



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2020

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



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



rsjmutiarasukma@gmail.com



<http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id>



087865178666



Rsj Mutiara Sukma

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2020**

**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 2020 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 2020.

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 Desember 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 serta dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui *Google Form*. 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 (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan *Tabel Morgan dan Krejcie* dan kemudian dipilih secara acak di tiga area pelayanan, yaitu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat. Pelaksanaan survei di bulan Januari s.d Agustus 2020 dan menghasilkan 784 kuisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 377 kuisioner Instalasi Rawat Jalan, 181 kuisioner Instalasi Rawat Inap dan 226 kuisioner Instalasi Gawat Darurat.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **80,83** 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	81.51	<p>A (sangat baik) : 88,31 – 100,00 B (baik) : 76,61 – 88,30 C (kurang baik) : 65,00 – 76,60 D (tidak baik) : 25,00 – 64,99</p> <p style="text-align: center;">Total : 80.83</p> <p style="text-align: center;">Kategori : B (BAIK)</p>
U2	Prosedur Pelayanan	80.33	
U3	Waktu Penyelesaian	76.50	
U4	Biaya/Tarif	80.77	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.52	
U6	Kompetensi Pelaksana	81.79	
U7	Perilaku Pelaksana	83.51	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.25	
U9	Sarana dan Prasarana	81.28	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
I. PENDAHULUAN	8
A. LATAR BELAKANG	8
B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
C. RUANG LINGKUP	9
D. METODE / CARA PENGUKURAN	10
E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
II. ANALISIS	13
A. DATA KUISIONER	13
B. PERHITUNGAN DAN DESKRIPSI HASIL ANALISIS	17
III. PENUTUP	21
A. KESIMPULAN	21
B. SARAN / REKOMENDASI	21
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden	14
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden	14
Gambar 3. Grafik Pie Umur Responden	15
Gambar 4. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden	15
Gambar 5. Grafik Pie Pendidikan Responden	16
Gambar 6. Grafik Pie Pekerjaan Responden	16
Gambar 7. Grafik Batang Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Secara Keseluruhan	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 2. Karakteristik Responden Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020.....	13
Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020	17
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
Lampiran 2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2020	41
Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat 2020.....	42

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, Pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari Covid-19. Sebelum itu, Pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (work from home) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan Physical Distancing, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Akan tetapi di tengah pandemi ini, penyelenggara pelayanan publik tetap dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 34 tahun 2013.

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. Di masa pandemi ini Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat tetap melaksanakan

pelayanan publik dengan protokol – protokol yang telah ditetapkan kemudian dituntut melakukan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat, seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Untuk mengetahui sejauh mana mutu kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dan tuntutan di tengah masa pandemi ini, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. 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 2020 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 2020.

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 kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka serta dengan memanfaatkan teknologi informasi secara online melalui *Google Form*.
2. Alat Ukur : kuisisioner 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 ditentukan jumlahnya (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan *Tabel Morgan dan Krejcie* dan kemudian dipilih secara acak di tiga area pelayanan, yaitu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat. Pelaksanaan survei menghasilkan 784 kuisisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 377 kuisisioner Instalasi Rawat Jalan, 181 kuisisioner Instalasi Rawat Inap dan 226 kuisisioner Instalasi Gawat Darurat.
4. Lokasi survei : Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu area pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat.
5. Metode pengolahan data

- Kuisisioner Manual yang berupa Hardcopy diisi baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka, Kemudian data direkap secara manual maupun secara komputerisasi dengan entry data ke *software Microsoft Excel*.
- Kuesioner yang telah diisi melalui *Google Form* dilakukan pembersihan data dan diberi koding,
- Data entry ke *software Microsoft Excel* berdasarkan koding yang telah dibuat.
- Rekapitulasi dari data kuisisioner manual dengan kuisisioner secara *Google Form* kemudian digabung menjadi satu data pada *software Microsoft Excel*.
- 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 :

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

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 :

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

- 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 periode bulan Januari s.d Agustus 2020.

