan nilai-nilai pada setiap unsur yang telah tercantum pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta masyarakat dapat terlayani secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.ks., Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- A.S, Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- bppsdmk.kemkes.go.id. (2021, 17 Oktober) Data Fasyankes RS Umum Kab. Lombok Utara. Diakses pada 17 Oktober 2021, dari http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?unit=5208002
- Damayanti, Luh Dea, dkk. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol 11 No. 1, 21-32. Dari Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Eka, Septiyan. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten.
- Endartiwi, Sri Sularsih. 2020. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, Hal 105-112. Dari STIKES Surya Global Yogyakarta.
- facebook.com. (2021, 28 Oktober) KLU Bicara. Diakses pada 28 Oktober 2021, dari <https://www.facebook.com/groups/KLUBicara/permalink/2095308390619767/>
- Fahamsyah, Dedie, dkk. 2018. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol 6 No. 2, 189-196. Dari Universitas Airlangga.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: BPUD.
- Halim, Abdul. 2019. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Jempong Kota Mataram*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah. Mataram.

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hernikawati, Dewi. 2018. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di PJKKD BATAN. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 22 No. 1, 29-44.
- Janet W, Denhardt dan Robert B. Denhardt. 2000. *The New Public Service : Serving not Steering*. New York: M.E. Sharpe Armonk.
- John, Creswell. 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE Publications.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- ntb.bpk.go.id. (2021, 12 Oktober). Kabupaten Lombok Utara. Diakses pada 12 Oktober 2021, dari <https://ntb.bpk.go.id/kabupaten-lombok-utara/>
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspitosari, Hesti dan Kurniawan Lutfi J. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika.
- Putera, Prakoso Bhairawa dan Lina Miftahul Jannah. 2013. Sciene & Technology and Innovation Policies in Sciene & Technological Research, Development, and Implementation: Bisnis dan Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 19 No. 3, Hal 206-215.
- Putra, Septiyan Eka. 2016. “*Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota*”. Skripsi. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS)*.

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tanggal 16 Mei 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tanggal 18 Juli 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Riduan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

rsud.lombokutarakab.go.id. (2021, 17 Oktober) RSUD Kabupaten Lombok Utara. Diakses pada 17 Oktober 2021, dari <https://rsud.lombokutarakab.go.id/>

Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol 1 No. 2, 13-22.

Subandi, Muhammad dan Hendra Ekklesia Pratama. 2018. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM*, Vol 7 No. 1, 27-37.

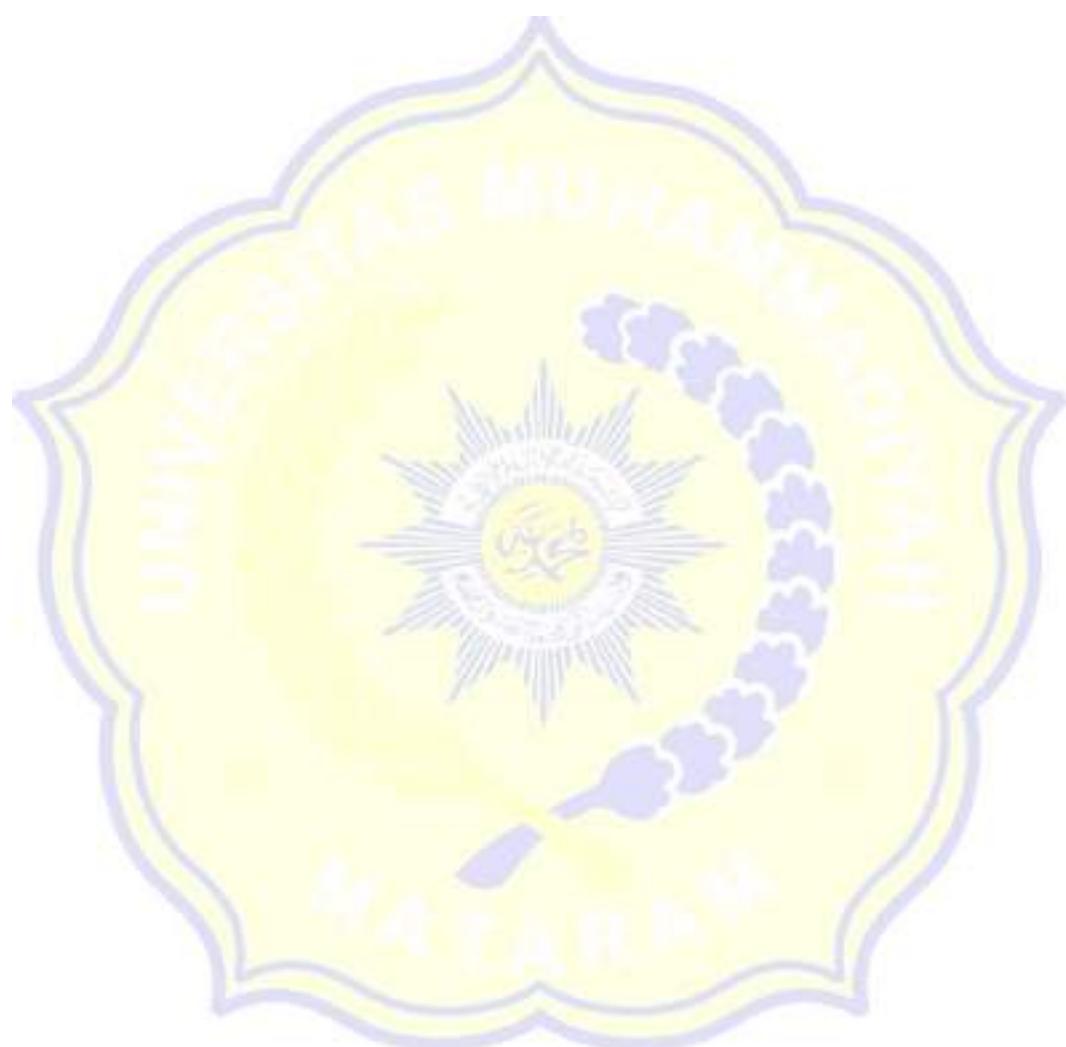
Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D.* Bandung: Alfabeta, CV.

