



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019

**RUMAH SAKIT Jiwa MUTIARA SUKMA**



Alamat :  
Jl. Ahmad Yani No.1 Selagalas Mataram  
Kode Pos 83237  
Telp. (0370) 672140, Fax. 671515  
Email : [rsjmutiarasukma@gmail.com](mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com)  
Website: [rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id](http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id)

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TAHUN 2019**

**RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2019.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Direktur Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat,
2. Masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Mataram, 1 Januari 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT



**Dr. EVI KUSTINI SOMAWIJAYA, MM**  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP. 196408051996032001

**ABSTRAK**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian atau Pelayanan, Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana.

Responden ditentukan jumlahnya berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan dan kemudian dipilih secara acak di area pelayanan Rawat Jalan. Pelaksanaan survei di bulan September 2019 dan menghasilkan 379 kuisioner yang valid untuk dinilai dari area pelayanan Rawat Jalan.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **81,49** Ini berarti berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **76,61 – 88,30** dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	81,79	<b>Total : 81,49</b> <b>Kategori : B (Baik)</b>
U2	Prosedur Pelayanan	82,06	
U3	Waktu Penyelesaian	75,13	
U4	Biaya/Tarif	81,07	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,40	
U6	Kompetensi Pelaksana	83,11	
U7	Perilaku Pelaksana	85,88	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,41	
U9	Sarana dan Prasarana	82,59	

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
ABSTRAK .....	3
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR TABEL .....	6
DAFTAR LAMPIRAN .....	7
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>8</b>
A. LATAR BELAKANG .....	8
B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
C. RUANG LINGKUP .....	9
D. METODE/ CARA PENGUKURAN .....	9
E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	11
<b>II. ANALISIS .....</b>	<b>12</b>
A. DATA KUISIONER .....	12
B. PERHITUNGAN DAN DESKRIPSI HASIL ANALISIS .....	16
<b>III. PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
A. KESIMPULAN .....	19
B. SARAN / REKOMENDASI .....	19
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>22</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden .....	13
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden .....	13
Gambar 3. Grafik Pie Umur Responden .....	14
Gambar 4. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden .....	14
Gambar 5. Grafik Pie Pendidikan Responden .....	15
Gambar 6. Grafik Pie Pekerjaan Responden .....	15
Gambar 7. Grafik Batang Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Secara Keseluruhan .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
Tabel 2. Karakteristik Responden Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019.....	12
Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Survei Kepuasan Masyarakat RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 .....	16
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
Lampiran 2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2019 .....	30

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 34 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajarannya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu institusi pelayanan publik milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan jiwa, melaksanakan upaya kesehatan yang khusus menangani pelayanan rujukan dan pengembangan pelayanan di bidang kesehatan jiwa dan penyelenggaraan pendidikan, penelitian serta pengembangan kesehatan, secara berkala dan berkesinambungan wajib meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.

Untuk mengetahui sejauh mana mutu kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei pelayanan publik disajikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada Tahun 2019 ini Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

## **B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat pada Tahun 2019.

## **C. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yakni sebagai berikut :

1. *Persyaratan Pelayanan* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Prosedur Pelayanan* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. *Waktu Penyelesaian atau Pelayanan* 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. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. *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.

## **D. METODE / CARA PENGUKURAN**

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka.

2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.  
 Angka 1 mewakili : tidak baik  
 Angka 2 mewakili : kurang baik  
 Angka 3 mewakili : baik  
 Angka 4 mewakili : sangat baik
3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 379 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.
4. Lokasi survei : Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu area pelayanan Rawat Jalan.
5. Metode pengolahan data
  - a. Kuesioner yang telah diisi melalui *Google Form* dilakukan pembersihan data dan diberi koding,
  - b. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat.
  - c. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

6. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

#### **E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Waktu pengukuran : pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama lebih kurang 1 (Satu) minggu mulai tanggal 14 sampai dengan 21 September 2019

