



Rekapitulasi Survey

Periode : 01-01-2019 s/d 31-12-2019

Pertanyaan	Puas	Tidak Puas	Score	Indek Kepuasan
1. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	503	97	83.83	Sangat Baik
2. Keamanan Pelayanan	485	115	80.83	Baik
3. Kecepatan Pelayanan	476	124	79.33	Baik
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	508	92	84.67	Sangat Baik
5. Kesopanan Dan Keramahan Petugas	497	103	82.83	Sangat Baik
6. Kewajaran Biaya Pelayanan	501	99	83.50	Sangat Baik
7. Persyaratan Pelayanan	549	51	91.50	Sangat Baik
8. Prosedur Pelayanan	482	118	80.33	Baik
9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	507	93	84.50	Sangat Baik
Total Peserta : 600				

SKM UNIT PELAYANAN : 83,48 (Sangat Baik)

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Mengetahui
DIREKTUR RSUD LAWANG

dr. RA Ratih Maharani, MMRS
NIP. 19670928 200003 2 003