Sulistyo, Indah Nur'aini dan Sotya Partiwi Ediwidjojo. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, Vol 4 No.2, 276-286. Dari Politeknik Dharmendra Kebumen.

Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik.* Malang: UB Press.

Wismanu, Rendra Eko. 2018. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), Vol 4 No. 1, 18-26. Dari FIA UB.





LAMPIRAN – LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN
LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

Nama Lengkap		
Usia	1. 17 – 25 Tahun 2. 26 – 35 Tahun 3. 36 – 45 Tahun 4. 46 – 55 Tahun 5. > 56 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki Laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1-D3-D4 6. S1 7. S2 8. S3	
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Guru/Dosen 4. Pegawai Swasta	5. Pedagang/Wirausaha 6. Petani/Nelayan 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Lainnya.....(sebutkan)
Pelayanan Rawat Jalan Poli yang dituju	1. Poli Anak 2. Poli Kandungan (Obgyn)	

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Anda di minta untuk mengisi kuesioner sesuai yang anda ketahui.
2. Pilih salah satu jawaban yang anda anggap paling benar dan jujur dengan cara melingkari jawabannya (*O*), dengan jumlah bobot penilaian : **Opsi a = bernilai 1, b = bernilai 2, c = bernilai 3, dan d = bernilai 4.**

3. Kuesioner ini hanya membahas Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara (Studi pada Pasien BPJS Rawat Jalan Poli di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN *(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)*

1. PERSYARATAN

	P*)
1. Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan pada poli rawat jalan ini mudah untuk dipenuhi ? (<i>tidak menyulitkan</i>)	1 2 3 4
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
2. Apakah informasi mengenai persyaratan administratif untuk memperoleh pelayanan pada poli ini telah diumumkan secara terbuka ? (<i>di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas</i>)	1 2 3 4
a. Tidak Terbuka	1
b. Kurang Terbuka	2
c. Terbuka	3
d. Sangat Terbuka	4
3. Apakah Informasi mengenai persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan pada poli ini sudah sangat jelas ? (<i>tidak membingungkan</i>)	1 2 3 4
a. Tidak Jelas	1
b. Kurang Jelas	2
c. Jelas	3
d. Sangat Jelas	4

2. SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR

	P*)
4. Apakah prosedur dalam menyampaikan pengaduan kepada petugas/pimpinan RSUD Lombok Utara mudah untuk dipenuhi ?	

(tidak menyulitkan)	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
5. Apakah prosedur dalam mendapatkan pelayanan di poli ini mudah untuk dipenuhi ? (<i>tata cara tidak menyulitkan atau berbelit-belit</i>)	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
6. Apakah tata cara petugas mengatur/menentukan nomor antrian pasien yang akan memperoleh pelayanan kesehatan di poli ini sudah benar ? (<i>maksudnya sistem pengambilan nomor antrian sesuai urutan tanpa ada pasien yang didahulukan</i>)	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
c. Benar	3
d. Sangat benar	4

3. WAKTU PELAYANAN

P*)	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poli ini ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
8. Apakah petugas pelayanan kesehatan pada poli ini selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
9. Apakah jadwal pelayanan pada poli ini telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi ? (<i>artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang</i>)	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2

c. Sesuai d. Sangat sesuai	3 4
-------------------------------	--------

4. BIAYA/TARIF

P*)	
10. Apakah benar diterapkan pembebasan biaya (Gratis) untuk pasien pengguna BPJS di poli ini ?	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
c. Benar	3
d. Sangat Benar	4
11. Apakah benar tidak dibebankan biaya (Gratis) untuk penebusan obat-obatan bagi pasien BPJS di poli ini ?	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
c. Benar	3
d. Sangat benar	4
12. Apakah dengan pembebasan biaya (Gratis) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada anda telah sesuai ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5. PRODUK SPESIFIKASI/ JENIS PELAYANAN

P*)	
13. Apakah sudah sesuai diagnosa Dokter terhadap penyakit yang dikeluhkan anda/ anak anda pada poli ini ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
14. Apakah sudah sesuai tindakan yang dilakukan Dokter dalam menangani keluhan yang dirasakan anda/ anak anda pada poli ini?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3

d. Sangat sesuai	4
15. Apakah hasil pelayanan kesehatan yang diterima/dirasakan pada poli ini telah sesuai dengan yang anda harapkan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. KOMPETENSI PELAKSANA

P*)	
16. Apakah petugas kesehatan sudah terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada anda ?	
a. Tidak terampil, cermat dan teliti	1
b. Kurang terampil, cermat dan teliti	2
c. Terampil, cermat dan teliti	3
d. Sangat terampil, cermat dan teliti	4
17. Apakah petugas telah mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada anda ? (<i>misalnya kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang tidak berbelit-belit dan meyakinkan</i>)	
a. Tidak mampu	1
b. Kurang mampu	2
c. Mampu	3
d. Sangat mampu	4
18. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada anda ?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