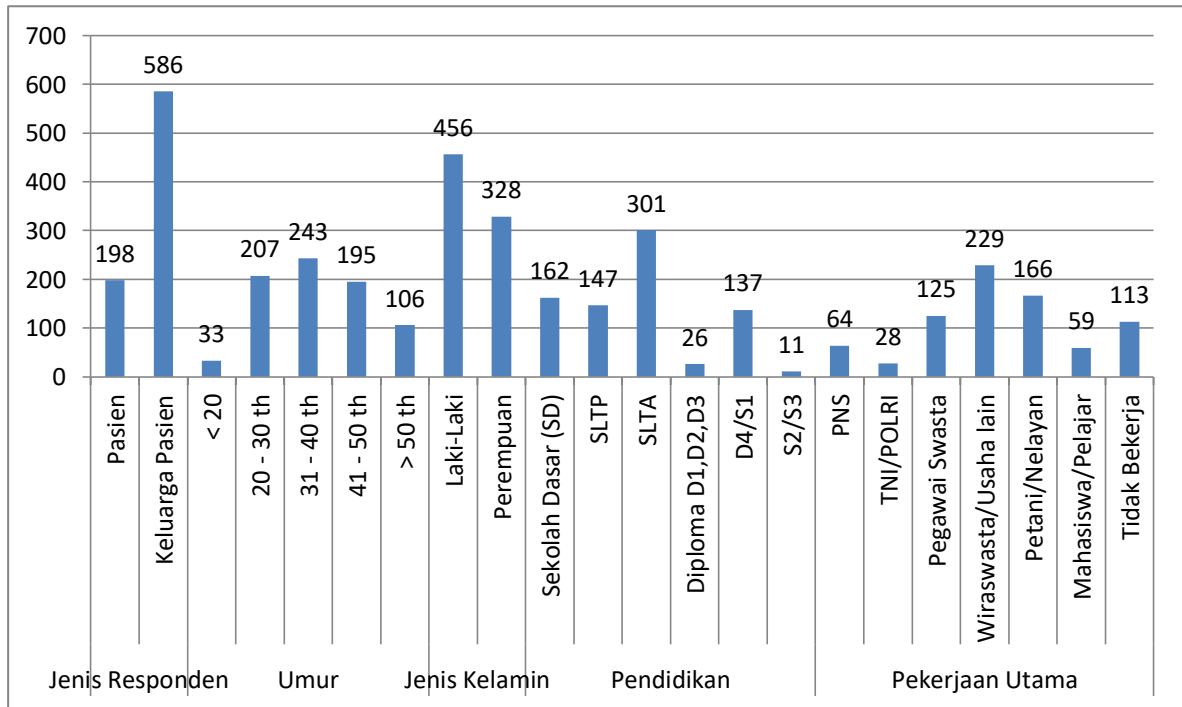
II. ANALISIS

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 2020 :

Tabel 2. Karakteristik Responden
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020

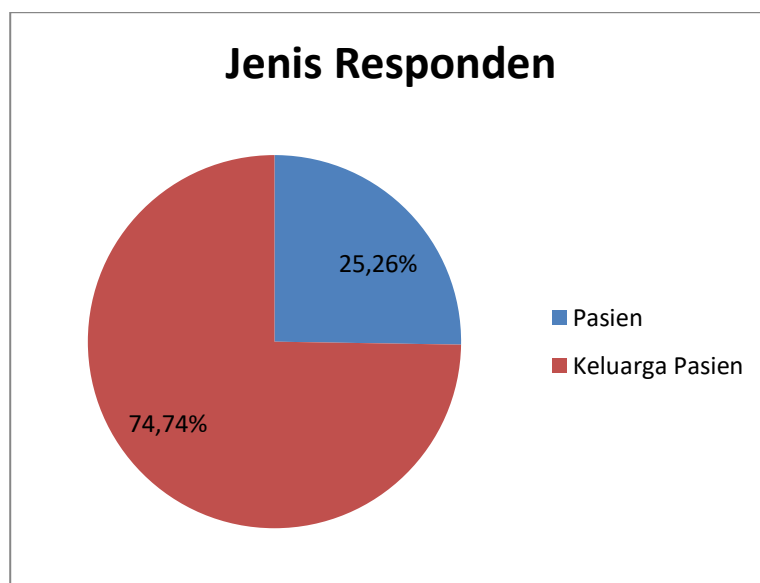
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Responden	Pasien	198	25.26
		Keluarga Pasien	586	74.74
2	Umur	< 20	33	4.21
		20 - 30 th	207	26.40
		31 - 40 th	243	30.99
		41 - 50 th	195	24.87
		> 50 th	106	13.52
3	Jenis Kelamin	Laki-Laki	456	58.16
		Perempuan	328	41.84
4	Pendidikan	Sekolah Dasar (SD)	162	20.66
		SLTP	147	18.75
		SLTA	301	38.39
		Diploma D1,D2,D3	26	3.32
		D4/S1	137	17.47
		S2/S3	11	1.40
5	Pekerjaan Utama	PNS	64	8.16
		TNI/POLRI	28	3.57
		Pegawai Swasta	125	15.94
		Wiraswasta/Usaha lain	229	29.21
		Petani/Nelayan	166	21.17
		Mahasiswa/Pelajar	59	7.53
		Tidak Bekerja	113	14.41
		Jumlah responden	Gabungan Area Pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat	784
TOTAL			784	100.00



Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden

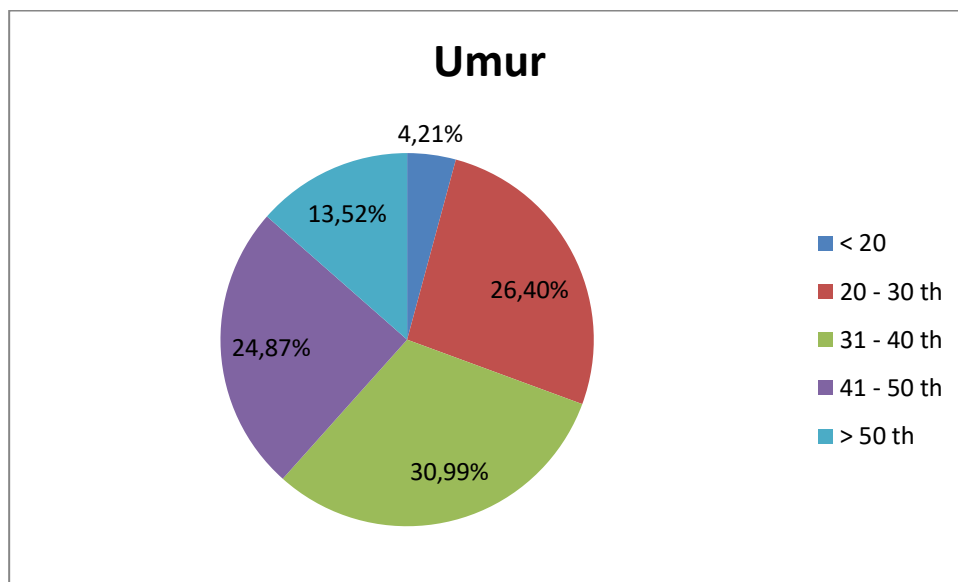
Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis responden terbanyak adalah Keluarga Pasien (74,74 %) dibandingkan dengan Pasien (25,26 %), hal tersebut menggambarkan bahwa dengan kekhususan Rumah Sakit Jiwa maka Keluarga Pasien lebih kooperatif sebagai responden.



