



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (S K M) PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2021

**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

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2021**

**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 Periode Triwulan I Tahun 2021 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 Periode Triwulan I Tahun 2021.

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, 31 Maret 2021

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

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei ini dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan dengan 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.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka serta dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui *Google Form*. 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 Periode Triwulan I Tahun 2021 ini menghasilkan 723 kuisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 367 kuisioner Instalasi Rawat Jalan, 175 kuisioner Instalasi Rawat Inap dan 181 kuisioner Instalasi Gawat Darurat.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **79,21** 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	78,91	<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 : 79,21</p> <p style="text-align: center;">Kategori : B (BAIK)</p>
U2	Prosedur Pelayanan	78,70	
U3	Waktu Penyelesaian	74,20	
U4	Biaya/Tarif	77,87	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,18	
U6	Kompetensi Pelaksana	82,23	
U7	Perilaku Pelaksana	81,88	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,29	
U9	Sarana dan Prasarana	78,63	

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	18
III. PENUTUP	22
A. KESIMPULAN	22
B. SARAN / REKOMENDASI	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden	14
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden	15
Gambar 3. Grafik Pie Cara Bayar Responden	15
Gambar 4. Grafik Pie Umur Responden	16
Gambar 5. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden	16
Gambar 6. Grafik Pie Pendidikan Responden	17
Gambar 7. Grafik Pie Pekerjaan Responden	17
Gambar 8. Grafik Batang Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Secara Keseluruhan.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 2. Karakteristik Responden Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021	13
Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021	18
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	25
Lampiran 2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021	41
Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021..	42

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah.

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, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. 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. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan Rumah Sakit kepada masyarakat serta kinerja dari Rumah Sakit itu sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada Periode Triwulan I Tahun 2021 ini Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit – 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 Periode Triwulan I Tahun 2021.

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 serta dengan memanfaatkan teknologi informasi secara online melalui *Google Form*.
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 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 723 kuisisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 367 kuisisioner Instalasi Rawat Jalan, 175 kuisisioner Instalasi Rawat Inap dan 181 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
 - a. 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*.
 - b. Kuesioner yang telah diisi melalui *Google Form* dilakukan pembersihan data dan diberi koding,
 - c. Data entry ke *software Microsoft Excel* berdasarkan koding yang telah dibuat.
 - d. Rekapitulasi dari data kuisisioner manual dengan kuisisioner secara *Google Form* kemudian digabung menjadi satu data pada *software Microsoft Excel*.
 - e. 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 :

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

- f. 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 Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2021.