7. PERILAKU PELAKSANA

P*)	
19. Apakah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada anda sangat baik? (<i>baik dalam bertutur kata dan sikap yang ramah serta sopan</i>)	
a. Tidak bersikap baik	1
b. Kurang bersikap baik	2
	3

c. Bersikap baik d. Sangat bersikap baik	4
20. Apakah benar petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali ? (<i>tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun</i>) a. Tidak benar b. Kurang benar c. Benar d. Sangat benar	1 2 3 4
21. Apakah benar petugas kesehatan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien ? (<i>kepada pasien membayar atau pasien BPJS</i>) a. Tidak benar b. Kurang benar c. Benar d. Sangat benar	1 2 3 4

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

P*)	
22. Apakah pada pelayanan kesehatan ini tersedia kotak saran dan masukan yang disediakan untuk masyarakat menyampaikan saran dan masukannya ? a. Tidak tersedia b. Kurang tersedia c. Tersedia d. Sangat tersedia	1 2 3 4
23. Apakah pada pelayanan kesehatan ini tersedia penanganan pengaduan (berupa telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan untuk masyarakat menyampaikan keluhan atau <i>complaint</i> ? a. Tidak tersedia b. Kurang tersedia c. Tersedia d. Sangat tersedia	1 2 3 4
24. Apakah pengaduan/saran dan masukan anda direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan di RSUD Kabupaten Lombok Utara ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat	1 2 3 4

d. Sangat cepat	
-----------------	--

9. SARANA DAN PRASARANA

	P*)
25. Apakah pada poli ini tersedia ruang tunggu yang memadai untuk pasien ? (<i>tersedia tempat duduk serta ruangan bersih dan nyaman</i>)	
a. Tidak tersedia	1
b. Kurang tersedia	2
c. Tersedia	3
d. Sangat tersedia	4
26. Bagaimana menurut anda terhadap kebersihan toilet/WC pasien yang disediakan pada RSUD Kabupaten Lombok Utara ?	
a. Tidak bersih	1
b. Kurang bersih	2
c. Bersih	3
d. Sangat bersih	4
27. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas alat-alat kesehatan yang digunakan pada pelayanan di poli rawat jalan ini ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4

(11)

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

Nama Lengkap	<i>RAEFIAH</i>	
Usia	1. 17 – 25 Tahun 2. 26 – 35 Tahun 3. 36 – 45 Tahun 4. 46 – 55 Tahun 5. > 56 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD 2. SD/Sederajat <input checked="" type="checkbox"/> SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1-D3-D4 6. S1 7. S2 8. S3	
Pekerjaan	1. PNS 5. Pedagang/Wirausaha 2. TNI/POLRI 6. Petani/Nelayan 3. Guru/Dosen 7. Pelajar/Mahasiswa 4. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> Lainnya /R.T. (sebutkan)	
Pelayanan Rawat Jalan Poli yang dituju	1. Poli Anak <input checked="" type="checkbox"/> Poli Kandungan (Obgyn)	

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Anda di minta untuk mengisi kuesioner sesuai yang anda ketahui.
2. Pilih salah satu jawaban yang anda anggap paling benar dan jujur dengan cara melingkari jawabannya (*O*), dengan jumlah bobot penilaian : Opsi a = bernilai 1, b = bernilai 2, c = bernilai 3, dan d = bernilai 4.
3. Kuesioner ini hanya membahas Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara (Studi pada Pasien BPJS Rawat Jalan Poli di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

Tanggal ... 5 Januari ... 2022

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode kuruf sesuai jawaban Sandara)

Pertanyaan	Pkt
1. Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan pada poli rawat jalan ini mudah untuk dipenuhi ? (tidak menyulitkan)	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Apakah informasi mengenai persyaratan administratif untuk memperoleh pelayanan pada poli ini telah disampaikan secara terbuka ? (tidak terbatas serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	1 2 3 4
a. Tidak terbuka b. Kurang terbuka <input checked="" type="radio"/> c. Terbuka d. Sangat terbuka	1 2 3 4
3. Apakah Informasi mengenai persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan pada poli ini sudah sangat jelas ? (tidak membingungkan)	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4. Apakah prosedur dalam menyampaikan pengaduan kepada petugas/pimpinan RSUD Lombok Utara mudah untuk dipenuhi ? (tidak menyulitkan)	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
5. Apakah prosedur dalam mendapatkan pelayanan di poli ini mudah untuk dipenuhi ? (tanpa cara tidak menyulitkan atau berbelit-belia)	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
6. Apakah tata cara petugas mengatur/menentukan nomor antrian pasien yang akan memperoleh pelayanan kesehatan di poli ini sudah benar ? (maksimal)	

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

<p style="text-align: center;">(sistem pengambilan nomor antrean sesuai urutan jempol oleh pasien yang didahulukan atau di prioritaskan)</p>	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
<input checked="" type="radio"/> c. Benar	3
d. Sangat benar	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poli ini ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
8. Apakah petugas pelayanan kesehatan pada poli ini selalu ada di tempat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
9. Apakah jadwal pelayanan pada poli ini telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada paparan informasi ? (melihat jadwal tidak selaras ketika petugas belum datang)	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
10. Apakah benar diterapkan pembebasan biaya (Gratis) untuk pasien pengguna BPJS di poli ini ?	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
c. Benar	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat benar	4
11. Apakah benar tidak dibebankan biaya (Gratis) untuk pembelian obat-obatan bagi pasien BPJS di poli ini ?	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
c. Benar	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat benar	4
12. Apakah dengan pembebasan biaya (Gratis) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada anda telah sesuai ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