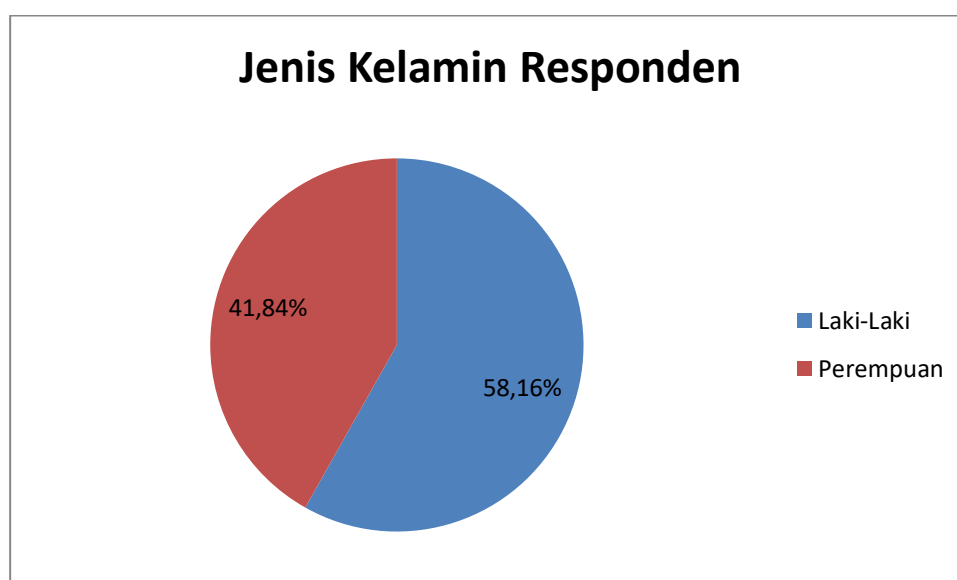
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden

2. Umur responden terbanyak adalah umur 31 – 40 tahun (30,99 %) dan umur 20 – 30 tahun (26,40 %) , 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.



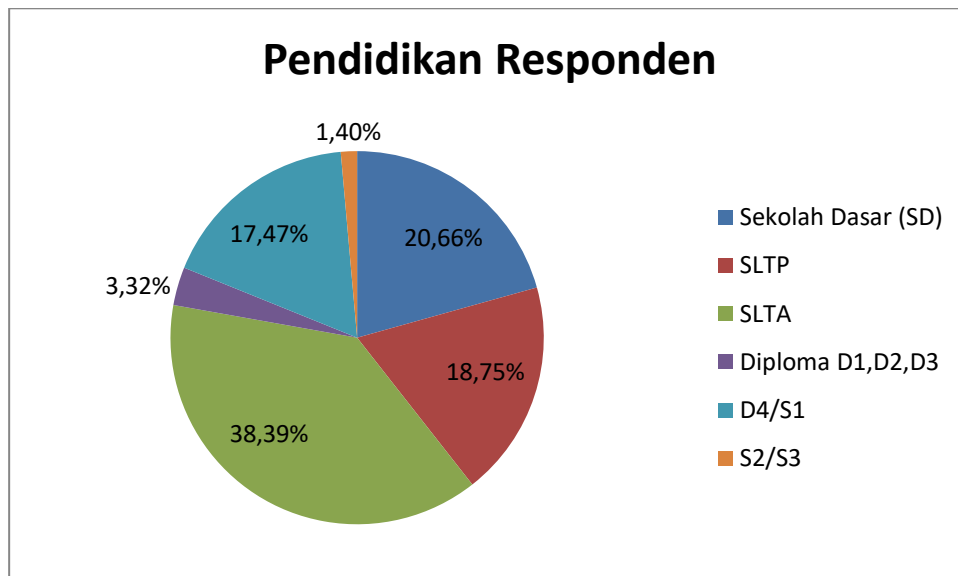
Gambar 3. Grafik Pie Umur Responden

3. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki (58,16%), menggambarkan bahwa masih mendominasi Laki - laki dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit jiwa, dan hal ini sesuai dengan predisposisi jenis kelamin mengalami gangguan kesehatan jiwa terbanyak pada Laki-laki