II. ANALISIS

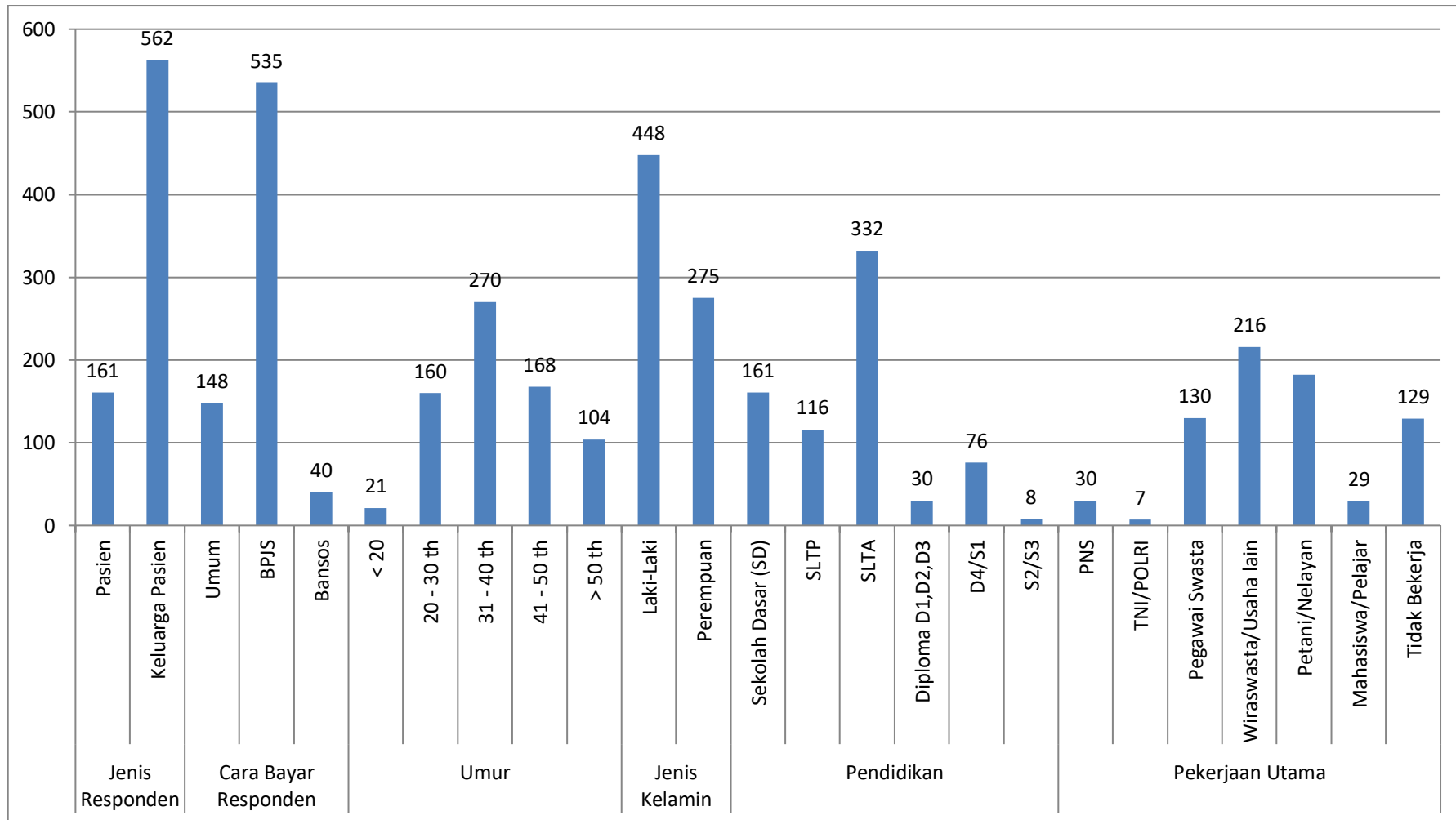
A. DATA KUISIONER

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 6 faktor yaitu jenis responden, cara bayar responden, umur, jenis kelamin, pendidikan 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 Periode Triwulan I Tahun 2021 :

Tabel 2. Karakteristik Responden

RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021

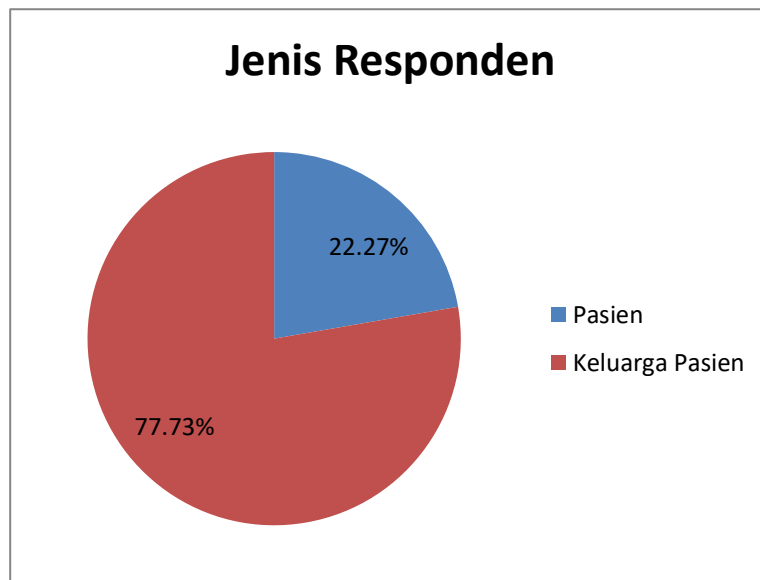
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Responden	Pasien	161	22,27
		Keluarga Pasien	562	77,73
2	Cara Bayar Responden	Umum	148	20,47
		BPJS	535	74,00
		Bansos	40	5,53
3	Umur	< 20	21	2,90
		20 - 30 th	160	22,13
		31 - 40 th	270	37,34
		41 - 50 th	168	23,24
		> 50 th	104	14,38
4	Jenis Kelamin	Laki-Laki	448	61,96
		Perempuan	275	38,04
5	Pendidikan	Sekolah Dasar (SD)	161	22,27
		SLTP	116	16,04
		SLTA	332	45,92
		Diploma D1,D2,D3	30	4,15
		D4/S1	76	10,51
		S2/S3	8	1,11
6	Pekerjaan Utama	PNS	30	4,15
		TNI/POLRI	7	0,97
		Pegawai Swasta	130	17,98
		Wiraswasta/Usaha lain	216	29,88
		Petani/Nelayan	182	25,17
		Mahasiswa/Pelajar	29	4,01
		Tidak Bekerja	129	17,84
7	Area Pelayanan	Instalasi Rawat Jalan	367	50,76
		Instalasi Rawat Inap	175	24,20
		Instalasi Gawat Darurat	181	25,03
TOTAL			723	100,00



Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden

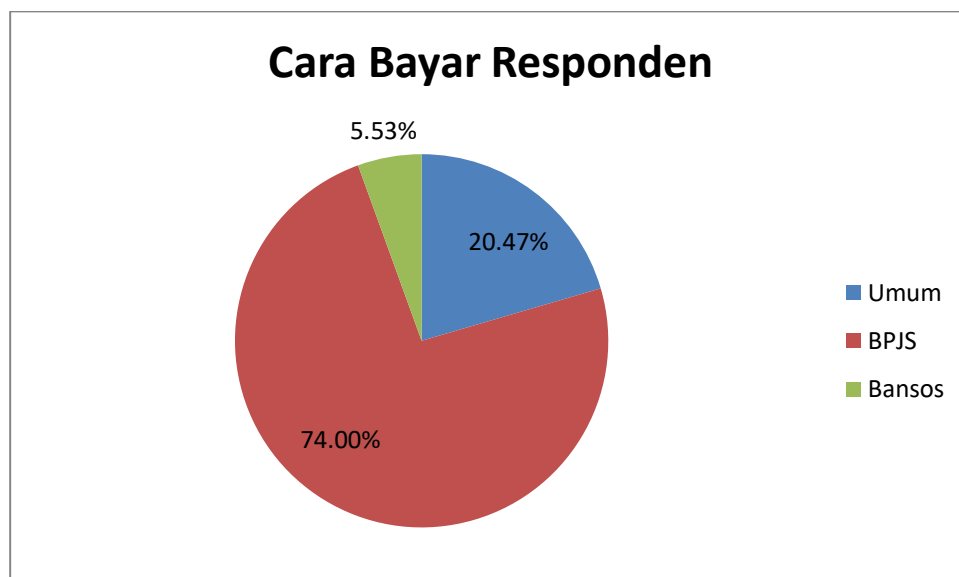
Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis responden terbanyak adalah Keluarga Pasien (77,73 %) dibandingkan dengan Pasien (22,27 %), hal tersebut menggambarkan bahwa dengan kekhususan Rumah Sakit Jiwa maka Keluarga Pasien lebih kooperatif sebagai responden.