<p>c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	3 4
13. Apakah sudah sesuai diagnosis Dokter terhadap penyakit yang dikeluhkan anda/ anak anda pada poli ini ?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
14. Apakah sudah sesuai tindakan yang dilakukan Dokter dalam menangani keluhan yang dirasakan anda/ anak anda pada poli ini ?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
15. Apakah hasil pelayanan kesehatan yang diterima/dirasakan pada poli ini telah sesuai dengan yang anda harapkan ?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
16. Apakah petugas kesehatan sudah terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada anda ?	1 2 3 4
a. Tidak terampil, cermat dan teliti b. Kurang terampil, cermat dan teliti c. Terampil, cermat dan teliti <input checked="" type="radio"/> d. Sangat terampil, cermat dan teliti	1 2 3 4
17. Apakah petugas telah mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada anda ? (<i>misalnya kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang tidak berbelit-belit dan menyakinkan</i>)	1 2 3 4
a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
18. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada anda ?	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
19. Apakah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada anda sangat baik? (<i>baitik dalam bertemu/ bantuan dan sikap yang ramah serta sopan</i>)	

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

a. Tidak bersikap baik	1
b. Kurang bersikap baik	2
c. Bersikap baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat bersikap baik	4
20. Apakah benar petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien yang datang tanpa kecuali ? (<i>tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun</i>)	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
<input checked="" type="radio"/> c. Benar	3
d. Sangat benar	4
21. Apakah benar petugas kesehatan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien ? (<i>kepada pasien membayar atau pasien BPJS</i>)	
a. Tidak benar	1
b. Kurang benar	2
<input checked="" type="radio"/> c. Benar	3
d. Sangat benar	4
22. Apakah pada pelayanan kesehatan ini tersedia kotak saran dan masukan yang disediakan untuk masyarakat menyampaikan saran dan masukannya ?	
a. Tidak tersedia	1
b. Kurang tersedia	2
<input checked="" type="radio"/> c. Tersedia	3
d. Sangat tersedia	4
23. Apakah pada pelayanan kesehatan ini tersedia penanganan pengaduan (berupa telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan untuk masyarakat menyampaikan keluhan atau <i>complaint</i> ?	
a. Tidak tersedia	1
b. Kurang tersedia	2
<input checked="" type="radio"/> c. Tersedia	3
d. Sangat tersedia	4
24. Apakah pengaduan/saran dan masukan anda direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan di RSUD Kabupaten Lombok Utara ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
25. Apakah pada poli ini tersedia ruang tunggu yang memadai untuk pasien ? (<i>tersedia tempat duduk serta ruangan bersih dan nyaman</i>)	
a. Tidak tersedia	1
b. Kurang tersedia	2

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
(RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA PADA POLI RAWAT JALAN)

<input checked="" type="radio"/> c. Tersedia <input type="radio"/> d. Sangat tersedia	3 4
26. Bagaimana menurut anda terhadap kebersihan toilet/WC pasien yang disediakan pada RSUD Kabupaten Lombok Utara ?	
a. Tidak bersih	1
b. Kurang bersih	2
<input checked="" type="radio"/> c. Bersih	3
d. Sangat bersih	4
27. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas alat-alat keshatan yang digunakan pada pelayanan di poli rawat jalan ini ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	4

**HASIL NILAI RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA**
2022

		NILAI UNSUR PELAYANAN								
No	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Tubagus Arif Hidayatullah	3	2	3	3	2	2	3	2	3
2	M. Ali Nurdin	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	Bunga Isnaini	1	1	3	1	2	3	1	3	3
4	Mohdurahim	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	Mubi Suandi	3	3	3	3	2	3	3	2	3
6	Ahmad Andriyadi	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	Lisda Andayani	3	3	3	2	3	1	3	3	3
8	Hunirah	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Dedi Irawan	2	1	3	3	3	1	2	2	3
10	Warsih	4	4	4	3	3	3	4	3	3
11	Haeriah	4	3	3	3	3	3	4	4	4
12	Satriadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Asbiyatun	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	Deni Hendra Pratama	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	Mekarni	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	Baiq Aisyah Adriani	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	Akmaluddin	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Sukamawati	4	4	4	3	3	4	4	4	4
19	Ubaediah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	I Dewi Ayu Yonika Sagita	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	Supardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	Baiq Arum Laras Tianingsih																															
23	Hamzah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Rangga Wijaya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Dody Asmuri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
26	Saleh Tapun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
27	Yulia Fahmi	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28	Sekaryuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	Irma Suryani	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Murti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	
31	Salamah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
32	Suarti	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
33	Sahariah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Wartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Sumarto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Ahmad Muhid	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	Nur Anjani	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
38	Zulyani	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
39	Haeriani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
40	Jaedah	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
41	Rospita Dening Ayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3		
42	Dedi Apriadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	Resa'if	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
44	Raden Supardi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
45	Sarifa Zuhrian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
46	Surraya	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
47	Gazi Ahmad Amin	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
48	Nurmasip	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3				
49	Amidep	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
50	Astawadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3				
51	Srinadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4				

81	Sapwan	3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 2 2 3
82	Nurhaini	3 4 4 4 3 3 3
83	Ariati	3 4 4 4 3 3 3
84	Saidah	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3
85	Ni Luh Karniasih	3 4 4 4 3 3 3
86	Nyoman Pariati	3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3
87	Herlina Wati	4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3
88	Yuna Amalia	4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4
89	Ahmad Sofyan	4 4
90	Adrian Suhendra	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3
91	Lina Komalasari, S.Pd	3 4 4 4 3 3 3 3
92	Budi Permana	3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
93	Fitriana Ustari	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 2 3 3
94	Hariadin	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 2 2 3
95	Lalu Agus Mulyadi	3 4 4 4 3 3 3
96	Maswan	3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3
97	Rohmiatun	3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3