## II. ANALISIS

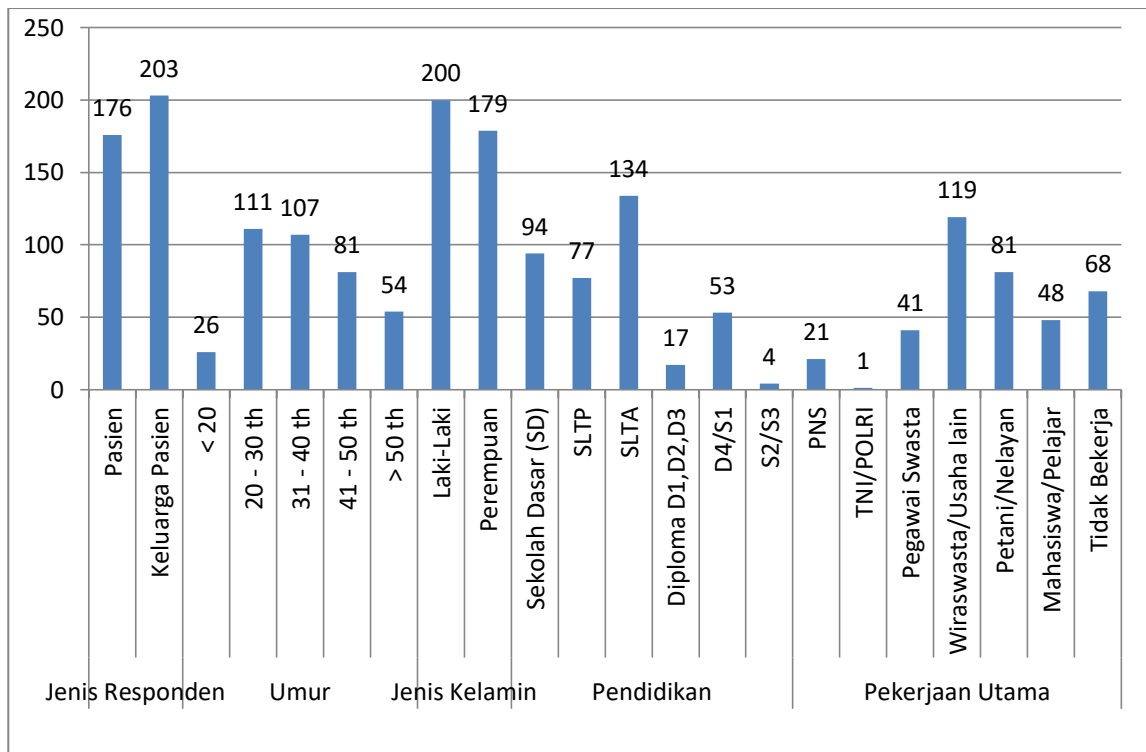
### A. DATA KUISIONER

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut di atas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor yaitu jenis responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 :

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

**Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019**

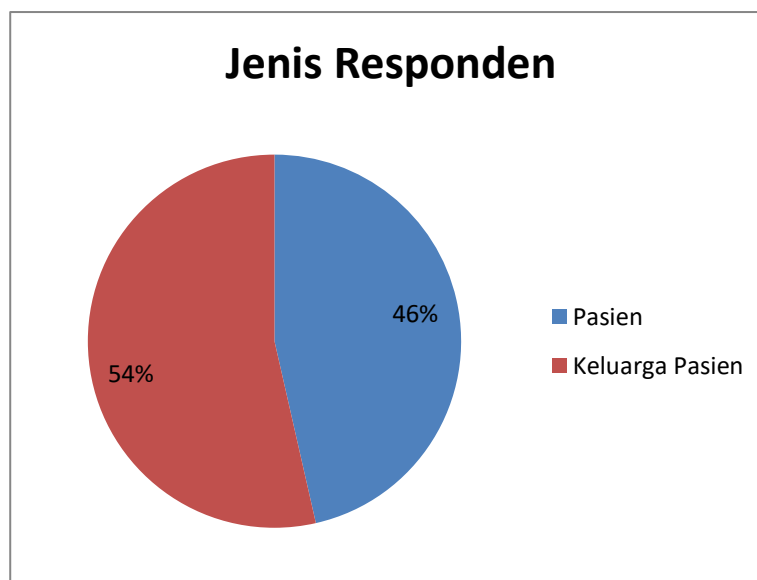
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Responden	Pasien	176	<b>46.44</b>
		Keluarga Pasien	203	<b>53.56</b>
2	Umur	< 20	26	<b>6.86</b>
		20 - 30 th	111	<b>29.29</b>
		31 - 40 th	107	<b>28.23</b>
		41 - 50 th	81	<b>21.37</b>
		> 50 th	54	<b>14.25</b>
3	Jenis Kelamin	Laki-Laki	200	<b>52.77</b>
		Perempuan	179	<b>47.23</b>
4	Pendidikan	Sekolah Dasar (SD)	94	<b>24.80</b>
		SLTP	77	<b>20.32</b>
		SLTA	134	<b>35.36</b>
		Diploma D1,D2,D3	17	<b>4.49</b>
		D4/S1	53	<b>13.98</b>
		S2/S3	4	<b>1.06</b>
5	Pekerjaan Utama	PNS	21	<b>5.54</b>
		TNI/POLRI	1	<b>0.26</b>
		Pegawai Swasta	41	<b>10.82</b>
		Wiraswasta/Usaha lain	119	<b>31.40</b>
		Petani/Nelayan	81	<b>21.37</b>
		Mahasiswa/Pelajar	48	<b>12.66</b>
		Tidak Bekerja	68	<b>17.94</b>
<b>Jumlah responden</b>		Rawat Jalan	379	<b>100,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>379</b>	<b>100,00</b>



**Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden**

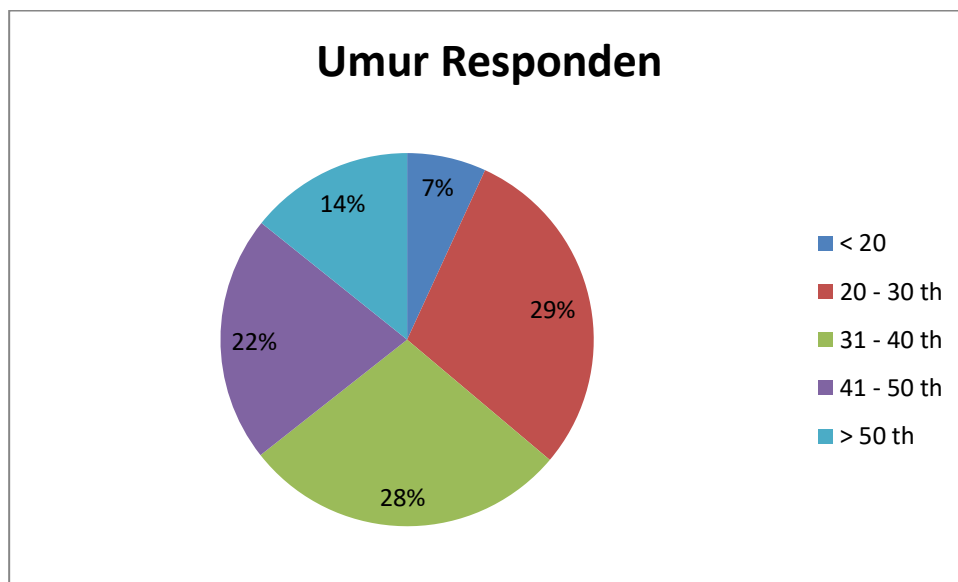
Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis responden terbanyak adalah Keluarga Pasien (53,56 %) dibandingkan dengan Pasien (46,44 %), hal tersebut menggambarkan bahwa dengan kekhususan Rumah Sakit Jiwa maka Keluarga Pasien lebih kooperatif sebagai responden.



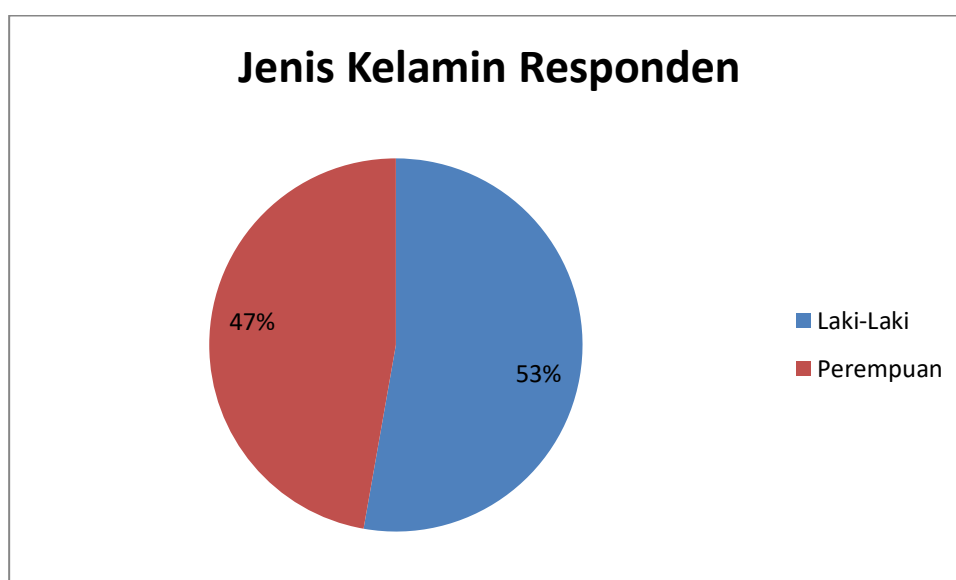
**Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden**

2. Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (29,29 %) dan 31 – 40 tahun (28,23 %), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif yang lebih banyak menjadi responden, dimungkinkan sebagai caregiver pasien-pasien ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di rumah, atau dimungkinkan juga usia produktiflah yang banyak menggunakan rumah sakit Jiwa sebagai tempat mendapatkan layanan kesehatan khususnya kesehatan jiwa.



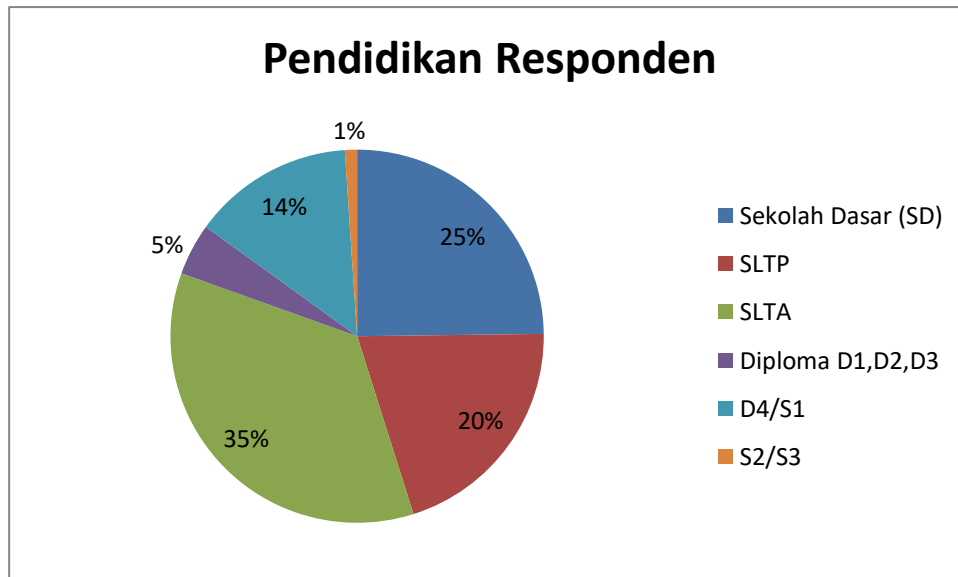
**Gambar 3. Grafik Pie Umur Responden**

3. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (52,77%), menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit jiwa, dan hal ini sesuai dengan predisposisi jenis kelamin mengalami gangguan kesehatan jiwa terbanyak pada laki-laki.



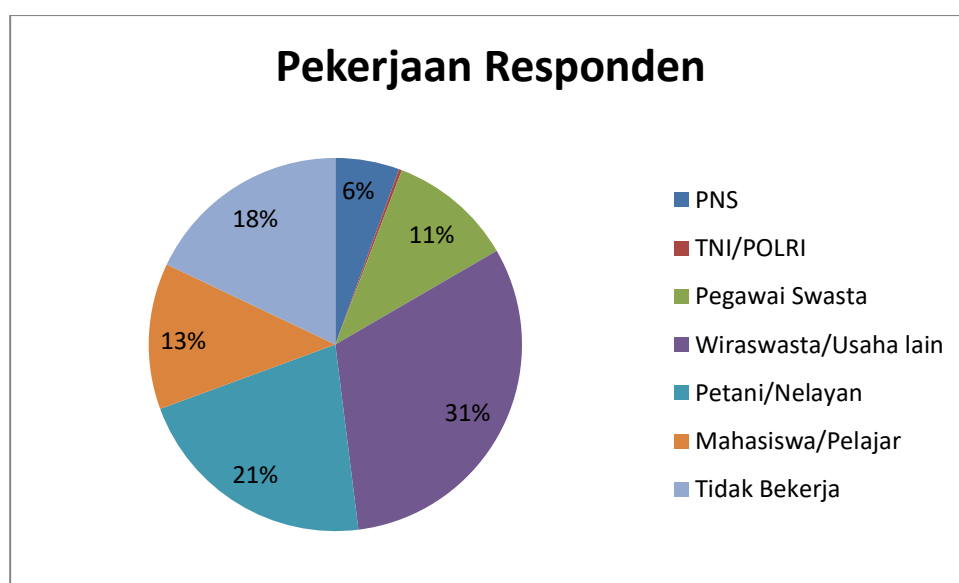
**Gambar 4. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden**

4. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (35,36 %), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah masih berada di level menengah ke bawah.



**Gambar 5. Grafik Pie Pendidikan Responden**

5. Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta / Usaha lain (31,40 %), disusul kemudian Petani / Nelayan (21,37 %) dan Tidak Bekerja (17,94 %), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma didominasi oleh pekerjaan sektor non formal.



**Gambar 6. Grafik Pie Pekerjaan Responden**

## B. PERHITUNGAN DAN DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan pada lokasi Survei Kepuasan Masyarakat yaitu instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat disajikan pada tabel data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Per Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berikut :

**Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019**

NO.	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	RAWAT JALAN	
		NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,27	81,79
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	82,06
U3	Waktu Penyelesaian	3,01	75,13
U4	Biaya/Tarif	3,24	81,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	81,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	83,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,88
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	80,41
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	82,59
TOTAL			<b>81,49</b>

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian di Pelayanan Rawat Jalan mendapatkan nilai terendah (75,13), sedangkan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi (85,88).
2. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah di Pelayanan Rawat Jalan. Hal ini berarti jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan rawat jalan dipersepsikan oleh sebagian responden masih kurang memadai/ lama.

Hal ini bisa disebabkan banyak hal mengingat proses layanan di Rawat Jalan melalui banyak tahapan layanan. Sejak dari antrian pendaftaran di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) sampai dengan menerima obat di layanan Apotek Farmasi. Sehingga harus ditentukan waktu penyelesaian layanan untuk tiap tahapan. Belum lagi bervariasinya PPA (Profesional Pemberi Asuhan) yang melayani dalam

tahapan-tahapan tersebut. Pelayanan di rawat jalan memang cukup mempunyai kompleksitas yang tinggi.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan ditindaklanjuti dengan memetakan di mana kemungkinan terjadinya lama penyelesaian layanan. Dengan demikian akan memudahkan untuk menindaklanjuti dengan tepat dan mendapatkan perubahan kualitas layanan menjadi lebih baik.

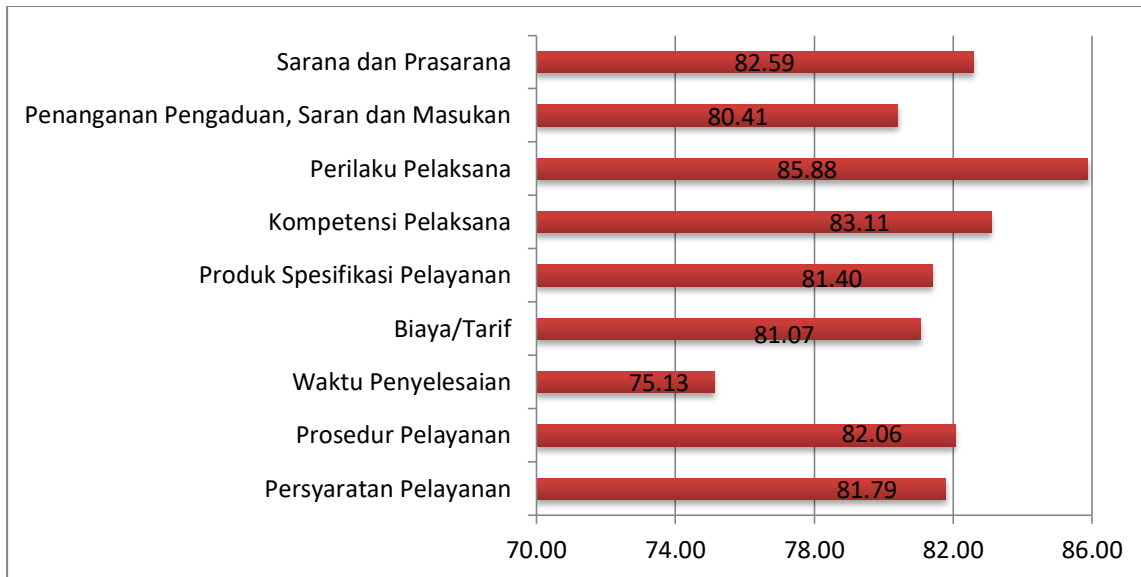
Salah satu penyebabnya adalah disebabkan oleh ketidakseimbangan jumlah Dokter Spesialis Jiwa dengan jumlah pasien yang datang. Cara jangka pendek untuk meningkatkan unsur ini adalah dengan bekerja sama dengan rumah sakit lain mendatangkan tenaga dokter spesialis jiwa tambahan. Cara jangka panjangnya dengan mendorong dan memotivasi para dokter umum untuk melanjutkan pendidikan spesialis jiwa. Kedua cara tersebut telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB.