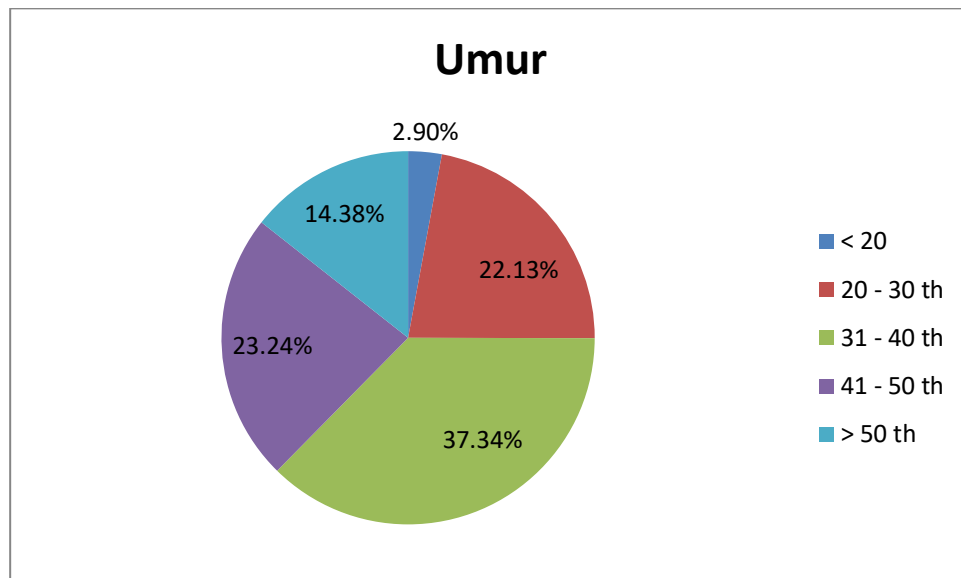
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden

2. Cara bayar responden terbanyak adalah BPJS (74,00%) dibandingkan dengan Umum (20,47%) dan Bansos (5,53%) hal tersebut sesuai dengan *coverage* pengguna BPJS saat ini. Dimana pada masyarakat kita, BPJS Kesehatan merupakan jaminan kesehatan utama yang digariskan oleh Pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat.



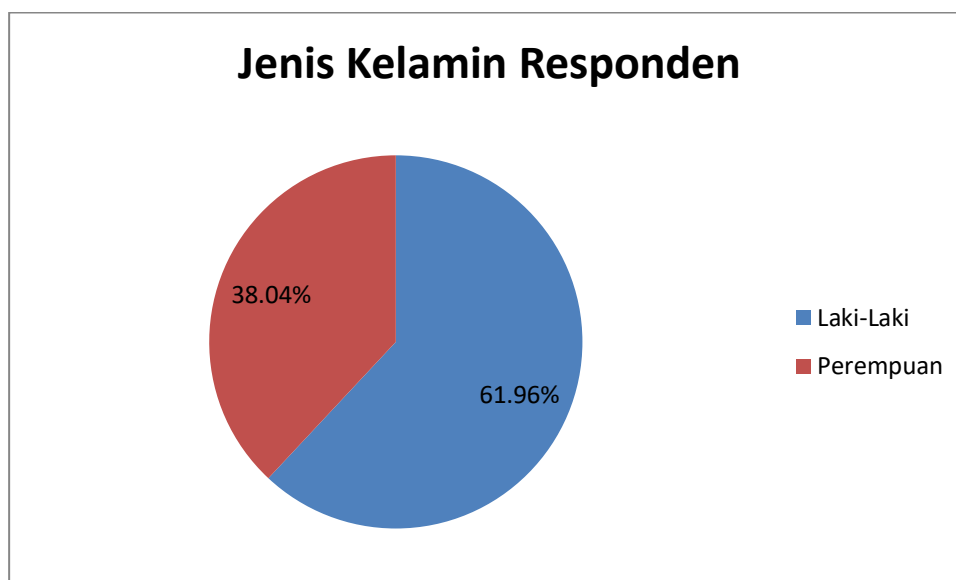
Gambar 3. Grafik Pie Cara Bayar Responden