**PENGOLAHAN DATA SURVEI MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN
PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
6	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
9	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
10	4	3	3	3	3	4	3	4	2	
11	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
29	4	3	4	2	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
32	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
33	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
34	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	3	3	4	4	4	

36	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	3	3	2	4	3	4	4	4	3
38	4	3	4	3	4	3	4	4	3
39	3	3	4	4	4	3	3	4	3
40	4	4	3	3	4	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	3	4	3
48	3	4	3	4	4	4	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	2	2	3	3	3	3	4	3
56	4	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	4	4	3	3	2	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	2	2	4	4	3	3	4	3
61	3	3	2	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	2	3	3	4	2
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	4	4	3
72	4	4	3	4	4	4	4	4	2
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	2

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
86	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
87	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
92	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
97	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
Σ Nilai / Unsur	314	312	305	329	320	319	317	359	304	
NRR/ Unsur	3,23 7	3,21 6	3,14 4	3,39 1	3,29 8	3,28 8	3,26 8	3,70 1	3,13 4	29,677
NRR tertbg / Unsur	0,35 9	0,35 7	0,34 9	0,37 6	0,36 6	0,36 5	0,36 3	0,41 1	0,34 8	3,294
IKM Unit Pelayanan										82,35

UJI-T ATAU HIPOTESIS

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics				
	Unstandardized Coefficients	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	183,000	27,234		6,719	0,000					
	X	44,000	8,710	0,886	5,052	0,001	0,886	0,886	0,886	1,000	1,000

a. Dependent Variable: X

PROFILE RESPONDEN

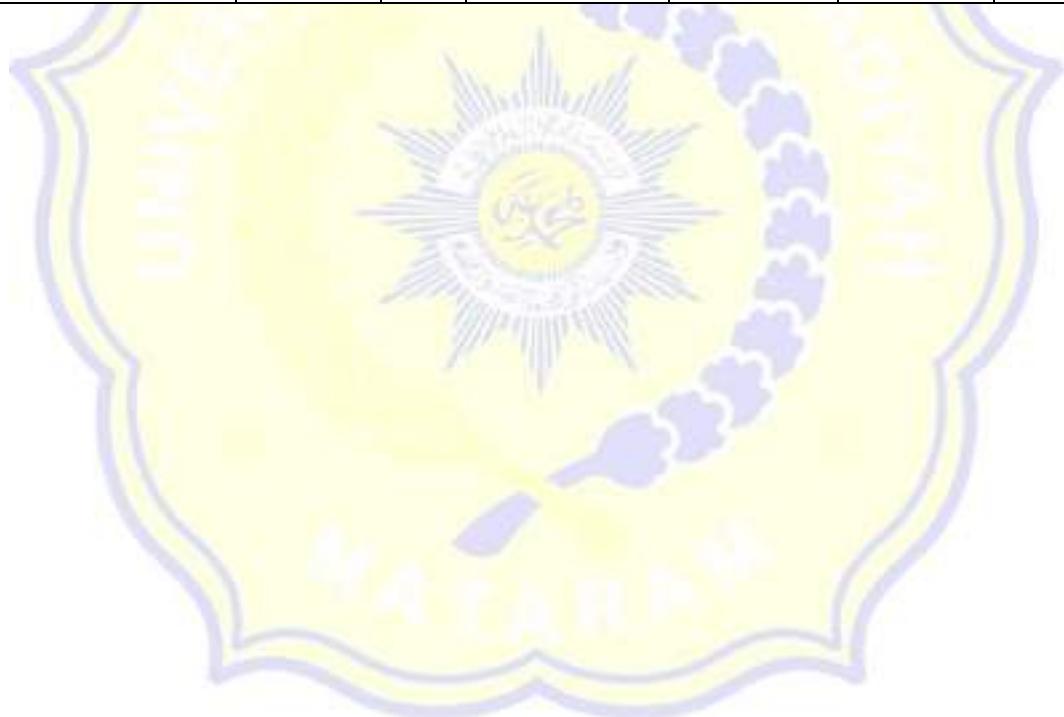
No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Ket. Pekerjaan	Pelayanan Rawat Jalan
1	Tubagus Arif Hidayatullah	Laki-laki	26-35	S1	Lainnya	Dokter	Poli Anak
2	M. Ali Nurdin	Laki-laki	26-35	S1	PNS		Poli Anak
3	Bunga Isnaini	Perempuan	17-25	SMA/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
4	Mohdurahim	Laki-laki	26-35	S1	PNS		Poli Anak
5	Mubi Suandi	Laki-laki	26-35	S1	PNS		Poli Anak
6	Ahmad Andriyadi	Laki-laki	17-25	SMP/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
7	Lisda Andayani	Perempuan	26-35	SMP/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Kandungan
8	Hunirah	Perempuan	36-45	Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
9	Dedi Irawan	Laki-laki	26-35	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
10	Warsih	Perempuan	26-35	Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	Lainnya		Poli Kandungan
11	Haeriah	Perempuan	36-45	SMP/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
12	Satriadi	Laki-laki	26-35	D1-D3-D4	Lainnya	Honorer	Poli Anak
13	Asbiyatun	Perempuan	17-25	SMA/Sederajat	Lainnya		Poli Kandungan
14	Deni Hendra Pratama	Laki-laki	26-35	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
15	Mekarni	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
16	Baiq Aisyah Adriani	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
17	Akmaluddin	Laki-laki	17-25	SMP/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
18	Sukamawati	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
19	Ubaediah	Perempuan	26-35	Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	Lainnya	IRT	Poli Kandungan