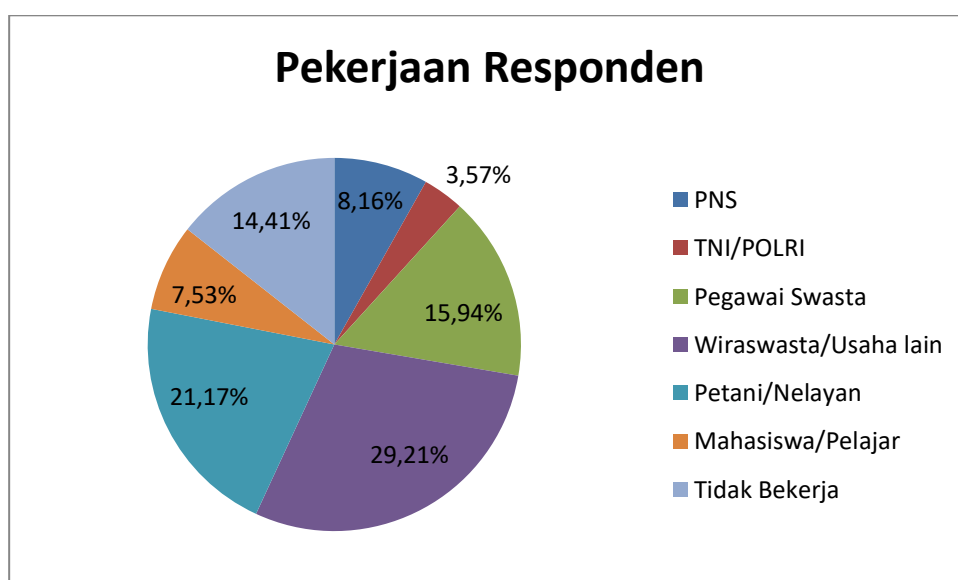
Gambar 4. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden

4. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (38,39 %), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah khususnya Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma masih berada di level menengah ke bawah. Dimana tampak 77,80 % responden adalah pendidikan SD, SMP dan SMA.



Gambar 5. Grafik Pie Pendidikan Responden

5. Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta / Usaha lain (29,21 %), disusul kemudian Petani / Nelayan (21,17 %) dan Pegawai Swasta (15,94 %), 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 yang dibedakan antara tiga lokasi survei, yaitu area pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat. Pembedaan menjadi 3 lokasi ini dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak Rumah Sakit Mutiara Sukma Provinsi NTB untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini disajikan tabel data nilai IKM Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan :

**Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan
Per Unsur Pelayanan
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB Tahun 2020**

NO	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	INSTALASI RAWAT JALAN		INSTALASI RAWAT INAP		INSTALASI GAWAT DARURAT	
		NILAI RATA- RATA	KONVERSI IKM	NILAI RATA- RATA	KONVERSI IKM	NILAI RATA- RATA	KONVERSI IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3.28	81.96	3.30	82.60	3.19	79.87
U2	Prosedur Pelayanan	3.29	82.29	3.25	81.35	3.05	76.22
U3	Waktu Penyelesaian	3.00	75.00	3.29	82.18	2.98	74.45
U4	Biaya/Tarif	3.24	80.90	3.27	81.77	3.19	79.76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	81.43	3.27	81.63	3.12	78.10
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	83.09	3.37	84.25	3.11	77.65
U7	Perilaku Pelaksana	3.43	85.81	3.41	85.22	3.13	78.32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	80.70	3.49	87.15	3.10	77.43
U9	Sarana dan Prasarana	3.32	82.89	3.29	82.18	3.12	77.88
TOTAL			81,56		83,15		77,74

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

1. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Rawat Jalan mendapatkan nilai terendah (75,00), sedangkan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi (85,81).

Rupanya sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dinilai paling baik oleh masyarakat. Service Excellent sebagai standart layanan ternyata telah dijalankan dengan baik oleh petugas.

2. Dapat diketahui bahwa Prosedur Pelayanan di Instalasi Pelayanan Rawat Inap mendapatkan nilai terendah (81,35), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (87,15).

Hal ini menunjukkan bahwa tata cara pelayanan di Instalasi Rawat Inap harus disosialisasikan kembali ke masyarakat, bahkan mungkin melakukan review dan perubahan pada regulasi prosedur yang ada sehingga menjadi lebih jelas dan mudah untuk masyarakat pengguna.

Lain halnya dengan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Instalasi Rawat Inap, menjadi unsur pelayanan yang paling diapresiasi oleh masyarakat. Kondisi ini memang sejalan dengan telah berbenahnya UPP RSJ Mutiara Sukma menjadi lebih baik.

3. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat mendapatkan nilai terendah (74,45), sedangkan Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi (79,87)

Persyaratan Pelayanan yang berupa syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di IGD RSJ Mutiara Sukma dinilai sebagai unsur yang paling baik. Ini artinya persyaratan pelayanan yang ada mudah dan jelas bagi masyarakat,

4. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah di Pelayanan Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat. Hal ini berarti jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan rawat jalan dan pelayanan kegawat daruratan 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.