3. Umur responden terbanyak adalah umur 31 – 40 tahun (37,34 %) 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.



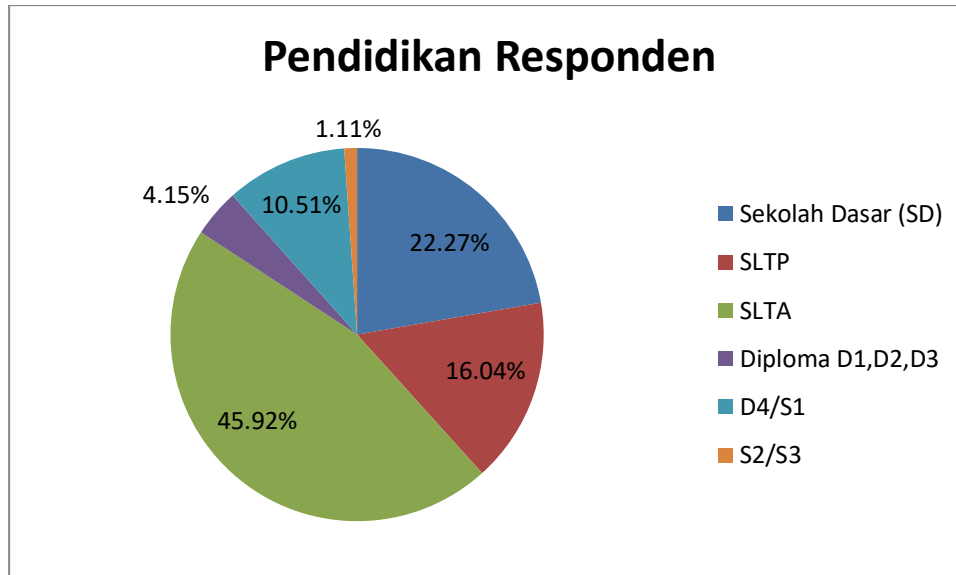
Gambar 4. Grafik Pie Umur Responden

4. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki (61,96%), 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



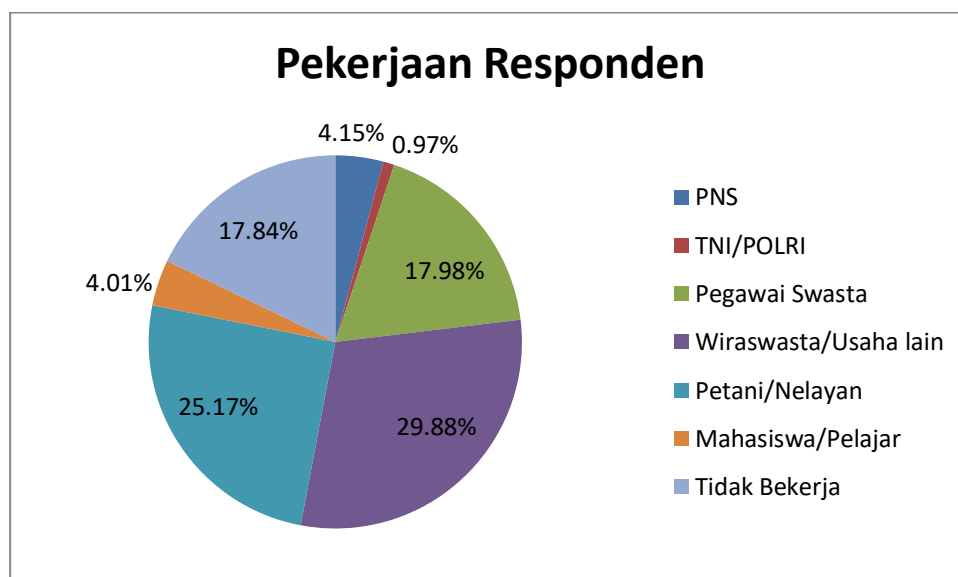
Gambar 5. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden

5. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (45,92 %), 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 84,23 % responden adalah pendidikan SD, SMP dan SMA.



Gambar 6. Grafik Pie Pendidikan Responden

6. Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta / Usaha lain (29,88 %), disusul kemudian Petani / Nelayan (25,17 %) dan Pegawai Swasta (17,98 %), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma didominasi oleh pekerjaan sektor non formal.



Gambar 7. Grafik Pie Pekerjaan Responden

B. PERHITUNGAN DAN DESKRIPSI HASIL ANALISIS

B.1 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

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. Perbedaan 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 Periode Triwulan I Tahun 2021

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	3,17	79,16	3,18	79,57	3,11	77,76
U2	Prosedur Pelayanan	3,16	79,02	3,18	79,43	3,09	77,35
U3	Waktu Penyelesaian	2,83	70,84	3,17	79,14	3,05	76,24
U4	Biaya/Tarif	3,10	77,45	3,14	78,43	3,13	78,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,09	3,19	79,71	3,15	78,87
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,72	3,26	81,43	3,20	79,97
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,77	3,26	81,57	3,22	80,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11	77,86	3,33	83,29	3,45	86,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,15	78,75	3,19	79,86	3,09	77,21
TOTAL			78,74		80,27		79,14

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 (70,84), sedangkan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi (83,72).

Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung yakin bahwa telah dilayani oleh petugas pelaksanaan yang punya kompetensi baik, yaitu berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalamannya.

2. Dapat diketahui bahwa Biaya/Tarif di Instalasi Pelayanan Rawat Inap mendapatkan nilai terendah (78,43), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (83,29).