20	I Dewi Ayu Yonika Sagita	Perempuan	17-25	SMA/Sederajat	Lainnya		Poli Kandungan
21	Supardi	Laki-laki	46-55	SMP/Sederajat	Petani/Nelayan		
22	Baiq Arum Laras Tianingsih	Perempuan	26-35	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Kandungan
23	Hamzah	Laki-laki	17-25	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Poli Anak
24	Rangga Wijaya	Laki-laki	17-25	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa		Poli Anak
25	Dody Asmuri	Laki-laki	>56	SMP/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
26	Saleh Tapun	Laki-laki	36-45	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
27	Yulia Fahmi	Perempuan	26-35	D1-D3-D4	Pedagang/Wirausaha		Poli Kandungan
28	Sekaryuni	Perempuan	26-35	SMP/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
29	Irma Suryani	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
30	Murti	Perempuan	>56	SD/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
31	Salamah	Perempuan	>56	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
32	Suarti	Perempuan	36-45	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
33	Sahariah	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Kandungan
34	Wartini	Perempuan	17-25	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Poli Anak
35	Sumarto	Laki-laki	>56	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
36	Ahmad Muhid	Laki-laki	>56	SMP/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
37	Nur Anjani	Perempuan	17-25	D1-D3-D4	Pelajar/Mahasiswa		Poli Kandungan
38	Zulyani	Perempuan	46-55	S1	PNS		Poli Anak
39	Haeriani	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
40	Jaerah	Perempuan	26-35	SMP/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Kandungan
41	Rospita Dening Ayu	Perempuan	17-25	SMP/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
42	Dedi Apriadi	Laki-laki	>56	SD/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak

43	Resa'if	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
44	Raden Supardi	Laki-laki	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
45	Sarifa Zuhrian	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
46	Surraya	Perempuan	26-35	D1-D3-D4	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
47	Gazi Ahmad Amin	Laki-laki	26-35	SD/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
48	Nurmasip	Perempuan	26-35	D1-D3-D4	PNS		Poli Kandungan
49	Amidep	Laki-laki	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	Kontraktor	Poli Anak
50	Astawadi	Laki-laki	26-35	SMP/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
51	Srinadi	Laki-laki	>56	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
52	Adi Arya Kelana	Laki-laki	>56	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
53	Sovianingsih	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Kandungan
54	Miptaul Aini	Perempuan	17-25	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
55	Andri	Perempuan	17-25	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Kandungan
56	Suhaimi	Perempuan	>56	SD/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
57	Lalu Haris	Laki-laki	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
58	Sacca Sandita	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Kandungan
59	Lalu Mujimari	Laki-laki	36-45	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
60	Nipsari	Perempuan	17-25	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Kandungan
61	Haerun Nisa	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
62	Eri Sumiati	Perempuan	26-35	S1	PNS		Poli Kandungan
63	Amak Diwatim	Laki-laki	46-55	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
64	Yulkartika Putra	Laki-laki	36-45	SMA/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
65	Denda Hartini	Perempuan	17-25	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Poli Anak

66	Ayuni	Perempuan	26-35	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Poli Kandungan
67	Linda Darmaputri	Perempuan	26-35	SMP/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
68	Sekati	Perempuan	46-55	SD/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
69	Eka Noviadi	Perempuan	36-45	S1	PNS		Poli Kandungan
70	Sri Mulyana	Perempuan	36-45	S1	PNS		Poli Kandungan
71	Sri Wahyuningsih	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Lainnya		Poli Kandungan
72	Sulva Kartasasmita	Perempuan	46-55	S1	Guru/Dosen		Poli Kandungan
73	Husnaedi	Laki-laki	46-55	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
74	Murhasan	Laki-laki	46-55	SD/Sederajat	Lainnya		Poli Anak
75	Mariani	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Kandungan
76	Raden Sukarto	Laki-laki	36-45	SD/Sederajat	Lainnya		Poli Anak
77	Anisah	Perempuan	46-55	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
78	Kartini	Perempuan	26-35	S1	Guru/Dosen		Poli Anak
79	Arista Putri	Perempuan	17-25	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Poli Kandungan
80	Wartini	Perempuan	26-35	S1	PNS		Poli Kandungan
81	Sapwan	Laki-laki	36-45	SMA/Sederajat	Pedagang/Wirausaha		Poli Anak
82	Nurhaini	Perempuan	46-55	SD/Sederajat	Lainnya		Poli Anak
83	Ariati	Perempuan	17-25	SMP/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Kandungan
84	Saidah	Perempuan	36-45	S1	PNS		Poli Kandungan
85	Ni Luh Karniasih	Perempuan	36-45	S1	Guru/Dosen		Poli Kandungan
86	Nyoman Pariati	Perempuan	26-35	S1	PNS		Poli Anak
87	Herlina Wati	Perempuan	46-55	SD/Sederajat	Lainnya	Buruh	Poli Anak
88	Yuna Amalia	Perempuan	26-35	D1-D3-D4	PNS		Poli Kandungan