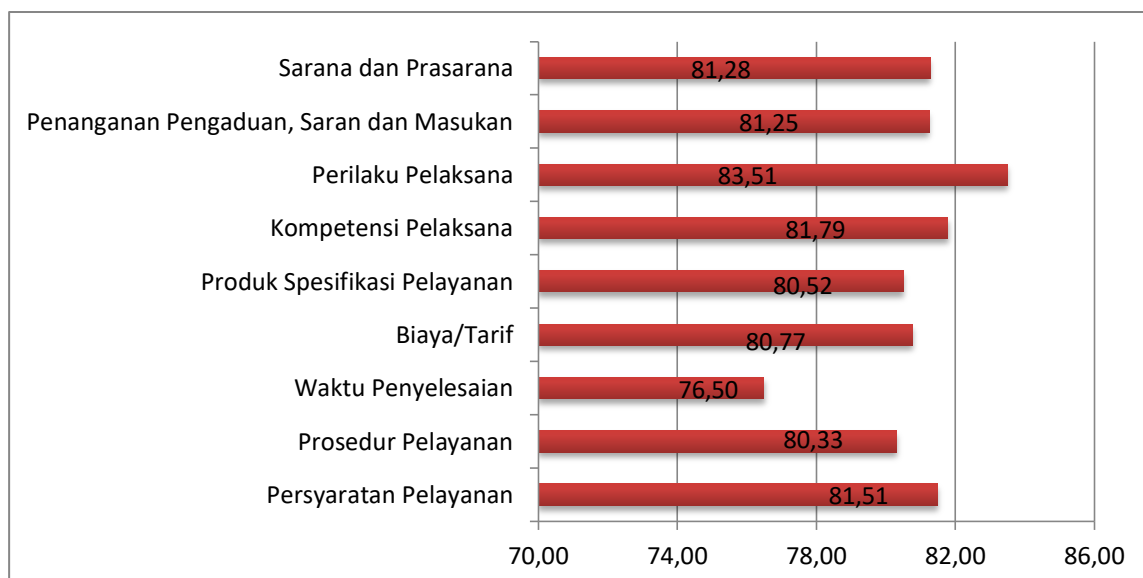
5. Tampak bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah ada Instalasi Gawat Darurat (77,4) dan tertinggi pada Instalasi Rawat Inap (83,15). Namun semua masih dalam kriteria IKM B (Baik)

Setelah melihat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasi menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020**

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	81.51	<p>A (sangat baik) : 88,31 – 100,00 B (baik) : 76,61 – 88,30 C (kurang baik) : 65,00 – 76,60 D (tidak baik) : 25,00 – 64,99</p> <p style="text-align: center;">Total : 80.83</p> <p style="text-align: center;">Kategori : B (BAIK)</p>
U2	Prosedur Pelayanan	80.33	
U3	Waktu Penyelesaian	76.50	
U4	Biaya/Tarif	80.77	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.52	
U6	Kompetensi Pelaksana	81.79	
U7	Perilaku Pelaksana	83.51	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.25	
U9	Sarana dan Prasarana	81.28	

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020 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 IKM terendah (76,50).
2. Perilaku Pelaksana perlu mendapat apresiasi karena mendapat IKM tertinggi (83,51).
3. Unsur pelayanan berada dalam kategori kurang baik dan baik. Unsur pelayanan yang berada dalam kategori kurang baik hanya Unsur Waktu Penyelesaian (76,50). 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 80,83 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 2020 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **80,83**. 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 (81,51);
 - Prosedur Pelayanan (80,33);
 - Waktu Penyelesaian (76,50);
 - Biaya/Tarif (80,77);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (80,52);
 - Kompetensi Pelaksana (81,79);
 - Perilaku Pelaksana (83,51);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (81,25);
 - Sarana dan Prasarana (81,28).
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Rawat Jalan (75,00) dan Instalasi Gawat Darurat (74,45).
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 80,83 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 2020 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan.
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk memastikan waktu pelayanan ditentukan dan dilaksanakan dengan tepat.

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 2020 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 2020