Hal ini menunjukkan bahwa Biaya/ tarif layanan di Instalasi Pelayanan Rawat Inap masih perlu disosialisasikan dan diinformasikan pada pasien dan keluarga. Peran petugas admisi menjadi penting dalam mengambil peran ini. Didukung juga tentunya dengan petugas ruangan di Instalasi Rawat Inap. Hal ini bertujuan agar ada kejelasan sejak awal tentang informasi biaya/ tarif sehingga pasien/keluarga tidak kaget dengan biaya layanan di akhir layanan.

3. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat mendapatkan nilai terendah (76,24), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (86,33)

Waktu penyelesaian pelayanan di Instalasi Gawat Darurat terjadi karena adanya pemeriksaan tambahan yang dilakukan pada pasien yang hendak rawat inap melalui IGD. Pemeriksaan tersebut berupa skrining COVID-19, di mana setiap pasien akan ditanya riwayat paparan seputar COVID-19, dilanjutkan dengan pemeriksaan rapid antigen COVID-19, pemeriksaan roentgen paru dan beberapa jenis pemeriksaan penunjang lainnya yang diperlukan untuk menentukan pasien tersebut bebas dari virus COVID-19. Hal ini menjadi penting karena pasien akan mendapatkan jenis pelayanan berbeda, di mana pasien yang terkonfirmasi COVID-19 akan dirawat di ruangan isolasi, sedangkan pasien yang bebas dari COVID-19 akan langsung masuk ke ruangan intensif. Selain itu penambahan jenis pemeriksaan ini perlu dipahamkan kembali kepada keluarga pasien sehingga persepsi waktu pelayanan yang lama tidak menjadi keluhan ke depannya.

Lain halnya dengan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Instalasi Rawat Inap serta Gawat Darurat, menjadi unsur pelayanan yang paling diapresiasi oleh masyarakat. Kondisi ini memang sejalan dengan telah berbenahnya UPP RSJ Mutiara Sukma menjadi lebih baik.

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 kegawatdaruratan dipersepsikan oleh sebagian responden masih belum memuaskan/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 Rawat Jalan (78,74) dan tertinggi pada Instalasi Rawat Inap (80,27). Namun semua masih dalam kriteria IKM B (Baik)

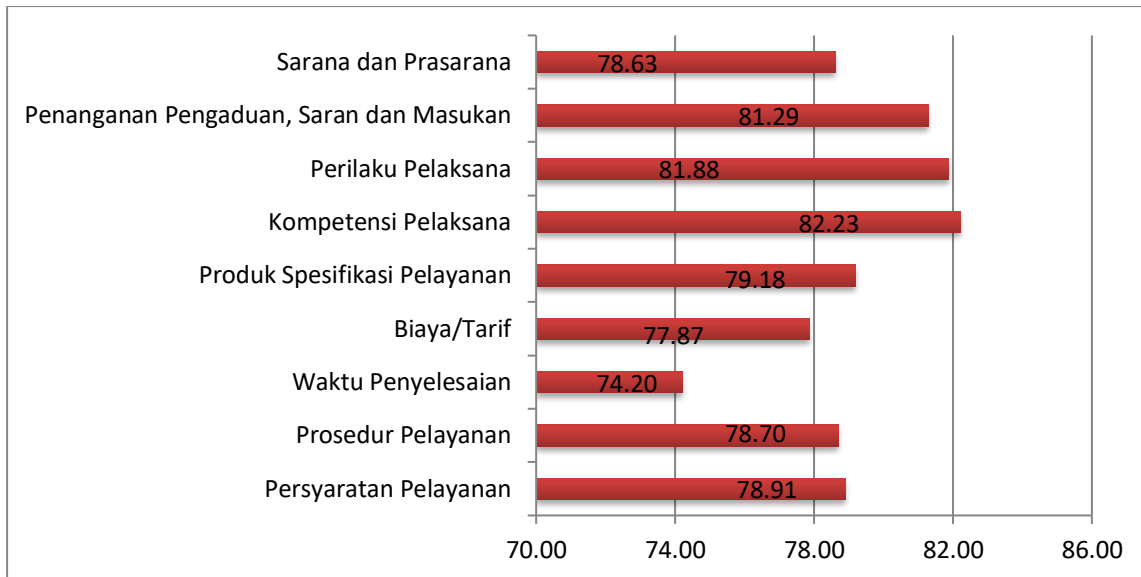
B.2 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

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 Periode Triwulan I Tahun 2021 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat
Periode Triwulan I Tahun 2021**

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	78,91	<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 : 79,21</p> <p style="text-align: center;">Kategori : B (BAIK)</p>
U2	Prosedur Pelayanan	78,70	
U3	Waktu Penyelesaian	74,20	
U4	Biaya/Tarif	77,87	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,18	
U6	Kompetensi Pelaksana	82,23	
U7	Perilaku Pelaksana	81,88	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,29	
U9	Sarana dan Prasarana	78,63	

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021 secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar berikut :



Gambar 8. 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 (74,20).
2. Kompetensi Pelaksana perlu mendapat apresiasi karena mendapat IKM tertinggi (82,23).
3. Unsur pelayanan berada dalam kategori kurang baik dan baik. Unsur pelayanan yang berada dalam kategori kurang baik hanya Unsur Waktu Penyelesaian (74,20). 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 79,21 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 Periode Triwulan I Tahun 2021 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **79,21**. 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 (78,91);
 - Prosedur Pelayanan (78,70);
 - Waktu Penyelesaian (74,20);
 - Biaya/Tarif (77,87);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (79,18);
 - Kompetensi Pelaksana (82,23);
 - Perilaku Pelaksana (81,88);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (81,29);
 - Sarana dan Prasarana (78,63).
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Rawat Jalan (70,84) dan Instalasi Gawat Darurat (76,24).
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 dan 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 79,21 dengan kriteria **B (BAIK)**.