Setelah melihat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Survei Kepuasan Masyarakat, akhirnya kita bisa mengakumulasi menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan  
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019**

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	81,79	
U2	Prosedur Pelayanan	82,06	A (sangat baik) : 88,31 – 100,00
U3	Waktu Penyelesaian	75,13	B (baik) : 76,61 – 88,30
U4	Biaya/Tarif	81,07	C (kurang baik) : 65,00 – 76,60
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81,40	D (tidak baik) : 25,00 – 64,99
U6	Kompetensi Pelaksana	83,11	<b>Total : 81,49</b> <b>Kategori : B (Baik)</b>
U7	Perilaku Pelaksana	85,88	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,41	
U9	Sarana dan Prasarana	82,59	

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar berikut :



**Gambar 7. Grafik Batang Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Secara Keseluruhan**

Sesuai hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada gambar di atas, disimpulkan bahwa :

1. Unsur Waktu Penyelesaian masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah (75,13).
2. Perilaku Pelaksana perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi (85,88).
3. Unsur pelayanan berada dalam kategori kurang baik dan baik. Unsur pelayanan yang berada dalam kategori kurang baik hanya Unsur Waktu Penyelesaian (75,13). Sedangkan unsur pelayanan yang lain semua berada dalam kategori baik.
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat ini mendapatkan skor 81,49 dengan kategori B (Baik)

### III. PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **81,49**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah baik dan memenuhi harapan, yaitu :
  - Persyaratan Pelayanan (81,79);
  - Prosedur Pelayanan (82,06);
  - Waktu Penyelesaian (75,13);
  - Biaya/Tarif (81,07);
  - Produk Spesifikasi Pelayanan (81,40);
  - Kompetensi Pelaksana (83,11);
  - Perilaku Pelaksana (85,88);
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (80,41);
  - Sarana dan Prasarana (82,59).
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Waktu Penyelesaian di Pelayanan Rawat Jalan (75,13).
3. Unsur waktu penyelesaian perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi. Rumah Sakit perlu menetapkan standar waktu pada tiap tahapan layanan/ unit dan secara terus menerus mensosialisasikan kepada petugas pasien tentang standar waktu tersebut sehingga pasien memiliki kepastian waktu dalam pelayanan.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah 81,49 dengan kriteria B (Baik).

#### B. SARAN / REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi tenaga kesehatannya untuk bekerja sesuai standar yang ditetapkan, meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan- pelatihan.
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan

profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.

3. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun pelayanan. Diharapkan Rumah Sakit dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 34 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

#### PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN TAHUN 2019

Unit Pelayanan : Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB

Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 1 Selagalas Mataram

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	4	4	3	3	4	4	4	4	5	Rawat Jalan
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
6	3	3	4	3	4	3	4	3	3	Rawat Jalan
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	Rawat Jalan
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
14	4	3	3	3	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
16	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
19	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
20	4	3	3	3	2	3	4	2	3	Rawat Jalan
21	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
22	3	4	2	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
25	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
27	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
30	3	3	3	4	4	3	4	2	3	Rawat Jalan
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
33	1	1	1	3	3	3	3	1	1	Rawat Jalan
34	2	1	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan