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	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
7	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
9	4	4	3	3	4	3	4	3	3	Rawat Jalan
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
13	4	3	3	3	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
15	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
16	3	4	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
18	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
19	4	3	3	3	2	3	4	2	3	Rawat Jalan
20	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
21	3	4	2	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
24	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
26	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
29	3	3	3	4	4	3	4	2	3	Rawat Jalan
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
32	2	1	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
40	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
41	3	3	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
43	3	3	2	2	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
50	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
51	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
53	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
54	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
56	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
57	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
58	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
59	3	3	2	2	2	4	3	4	3	Rawat Jalan
60	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
63	4	4	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
64	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
65	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
66	3	4	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
67	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
69	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
70	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
73	3	3	2	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
74	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
75	2	4	1	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
79	1	1	1	3	3	2	3	3	2	Rawat Jalan
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
81	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
82	3	3	2	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
83	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
84	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
85	3	3	3	2	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
87	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
88	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
89	4	4	4	4	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
90	3	4	2	3	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
91	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
93	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
94	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
101	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
102	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
103	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
105	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
106	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
108	3	3	2	3	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
111	3	2	2	2	3	2	4	2	1	Rawat Jalan
112	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
113	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
115	3	3	2	3	4	4	3	1	3	Rawat Jalan
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
117	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
118	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
120	4	4	3	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
121	3	2	3	3	2	3	3	2	2	Rawat Jalan
122	3	3	2	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
123	3	3	2	3	3	2	4	3	3	Rawat Jalan
124	3	2	1	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
125	2	2	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
126	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
127	3	4	3	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
128	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
129	3	3	2	2	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
131	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
132	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
133	3	3	3	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
134	3	3	2	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
136	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
137	3	3	4	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
138	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
140	4	3	3	3	3	4	4	3	2	Rawat Jalan
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
142	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
143	3	3	3	4	3	4	3	3	2	Rawat Jalan
144	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
145	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
146	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
147	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
148	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
149	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
150	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
151	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
153	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
154	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
155	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
156	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
157	3	3	3	3	1	4	4	2	1	Rawat Jalan
158	3	2	3	2	2	3	3	1	3	Rawat Jalan
159	4	4	2	3	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
161	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
162	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
163	3	2	3	4	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
164	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
165	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
167	3	3	3	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
168	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
169	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
171	3	2	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
172	3	2	3	3	2	3	4	1	3	Rawat Jalan
173	3	2	2	3	3	4	3	3	2	Rawat Jalan
174	3	1	2	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
175	4	4	2	4	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
176	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
177	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
178	3	4	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
179	4	3	1	4	2	4	4	4	4	Rawat Jalan
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
181	3	4	3	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
182	3	3	4	4	3	2	2	3	2	Rawat Jalan
183	3	4	3	2	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
184	3	3	2	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
185	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
186	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
187	3	3	2	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
188	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
190	3	1	1	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
191	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
192	3	3	1	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
193	4	3	2	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
194	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
195	3	3	1	3	4	3	4	2	3	Rawat Jalan
196	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
197	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
198	3	3	2	3	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
199	3	2	2	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
201	4	4	3	4	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
202	3	4	4	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
203	3	4	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
204	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
205	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
206	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
207	2	2	2	2	2	2	4	2	2	Rawat Jalan
208	3	3	2	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
209	3	3	4	3	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
210	2	2	3	3	2	3	4	2	2	Rawat Jalan
211	1	3	1	3	4	3	4	2	4	Rawat Jalan
212	3	3	2	3	3	2	4	1	4	Rawat Jalan
213	3	3	4	4	4	3	4	1	4	Rawat Jalan
214	4	4	4	3	4	4	4	3	2	Rawat Jalan
215	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
216	3	3	1	3	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
217	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
218	3	4	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
219	2	4	4	4	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
220	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
221	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
222	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
223	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
224	3	3	1	3	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
225	4	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
226	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
227	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
228	4	4	1	3	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
229	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
230	4	4	4	3	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
231	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
232	3	3	3	3	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
234	4	3	4	3	3	4	4	2	4	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
235	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
236	4	3	2	3	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
237	3	4	3	4	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
238	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Rawat Jalan
239	3	3	2	3	2	3	4	3	4	Rawat Jalan
240	2	4	4	2	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
241	3	3	1	3	3	4	4	2	4	Rawat Jalan
242	3	4	3	2	3	3	4	1	3	Rawat Jalan
243	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
246	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	3	3	3	3	3	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
261	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
262	3	3	2	2	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
263	3	4	3	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
265	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
267	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
268	3	3	3	4	3	3	4	2	3	Rawat Jalan
269	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
270	3	3	3	4	2	3	2	3	3	Rawat Jalan
271	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
272	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
273	3	4	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
274	4	3	4	3	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
275	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
276	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
277	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
278	4	4	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
280	3	4	4	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
281	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
282	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
283	4	3	3	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
285	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
286	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
287	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
288	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
289	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
290	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
291	4	4	4	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
292	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
293	3	1	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
294	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
295	3	4	4	4	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
296	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
297	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
298	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
299	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
301	4	4	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
304	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
305	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
306	4	3	3	2	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
307	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
309	4	3	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
310	3	4	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
311	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
312	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
313	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
314	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
315	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
316	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
318	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
320	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
321	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
322	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
323	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
325	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
326	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
327	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
328	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
330	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
331	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
332	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
333	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Rawat Jalan
334	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
335	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
336	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
337	3	3	2	3	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
338	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
339	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
341	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
342	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
344	3	2	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
345	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
347	3	4	2	2	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
348	3	1	3	3	4	1	3	1	4	Rawat Jalan
349	4	3	3	3	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
350	3	3	2	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
351	2	3	4	2	3	4	4	3	2	Rawat Jalan
352	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
353	4	3	2	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
354	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
355	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
356	3	2	3	3	4	3	4	2	3	Rawat Jalan
357	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
358	3	3	2	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
360	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
362	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
363	4	4	2	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
364	3	3	2	4	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
365	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
366	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
367	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
368	3	4	3	4	4	3	1	1	4	Rawat Jalan
369	3	4	2	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
372	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
373	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
374	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
375	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
376	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
377	3	3	2	2	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
378	3	3	4	3	4	3	4	3	3	Rawat Inap
379	3	2	3	3	3	4	4	3	1	Rawat Inap
380	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
381	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
382	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
385	3	3	3	4	3	3	4	2	4	Rawat Inap
386	3	3	1	3	3	4	4	3	4	Rawat Inap
387	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Rawat Inap
388	4	3	1	3	4	4	4	2	4	Rawat Inap
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
391	4	4	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
392	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
393	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
394	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Inap
395	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
396	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
397	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
398	4	4	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
399	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
400	3	4	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
401	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
404	3	3	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Inap
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
409	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
411	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
412	1	1	4	4	4	4	3	3	3	Rawat Inap
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
414	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
415	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
416	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
417	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Inap
418	3	4	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Inap
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
420	4	3	4	3	4	4	4	4	3	Rawat Inap
421	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
424	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
425	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
427	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
428	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
429	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
430	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
432	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Inap
433	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
434	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
435	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
436	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
437	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
438	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
439	4	4	4	4	4	3	2	2	4	Rawat Inap
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
441	4	4	4	3	3	2	2	2	4	Rawat Inap
442	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
444	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
445	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Rawat Inap
446	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Rawat Inap
447	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
448	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
451	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
452	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
456	3	3	4	4	3	4	3	3	3	Rawat Inap
457	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Rawat Inap
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
462	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
463	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
464	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
465	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
466	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
467	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Rawat Inap
468	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
469	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
470	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Rawat Inap
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
472	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
473	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
474	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
475	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
476	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
478	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Inap
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
480	3	4	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
481	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
485	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
486	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Rawat Inap
487	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Rawat Inap
488	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
489	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
491	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
492	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
493	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
494	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
495	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
496	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
498	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
499	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
500	3	4	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Inap
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
505	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
506	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
507	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
508	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
510	3	4	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Inap
511	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
512	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Rawat Inap
513	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
514	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
515	4	3	3	3	4	4	3	4	3	Rawat Inap
516	4	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Inap
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
518	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
519	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
520	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
521	3	2	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Inap
522	4	4	4	4	4	3	3	3	2	Rawat Inap
523	3	3	3	3	2	3	3	3	4	Rawat Inap
524	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Rawat Inap
525	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
526	3	3	2	4	4	3	4	1	2	Rawat Inap
527	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
528	4	3	3	4	3	3	4	1	4	Rawat Inap