B. SARAN / REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Periode Triwulan I Tahun 2021 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 Periode Triwulan I Tahun 2021 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 PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2021

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	3	3	2	4	3	2	1	2	3	Rawat Jalan
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	Rawat Jalan
4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
7	3	2	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
8	2	3	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
9	3	3	2	3	2	3	3	3	2	Rawat Jalan
10	3	3	2	3	2	3	3	3	2	Rawat Jalan
11	3	3	2	3	2	3	3	2	2	Rawat Jalan
12	3	2	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
13	3	3	1	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
14	2	4	3	2	2	1	4	3	3	Rawat Jalan
15	4	2	3	2	4	1	3	2	2	Rawat Jalan
16	2	2	3	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
17	3	3	1	1	1	2	2	2	3	Rawat Jalan
18	3	2	1	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
19	3	3	1	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
20	3	3	2	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
21	3	3	2	3	3	2	3	3	2	Rawat Jalan
22	2	2	3	2	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
23	3	2	3	3	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
24	3	3	3	2	3	1	3	3	3	Rawat Jalan
25	2	2	3	3	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
26	3	2	3	3	3	2	3	3	2	Rawat Jalan
27	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
28	3	3	3	2	2	2	3	3	3	Rawat Jalan
29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	Rawat Jalan
31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
32	2	2	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
33	3	3	1	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
34	2	2	2	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
35	3	2	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
36	3	3	1	2	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
37	3	2	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	
38	4	2	2	2	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
39	3	2	1	3	3	3	2	4	2	Rawat Jalan
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
41	4	4	3	4	2	4	2	2	4	Rawat Jalan
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
43	4	3	2	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
44	3	3	2	2	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
45	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
46	3	4	4	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
47	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
48	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
49	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
50	3	4	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
52	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
53	3	4	3	3	3	3	4	2	3	Rawat Jalan
54	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
56	3	3	3	3	2	3	3	3	4	Rawat Jalan
57	3	3	4	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
58	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
59	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
60	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
63	3	3	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
65	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
69	3	3	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
72	3	4	4	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
75	3	3	4	3	3	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	2	3	3	4	4	Rawat Jalan
79	3	3	3	3	2	3	3	4	4	Rawat Jalan
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
81	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
82	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
83	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
85	3	3	3	3	3	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	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
91	3	4	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
92	3	4	3	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
93	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
94	3	3	3	3	4	4	3	2	4	Rawat Jalan
95	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
96	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
97	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
98	4	4	2	4	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
99	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
100	4	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
102	3	3	3	2	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
103	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
104	3	3	3	2	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
105	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
106	4	3	1	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
107	4	4	1	2	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
109	4	4	2	4	3	4	3	1	4	Rawat Jalan
110	4	3	2	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
111	3	3	2	4	4	4	4	2	3	Rawat Jalan
112	3	3	2	3	4	4	4	2	4	Rawat Jalan
113	3	4	2	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
114	3	4	2	2	3	4	3	2	4	Rawat Jalan
115	4	3	4	2	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
116	4	3	2	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
117	3	4	4	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
118	4	4	2	3	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
119	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
120	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
121	3	4	2	2	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
122	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Rawat Jalan
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Jalan
124	4	3	3	2	3	4	3	2	3	Rawat Jalan
125	2	2	2	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
126	4	3	3	4	2	3	3	4	3	Rawat Jalan
127	4	3	2	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
128	4	4	4	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
129	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
130	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
132	3	4	3	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
133	3	3	3	3	4	4	4	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	
134	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
135	3	4	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
136	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Rawat Jalan
137	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
139	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
140	3	3	2	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
143	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
144	3	3	2	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
145	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
146	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
148	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
151	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
153	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
154	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
155	4	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
156	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
157	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
158	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
159	3	2	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
160	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
161	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
162	3	3	2	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
163	3	3	2	3	2	3	3	3	2	Rawat Jalan
164	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
166	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
167	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
168	3	2	2	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
169	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
170	3	3	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
171	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
172	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
173	3	3	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
174	3	3	2	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
175	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
176	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Rawat Jalan
177	2	4	4	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
178	4	4	4	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
180	1	2	2	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
181	4	4	4	4	4	4	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	
182	2	1	2	3	3	4	3	4	2	Rawat Jalan
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
184	3	4	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
185	3	3	3	3	3	3	3	1	2	Rawat Jalan
186	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
187	2	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
189	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
191	2	3	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
193	2	3	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
194	4	4	3	2	2	2	2	2	2	Rawat Jalan
195	2	2	4	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
196	2	4	3	2	2	2	3	3	3	Rawat Jalan
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
200	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
202	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
203	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
204	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
205	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
206	4	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
207	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
208	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
209	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
210	3	3	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
211	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
212	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
213	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
214	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
216	3	3	4	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
217	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
218	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
219	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
220	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
221	4	4	4	4	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
222	4	4	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
224	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
225	4	4	3	3	3	4	4	4	2	Rawat Jalan
226	3	3	1	3	3	4	2	3	3	Rawat Jalan
227	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
228	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
229	4	3	2	4	3	3	3	4	2	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	
230	3	3	3	4	3	4	3	2	3	Rawat Jalan
231	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
234	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
235	3	2	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
236	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
237	4	4	3	3	3	4	4	4	2	Rawat Jalan
238	2	3	2	2	2	4	4	4	4	Rawat Jalan
239	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
240	3	4	2	3	3	4	3	3	2	Rawat Jalan
241	3	3	4	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
242	3	3	3	4	2	3	3	4	4	Rawat Jalan
243	3	3	3	3	3	4	4	2	3	Rawat Jalan
244	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
245	3	3	4	4	3	4	4	2	2	Rawat Jalan
246	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
247	4	3	3	3	3	4	3	2	3	Rawat Jalan
248	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
249	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