41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
42	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
43	3	3	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
45	3	3	2	2	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
49	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
52	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
53	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
56	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
58	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
59	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
60	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
61	3	3	2	2	2	4	3	4	3	Rawat Jalan
62	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
65	4	4	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
67	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
68	3	4	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
69	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
72	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
75	3	3	2	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
76	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
77	2	4	1	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
81	1	1	1	3	3	2	3	3	2	Rawat Jalan
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
83	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
84	3	3	2	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
85	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
86	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
87	3	3	3	2	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
89	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
90	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
91	4	4	4	4	3	4	4	1	4	Rawat Jalan

92	3	4	2	3	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
93	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
95	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
96	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
101	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
103	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
105	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
106	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
107	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
108	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
110	3	3	2	3	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
113	3	2	2	2	3	2	4	2	1	Rawat Jalan
114	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
117	3	3	2	3	4	4	3	1	3	Rawat Jalan
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
119	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
120	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
121	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
122	4	4	3	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
123	3	2	3	3	2	3	3	2	2	Rawat Jalan
124	3	3	2	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
125	3	3	2	3	3	2	4	3	3	Rawat Jalan
126	3	2	1	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
127	2	2	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
129	3	4	3	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
130	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
131	3	3	2	2	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
133	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
134	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
135	3	3	3	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
136	3	3	2	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
138	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
139	3	3	4	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
142	4	3	3	3	3	4	4	3	2	Rawat Jalan

143	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
144	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
145	3	3	3	4	3	4	3	3	2	Rawat Jalan
146	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
147	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
148	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
149	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
151	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
153	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
155	3	2	3	3	3	4	4	3	1	Rawat Jalan
156	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
157	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
158	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
159	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
160	3	3	3	3	1	4	4	2	1	Rawat Jalan
161	3	2	3	2	2	3	3	1	3	Rawat Jalan
162	4	4	2	3	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
164	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
166	3	2	3	4	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
167	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
168	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
170	3	3	3	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
171	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
172	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
174	3	2	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
175	3	2	3	3	2	3	4	1	3	Rawat Jalan
176	3	2	2	3	3	4	3	3	2	Rawat Jalan
177	3	1	2	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
178	4	4	2	4	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
179	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
180	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
181	3	4	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
182	4	3	1	4	2	4	4	4	4	Rawat Jalan
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
184	3	4	3	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
185	3	3	4	4	3	2	2	3	2	Rawat Jalan
186	3	4	3	2	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
187	3	3	2	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
188	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
189	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
190	3	3	2	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
191	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
193	3	1	1	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan

194	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
195	3	3	1	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
196	4	3	2	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
197	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
198	3	3	1	3	4	3	4	2	3	Rawat Jalan
199	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
200	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
201	3	3	2	3	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
202	3	2	2	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
204	4	4	3	4	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
205	3	4	4	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
206	3	4	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
207	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
208	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
209	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
210	2	2	2	2	2	2	4	2	2	Rawat Jalan
211	3	3	2	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
212	3	3	4	3	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
213	2	2	3	3	2	3	4	2	2	Rawat Jalan
214	1	3	1	3	4	3	4	2	4	Rawat Jalan
215	3	3	2	3	3	2	4	1	4	Rawat Jalan
216	3	3	4	4	4	3	4	1	4	Rawat Jalan
217	4	4	4	3	4	4	4	3	2	Rawat Jalan
218	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
219	3	3	1	3	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
220	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
221	3	4	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
222	2	4	4	4	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
223	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
224	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
225	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
226	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
227	3	3	1	3	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
228	4	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
229	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
230	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
231	4	4	1	3	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
232	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
233	4	4	4	3	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
234	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
235	3	3	3	3	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
237	4	3	4	3	3	4	4	2	4	Rawat Jalan
238	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
239	4	3	2	3	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
240	3	4	3	4	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
241	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
242	3	3	2	3	2	3	4	3	4	Rawat Jalan
243	2	4	4	2	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
244	3	3	1	3	3	4	4	2	4	Rawat Jalan

245	3	4	3	2	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
246	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
259	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
264	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
265	3	3	2	2	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
266	3	4	3	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
268	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
270	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
271	3	3	3	4	3	3	4	2	3	Rawat Jalan
272	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
273	3	3	3	4	2	3	2	3	3	Rawat Jalan
274	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
275	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
276	3	4	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
277	4	3	4	3	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
278	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
279	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
280	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
281	4	4	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
283	3	4	4	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
284	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
285	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
286	4	3	3	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
288	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
289	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
290	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
291	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
292	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
293	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
294	4	4	4	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
295	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan