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
529	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
530	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
531	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Rawat Inap
532	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
533	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
534	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
535	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
536	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Inap
537	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Rawat Inap
538	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
539	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
541	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
542	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
543	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
544	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
545	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
546	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
547	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
548	4	3	3	2	3	3	4	2	4	Rawat Inap
549	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
550	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
551	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
552	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
553	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
554	4	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Inap
555	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
556	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Inap
557	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
558	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
559	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
560	4	4	4	4	3	4	4	3	4	IGD
561	3	3	3	4	4	3	3	4	3	IGD
562	4	4	3	4	4	4	4	4	4	IGD
563	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
564	3	3	3	3	3	4	4	3	3	IGD
565	3	4	3	4	3	4	4	1	4	IGD
566	3	3	3	3	3	3	3	3	2	IGD
567	4	4	3	3	3	4	3	4	4	IGD
568	3	3	4	4	4	4	4	4	4	IGD
569	4	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
570	4	4	4	3	3	4	4	4	4	IGD
571	4	4	4	4	4	3	4	4	4	IGD
572	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
573	3	3	4	4	3	3	3	3	3	IGD
574	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
575	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
576	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
577	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
578	4	4	4	4	3	4	4	4	4	IGD
579	4	4	4	4	4	3	4	4	4	IGD
580	4	4	4	4	4	4	4	4	3	IGD
581	4	4	3	3	3	4	4	1	4	IGD
582	3	3	3	3	3	3	3	1	2	IGD
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
584	4	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
585	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
587	4	4	3	3	3	3	3	3	3	IGD
588	4	4	3	4	4	3	3	3	3	IGD
589	4	3	3	3	3	4	3	4	4	IGD
590	4	4	4	4	4	3	4	4	4	IGD
591	3	3	4	4	3	4	4	4	4	IGD
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
593	4	4	3	3	3	3	3	4	4	IGD
594	3	3	3	4	3	4	4	4	4	IGD
595	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
596	3	3	3	4	3	3	3	4	3	IGD
597	3	4	3	3	3	3	4	3	3	IGD
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
599	3	3	3	3	3	3	3	2	2	IGD
600	3	3	3	3	3	3	3	2	2	IGD
601	3	2	2	2	2	2	3	3	2	IGD
602	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
603	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
604	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
605	4	3	3	4	4	3	4	3	3	IGD
606	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
607	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
608	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
609	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
610	3	3	3	3	3	4	4	4	3	IGD
611	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
612	3	3	3	4	4	4	3	4	4	IGD
613	3	3	3	3	3	4	4	4	3	IGD
614	4	4	3	4	3	4	3	4	3	IGD
615	3	3	3	4	4	3	3	4	3	IGD
616	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
617	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
618	3	3	3	3	3	3	4	4	4	IGD
619	3	3	3	4	3	3	3	4	3	IGD
620	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
621	3	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
622	4	4	3	4	4	3	4	4	3	IGD
623	3	3	3	3	4	3	4	4	4	IGD
624	3	3	4	4	4	3	3	4	4	IGD
625	3	4	4	3	3	3	3	4	3	IGD
626	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
627	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
628	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
629	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
631	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
632	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
633	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
634	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
635	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
636	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
637	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
638	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
639	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
640	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
641	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
642	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
643	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
644	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
645	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
646	4	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
647	4	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
648	4	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
649	4	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
650	4	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
651	4	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
652	4	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
653	4	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
654	4	3	3	4	3	3	3	4	4	IGD
655	4	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
656	3	3	3	4	3	3	3	2	3	IGD
657	3	3	3	3	4	3	3	3	4	IGD
658	3	3	2	3	4	3	3	3	4	IGD
659	3	2	3	4	4	3	3	3	3	IGD
660	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
661	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
662	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
663	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
664	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
665	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
666	4	4	4	4	4	4	3	3	3	IGD
667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
668	3	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
669	4	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
670	4	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
671	4	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
672	4	2	2	3	4	4	3	2	3	IGD
673	4	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
674	4	3	3	4	3	3	3	4	4	IGD
675	4	2	3	4	3	3	3	3	3	IGD