251	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
252	3	3	3	3	3	4	4	2	3	Rawat Jalan
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
254	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
255	4	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
256	2	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
257	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
258	4	4	3	3	3	4	3	1	3	Rawat Jalan
259	4	3	4	4	4	4	3	1	3	Rawat Jalan
260	4	3	3	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
261	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
262	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
263	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
264	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
265	4	3	4	4	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
266	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
267	4	3	3	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
268	3	3	3	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
269	3	4	4	4	4	3	3	1	3	Rawat Jalan
270	3	3	3	4	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
271	3	4	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
272	3	3	3	4	4	4	3	1	3	Rawat Jalan
273	3	3	4	3	4	4	4	1	3	Rawat Jalan
274	3	3	3	4	4	4	4	1	3	Rawat Jalan
275	3	3	3	4	4	4	4	1	3	Rawat Jalan
276	3	3	3	4	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
277	4	3	3	4	3	3	4	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	
278	3	4	4	3	3	4	4	1	3	Rawat Jalan
279	3	3	3	3	4	4	4	1	3	Rawat Jalan
280	3	3	3	3	4	3	3	1	4	Rawat Jalan
281	3	3	4	3	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
282	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
284	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
285	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
286	4	4	3	1	3	4	4	3	2	Rawat Jalan
287	3	4	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
288	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
290	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
291	3	3	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Jalan
292	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
293	3	2	3	3	3	4	4	3	2	Rawat Jalan
294	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
295	3	4	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
296	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
297	3	3	2	3	2	3	3	3	2	Rawat Jalan
298	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
299	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
300	3	3	2	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
301	3	3	2	2	2	3	4	4	3	Rawat Jalan
302	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
303	3	2	2	2	1	4	3	4	3	Rawat Jalan
304	3	4	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
305	3	3	3	3	3	4	4	1	4	Rawat Jalan
306	3	4	3	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
307	3	3	2	3	3	3	4	1	4	Rawat Jalan
308	3	3	2	3	3	4	2	4	3	Rawat Jalan
309	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
310	4	2	2	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
311	3	3	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Jalan
312	3	3	2	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
313	3	3	2	2	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
314	3	3	2	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
315	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
316	3	3	2	3	4	3	3	1	4	Rawat Jalan
317	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Jalan
318	3	4	3	2	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
319	3	4	2	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
320	3	4	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
321	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
322	3	2	2	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
323	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
324	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
325	3	2	2	3	3	4	3	2	2	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	
326	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
327	3	3	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Jalan
328	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
329	3	2	2	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
331	3	3	2	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
332	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
333	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
334	3	3	1	3	3	3	2	3	4	Rawat Jalan
335	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
336	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
337	3	3	2	3	3	3	4	2	2	Rawat Jalan
338	3	3	2	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
339	3	3	2	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
340	3	3	3	3	3	2	3	2	3	Rawat Jalan
341	3	3	3	3	4	3	3	4	2	Rawat Jalan
342	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
343	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
344	3	3	2	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
345	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
346	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
347	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Rawat Jalan
348	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
349	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
350	3	3	1	2	3	4	3	2	3	Rawat Jalan
351	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
352	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
353	3	3	2	3	4	4	4	3	3	Rawat Jalan
354	3	2	2	3	3	4	2	4	3	Rawat Jalan
355	4	4	3	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
356	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
357	3	4	4	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
358	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
359	3	4	4	3	4	4	3	2	4	Rawat Jalan
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
361	3	1	4	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
362	3	3	2	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
363	3	3	2	2	3	4	4	3	3	Rawat Jalan
364	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
366	2	3	2	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
367	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
371	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
372	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
373	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	
374	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Inap
375	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
376	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
377	3	4	4	4	3	4	3	3	2	Rawat Inap
378	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
380	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
385	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
386	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
388	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
389	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
391	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
392	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
393	3	4	4	3	4	3	3	3	4	Rawat Inap
394	3	4	4	3	4	3	3	3	4	Rawat Inap
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
396	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
401	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
403	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Inap
404	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
406	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
409	3	3	2	3	4	4	4	4	2	Rawat Inap
410	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Rawat Inap
411	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
412	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
413	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
414	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
415	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
416	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
417	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
420	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
421	3	3	2	4	3	3	3	3	2	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	
422	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
423	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Inap
424	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
425	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Rawat Inap
426	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Rawat Inap
427	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
428	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
430	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
431	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
433	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
434	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Rawat Inap
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
436	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
437	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
438	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
439	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
441	2	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
443	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
445	4	3	4	4	4	4	3	3	3	Rawat Inap
446	3	3	3	4	3	3	4	1	3	Rawat Inap
447	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
449	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
450	3	3	3	4	3	4	3	4	2	Rawat Inap
451	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
452	3	3	2	3	3	3	3	4	2	Rawat Inap
453	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
454	3	3	3	3	3	3	4	4	2	Rawat Inap
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
457	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
458	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
459	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
460	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
462	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
463	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
464	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Inap
465	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Inap
466	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
467	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
468	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Rawat Inap
469	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	
470	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Inap
471	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
472	3	3	3	3	3	4	3	2	4	Rawat Inap
473	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
474	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
475	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
476	4	3	3	4	3	4	4	1	3	Rawat Inap
477	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
478	3	3	3	4	4	4	3	1	3	Rawat Inap
479	2	3	3	2	3	4	3	3	4	Rawat Inap
480	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
481	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
483	3	3	3	4	3	4	4	2	2	Rawat Inap
484	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Inap
485	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Rawat Inap
486	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
487	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Inap
488	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
491	3	3	3	3	4	3	3	3	4	Rawat Inap
492	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
493	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
494	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Inap
495	4	3	3	3	3	3	4	1	3	Rawat Inap
496	4	4	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
497	3	3	2	3	3	3	3	3	2	Rawat Inap
498	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
499	3	3	2	2	3	3	3	3	2	Rawat Inap