89	Ahmad Sofyan	Laki-laki	17-25	SMA/Sederajat	Lainnya	Supir	Poli Anak
90	Adrian Suhendra	Laki-laki	17-25	SMA/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
91	Lina Komalasari, S.Pd	Perempuan	36-45	S1	PNS		Poli Kandungan
92	Budi Permana	Laki-laki	36-45	D1-D3-D4	Petani/Nelayan		Poli Anak
93	Fitriana Ustari	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Lainnya	IRT	Poli Anak
94	Hariadin	Laki-laki	17-25	SD/Sederajat	Lainnya		Poli Anak
95	Lalu Agus Mulyadi	Laki-laki	36-45	SMP/Sederajat	Petani/Nelayan		Poli Anak
96	Maswan	Laki-laki	17-25	SMA/Sederajat	Lainnya		Poli Anak
97	Rohmiatun	Perempuan	36-45	SD/Sederajat	Pedagang/ Wirausaha		Poli Kandungan



DOKUMENTASI PENELITIAN







DOKUMENTASI DATA DAN DOKUMEN PENELITIAN



PERMENPAN MENTERI PENDAYAGUNAAN ASET NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG
KODAM KEPULAUAN SERU ESDAM SURVEI MANAJERIAL
UNIT PENYELERGARAH TELAYANGAN PUBLIK

DENGAN KABARAH YANG MASA USA

MENTERI PENDAYAGUNAAN ASET NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

- Berikut ini :
- a. Untuk menyampaikan hasil survei polyclinic secara berkelanjutan, serta dilakukan revisi dan penyempurnaan polyclinic pada:
 - b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perkembangan Penyelenggaraan Apapun dan Kebutuhan Bantuan Sosial 16 Tahun 2014 tentang Perkembangan Penyelenggaraan Kesehatan Republik Indonesia Terhadap Pengembangan Polyclinic untuk mendukung strategi perkembangan kesehatan masyarakat perkotaan;
 - c. Undang-Undang tentang pertimbangan akibatnya dimulai dalam bentuk uang hasil pajak, perbaikan dan peningkatan kualitas dan kuantitas layanan kesehatan Republik Indonesia tentang Perkembangan Penyelenggaraan Kesehatan Republik Indonesia Unit Penyelenggara Polyclinic Riau.

PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

Rawat Jalan Poli 2021									
	BYR	BPJS	Bensos	GR		Jumlah	Baru	Lama	Jumlah
Jan	390	1866	288	91	0	2635	628	2007	2615
Feb	652	1550	232	66	0	2500	721	1779	2300
Mar	408	1975	288	97	0	2768	641	2123	2758
Apr	235	1853	258	107	0	2453	499	1954	2453
Mei	277	1683	252	79	0	2293	457	1836	2293
Juni	291	2048	273	82	0	2698	564	2130	2698
Juli	295	2911	250	207	0	2663	514	2149	2663
Ags	212	1319	522	91	0	2144	338	1806	2144
Sept	418	1504	546	187	0	3653	556	3097	3653
Okt						0		0	0
Nov						0		0	0
Des						0		0	0
	3176	35711	2909	1007	0	22805	4918	0	22805

Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Poli di RSUD Kabupaten Lombok Utara
Tahun 2021

Berikut merupakan data jumlah pasien rawat jalan poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara pada bulan Agustus 2021 yakni sebanyak 1.319 pasien tetapi digenapkan menjadi 1.300 pasien. Kemudian jumlah tersebut dibagi 2 tujuannya untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian karena jangka waktu penelitian yang singkat. Diperoleh jumlah pasien sebanyak 650 orang yang akan dijadikan populasi pada penelitian ini.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180 - 633723 Mataram
Website: fisipol.umm.ac.id

Eselan Jati

Nomor : 20- /I.3.AU/P/IU/2022

Mataram, 03 Rajab 1443 H

Lamp : Skripsi

04 Februari 2022 M

Hal : Mahon Sebagai Pengaji Skripsi

Kepada

- | | | | |
|------|----------------|---------------------------------|--------|
| Yth. | 1. Bapak / Ibu | Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. | (PU) |
| | 2. Bapak / Ibu | Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. | (PP) |
| | 3. Bapak / Ibu | Iskandar, S.Sos., M.A. | (PN) |

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diujii :

Hari / Tanggal : Senin, 07 Februari 2022
Pukul : 15.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIP UMMat

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : Baiq Asri Dwitamti
NIM : 218110069
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara Tahun 2022 (Studi Kasus Pada Puskesmas Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS Di RSUD Kabupaten Lombok Utara)".

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wahillahittauqiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*


Dr. H. Mustamin H. Idris, M.S.
NIDN. 0318087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIP UMMat (Sebagai Laporan),
2. Arsip.



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad BAIQ ASRI DWIUTAMI No. 1 Tel. 639180-633723
Mataram
E-mail : fisiolummata@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini Senin Tanggal Tujuh Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah diselenggarakan Ujian Skripsi di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan ~~4.000~~ / ~~TIDAK~~ ~~BERPENGARUH~~ dengan predikat ~~OPTIMUM~~ / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama	:	BAIQ ASRI DWIUTAMI
Nomor Mahasiswa	:	218110069
Konsentrasi	:	Kebijakan Publik
Program Studi	:	Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram		
Judul Skripsi	"SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022 (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN POLI MENGGUNAKAN BPJS RSUD LOMBOK UTARA)"	

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Pengaji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Pengaji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. Mustamin H. Idris, MS NIDN. 0031126484	Pengaji Ketua	3,84
2	Rahmad Hidayat, S.AP., MAP NIDN. 0822048901	Pengaji Anggota 1.	3,80
3	ISKANDAR, S.Sos, MA NIDN. 0802048904	Pengaji Anggota 2.	3,88
TOTAL			11,6

$$\begin{array}{l} \text{Jumlah Ip} \\ \text{IPK : } \frac{11,6}{3,0} = 3,87 \\ \text{Jmlh Pengaji} \quad 3 \end{array}$$