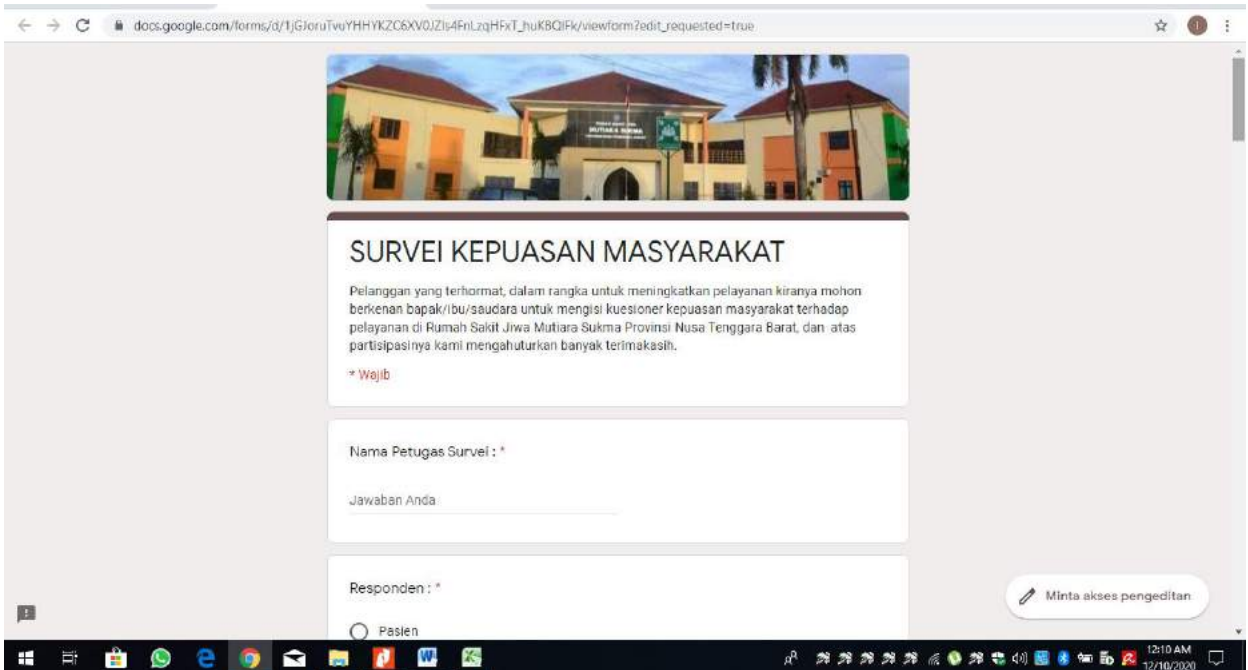
NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
676	3	3	3	4	3	3	3	2	3	IGD
677	3	3	3	3	4	3	3	3	4	IGD
678	3	3	2	3	4	3	3	3	4	IGD
679	3	2	3	4	4	3	3	3	3	IGD
680	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
681	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
682	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
683	4	4	4	4	4	3	3	3	3	IGD
684	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
685	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
686	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
687	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
688	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
689	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
690	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
691	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
692	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
693	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
694	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
695	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
696	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
697	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
698	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
699	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
700	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
701	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
702	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
703	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
704	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
705	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
706	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
707	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
708	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
709	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
710	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
711	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
712	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
713	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
714	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
715	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
716	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
717	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
718	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
719	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
720	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
721	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
722	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
723	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
724	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
725	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
726	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
727	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
728	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
729	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
730	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
731	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
732	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
733	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
734	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
735	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
736	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
737	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
738	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
739	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
740	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
741	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
742	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
743	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
744	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
745	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
746	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
747	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
748	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
749	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
750	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
751	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
752	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
753	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD
754	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
755	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
756	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
757	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
758	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
759	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
760	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
761	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
762	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
763	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
764	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
765	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
766	4	4	4	3	4	3	3	3	3	IGD
767	3	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
768	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
770	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
771	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
772	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
773	3	2	3	3	3	3	3	3	3	IGD

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
774	4	4	3	4	3	3	3	3	3	IGD
775	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
776	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
777	3	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
778	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
779	4	4	4	3	3	3	3	3	3	IGD
780	3	3	3	3	3	3	3	2	3	IGD
781	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
782	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
783	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
784	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
	2556	2519	2399	2533	2525	2565	2619	2548	2549	
NILAI RATA-RATA	3.26	3.21	3.06	3.23	3.22	3.27	3.34	3.25	3.25	
										1
NRR TERTIMBANG	0.36	0.36	0.34	0.36	0.36	0.36	0.37	0.36	0.36	3.23
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
										0.1111
KONVERSI IKM	81.51	80.33	76.50	80.77	80.52	81.79	83.51	81.25	81.28	80.83
MUTU PELAYANAN	B	B	C	B	B	B	B	B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK	BAIK	KURANG BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat 2020





Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSJ Mutiara Sukma: *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kemudahan prosedur di unit ini: *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di RSJ Mutiara Sukma: *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat cepat

Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr tentang kewajaran tarif/ biaya dalam pelayanan di RSJ Mutiara Sukma: *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Wajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Wajar