296	3	1	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
297	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
298	3	4	4	4	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
299	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
301	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
302	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
304	4	4	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
307	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
309	4	3	3	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
310	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
312	4	3	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
313	3	4	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
314	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
315	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
316	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
317	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
318	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
319	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
321	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
322	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
324	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
325	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
326	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
327	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
329	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
330	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
331	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
332	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
334	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
335	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
336	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
337	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
338	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
340	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
341	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
342	3	3	2	3	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
343	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
344	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
346	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Jalan

347	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan	
349	3	2	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan	
350	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan	
352	3	4	2	2	3	3	3	4	4	Rawat Jalan	
353	3	1	3	3	4	1	3	1	4	Rawat Jalan	
354	4	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan	
355	3	3	2	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan	
356	2	3	4	2	3	4	4	3	2	Rawat Jalan	
357	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan	
358	4	3	2	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan	
359	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan	
360	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan	
361	3	2	3	3	4	3	4	2	3	Rawat Jalan	
362	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan	
363	3	3	2	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan	
364	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan	
365	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan	
367	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan	
368	4	4	2	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan	
369	3	3	2	4	3	3	3	3	4	Rawat Jalan	
370	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
371	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan	
372	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan	
373	3	4	3	4	4	3	1	1	4	Rawat Jalan	
374	3	4	2	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan	
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
377	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
378	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan	
379	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan	
	1240	1244	1139	1229	1234	1260	1302	1219	1252		
<b>NILAI RATA-RATA</b>	3.27	3.28	3.01	3.24	3.26	3.32	3.44	3.22	3.30		
											1
<b>NRR TERTIMBANG</b>	0.36	0.36	0.33	0.36	0.36	0.37	0.38	0.36	0.37	<b>3.26</b>	9
	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	
											0.1111
<b>KONVERSI IKM</b>	81.79	82.06	75.13	81.07	81.40	83.11	85.88	80.41	82.59	<b>81.49</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	

Lampiran 2. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2019

<b>I. DATA MASYARAKAT/ RESPONDEN</b> (Lingkari Tanda Angka Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden)		<b>DIISI OLEH PETUGAS*</b>
TANGGAL SURVEY	...../...../20....	
RESPONDEN	1. PASIEN 2. KELUARGA PASIEN	*
UMUR	.....Tahun	
JENIS KELAMIN	2. LAKI-LAKI 2. PEREMPUAN	*
PENDIDIKAN TERAKHIR	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3	*
PEKERJAAN UTAMA	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. PEGAWAI SWASTA 4. WIRASWASTA/USAHA LAIN 5. PETANI/NELAYAN 6. PELAJAR/MAHASISWA 7. TIDAK BEKERJA	*

<b>TEMPAT PELAYANAN</b>	
-------------------------	--

<b>II. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG LAYANAN PUBLIK</b> (Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)			
1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSJ MUTIARA SUKMA: A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	P(*) 1. 2. 3. 4.	6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan: A. Tidak kompeten B. Kurang kompeten C. Kompeten D. Sangat kompeten	P(*) 1. 2. 3. 4.
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kemudahan prosedur di unit ini: A. Tidak Mudah B. Kurang Mudah C. Mudah D. Sangat Mudah	P(*) 1. 2. 3. 4.	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait perilaku dan kesopanan dan keramahan : A. Tidak sopan dan ramah B. Kurang sopan dan ramah C. Sopan dan ramah D. Sangat sopan dan ramah	P(*) 1. 2. 3. 4.
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di RSJ MUTIARA SUKMA: A. Tidak cepat B. Kurang cepat C. Cepat D. Sangat cepat	P(*) 1. 2. 3. 4.	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang penanganan pengaduan pengguna layanan : A. Tidak ada B. Ada tetapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal D. Dikelola dengan baik.	P(*) 1. 2. 3. 4.
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kewajaran tarif/ biaya dalam pelayanan di RSJ MUTIARA SUKMA: A. Sangat Tidak Wajar B. Tidak Wajar C. Cukup Wajar D. Sangat Wajar	P(*) 1. 2. 3. 4.	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kualitas sarana dan prasarana di RSJ MUTIARA SUKMA: A. Buruk B. Cukup C. Baik D. Sangat Baik	P(*) 1. 2. 3. 4.
5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan : A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	P(*) 1. 2. 3. 4.		

\*)Keterangan: P Nilai Pendapat Masyarakat /Responden (Di Isi Oleh Petugas)