Mataram, 7 Februari 2022

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Pengaji Ketua,  Drs. Mustamin H. Idris, MS NIDN. 0031126484	Pengaji Anggota 1,  Rahmad Hidayat, S.AP., MAP NIDN. 0822048901	Pengaji Anggota 2,  Iskandar, S.Sos, MA NIDN. 0802048904
---	---	--

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **BAIQ ASRI DWIUTAMI**
Nomor Mahasiswa : 218110069
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		96	

$$\text{IPK : } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{96}{25} = 3,84$$

Mataram, 7 Februari 2022

Pengaji Ketua,

Drs. Mustamin H. Idris, MS.
NIDN. 0031126484

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : BAIQ ASRI DWIUTAMI
Nomor Mahasiswa : 218110069
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		97	

$$\text{IPK : } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{97}{25} = 3,88$$

Mataram, 7 Februari 2022

Pengaji Mggota 1,

✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : BAIQ ASRI DWIUTAMI
Nomor Mahasiswa : 218110069
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3			
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		97	

IPK : 3.88
TOTAL BN : 92
TOTAL B : 25

Mataram, 7 Februari 2022

Pengajar Anggota 2,

Skandar, S.Sos, MA
NIDN. 0002048904



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad BAIQ ASRI DWIUTAMI No. 1 Telp. 639180-
63372 Mataram
E-mail : fisip.ummot@gmail.com

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Senin Tanggal Tujuh Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua**,
Dosen Pembimbing Proposal Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP UMMAT,
menghadiri seminar proposal mahasiswa:

Nama : **BAIQ ASRI DWIUTAMI**
NIM : 218110069
Jurusan : Kehilangan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : **SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
TAHUN 2022 (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN POLI
MENGGUNAKAN BPJS RSUD LOMBOK UTARA)**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
<p>Pengaji Ketua,</p> Drs. Mustamin H. Idris, MS NIDN. 0031126484	
<p>Pengaji Anggota 1,</p> Ahmad Hidkyat, SAP., M.AP NIDN. 0822048901	<ul style="list-style-type: none">- Grafik di perbaiki tampilan.- Sama yg sebelum
<p>Pengaji Anggota 2,</p> Bhandar, S.Sos, MA NIDN. 0802048904	<ul style="list-style-type: none">- Alasan yang memparkir di lahan Balakong- Metodologi- Dokumentasi argumen dan dengan lembaga yang dilibat di hasil pada setiap indikator



PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA
UPTD-BLUD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN LOMBOK UTARA

Jl. Raya Tiga Teras Tambang Kode Pos : 83152
T. (0379) 6123010, 6197550 Email : rsud.km@jpsku.com



Tanjung, 22 Januari 2022
19 Jumadil Akhir 1443 H

Nomor: 070/04/UPTD-BLUD RSUD KLU/1/2022

Lamp: 1 Galang

Perihal: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada
Yth. Ketua Jurusan Urusan Publik
Universitas Muhammadiyah
Mataram
di-

Tempat

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa

Nama : Baig Asri Dwitutami
NIM : 218110069
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS DI RSUD Kabupaten Lombok Utara).

Mahasiswa diatas telah menyelesaikan penelitian di RSUD Kabupaten Lombok Utara guna penyusunan skripsi
Penelitian Tersebut telah dilaksanakan dari Bulan Desember 2021 sampai dengan Januari 2022

Demikian surat Keterangan ini dibuat, Untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Kabid Pengembangan SDM dan Kehumasan
UPTD-BLUD Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Lombok Utara

(N. Mulyana Wirabudi, S.Keb)

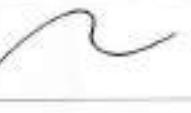
Pengawas I - Pembina IV/a

NIP. 196812311990032 052



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Baiq Asri Dwitami
 Nim : 218110069
 Konsentrasi : Kebijakan Publik
 Nama Pembimbing I : Drs. Mustamin H. Idris, M.S.

NO.	Harapan Tanggal	Masa Konsultasi	Dosen Pembimbing	MASUK KELUAR	
				MASUK	KELUAR
1	Senin 3/1/22	1/2-22		BAB IV, BAB V dan Abstrak	
2	2/1/22	1/2-22		Acc, untuk ujian skripsi	
3					
4					
5					

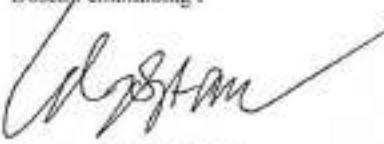
Mataram, 21 Januari 2022

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik
Ketua


 ✓(Rahmad Hidayat, S.AP., MAP.)
 NIDN : 0822048901

Dosen Pembimbing I


 Drs. Mustamin H. Idris, M.S.
 NIDN : 0031126484

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Baiq Asri Dwitami
 Nim : 218110069
 Konsentrasi : Kebijakan Publik
 Nama Pembimbing II : Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P.

Materi yang dibacakan		Materi yang diperbaiki	Tujuan konsultasi
MASUK		KELUAR	
1	21/01/ 2022	26/01/ 2022	BAB IV Pembahasan BAB V Penutup Lampiran dan Kesiapan
2	26/01/ 2022	28/01/ 2022	Konsultasi BAB IV dan BAB V, Abstrak
3	24/1/22		Kepembimbing II
4			
5			

Matarum, 21 Januari 2022

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik
Ketua


(Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P.)
 NIDN :0822048901

Dosen Pembimbing II


(Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P.)
 NIDN :0822048901