500	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
501	3	4	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
502	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
503	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
505	3	4	4	3	4	4	3	4	4	Rawat Inap
506	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
507	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Rawat Inap
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
509	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
511	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
512	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
513	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
514	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
515	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
516	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
517	3	3	3	3	3	3	3	2	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	
518	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
519	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
520	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
521	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
522	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
523	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Inap
524	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
525	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
526	1	1	4	3	4	3	4	4	3	Rawat Inap
527	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
528	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
529	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
530	3	2	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
531	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
532	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
533	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
534	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
535	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
536	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Rawat Inap
537	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
538	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
539	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Inap
540	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Inap
541	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
542	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Inap
543	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
544	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
545	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
546	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
547	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
548	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
549	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
550	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
551	3	2	3	3	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
552	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
553	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
554	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
555	3	3	3	3	3	4	4	4	2	Instalasi Gawat Darurat
556	3	3	4	3	3	4	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
557	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
558	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
559	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
560	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
561	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
562	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
563	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
564	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
565	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
566	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
567	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
568	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
570	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
571	3	3	3	3	4	4	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
572	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
573	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
574	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Instalasi Gawat Darurat
575	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
576	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
577	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
578	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
579	4	3	3	3	4	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
580	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
581	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Instalasi Gawat Darurat
582	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
583	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
584	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
585	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
586	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
587	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
588	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
591	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
592	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
593	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
594	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
596	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
597	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
599	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
600	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
601	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
602	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
603	3	2	2	3	3	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
604	3	2	2	3	3	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
605	3	3	2	3	3	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
606	3	2	2	3	2	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
607	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
608	3	4	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
609	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
610	3	3	3	3	3	4	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
611	3	3	3	3	3	3	2	2	2	Instalasi Gawat Darurat
612	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
613	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
615	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
616	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
617	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
619	3	3	3	3	3	3	2	2	3	Instalasi Gawat Darurat
620	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
621	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
622	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
624	3	3	3	2	2	3	3	2	2	Instalasi Gawat Darurat
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
626	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
627	4	3	3	2	2	3	3	2	1	Instalasi Gawat Darurat
628	3	3	3	4	3	4	3	2	2	Instalasi Gawat Darurat
629	3	4	4	3	3	3	3	2	2	Instalasi Gawat Darurat
630	3	3	3	3	3	4	4	3	2	Instalasi Gawat Darurat
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
632	3	3	3	3	4	4	4	3	2	Instalasi Gawat Darurat
633	3	3	4	3	4	4	4	4	2	Instalasi Gawat Darurat
634	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
635	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
636	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
638	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
639	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
640	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
641	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
642	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
643	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
644	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
645	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
646	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Instalasi Gawat Darurat
647	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
648	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Instalasi Gawat Darurat
649	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Instalasi Gawat Darurat
650	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
651	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
652	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
653	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
654	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
655	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
656	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
657	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
658	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
659	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
660	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
661	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
662	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
663	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
664	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
665	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
666	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
667	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
668	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
669	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
670	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
671	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Instalasi Gawat Darurat
672	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
673	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
674	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
675	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
676	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
677	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
678	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
679	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
680	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
681	3	3	2	3	2	3	2	3	3	Instalasi Gawat Darurat
682	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
683	4	3	2	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
684	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
685	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
686	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
687	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
688	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
689	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
690	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
691	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
692	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
693	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
694	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
695	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
696	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
697	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
698	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
699	4	3	3	3	4	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
700	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
701	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
702	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
703	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
704	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
705	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
706	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
707	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
708	3	3	2	3	3	4	4	4	3	Instalasi Gawat Darurat
709	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
710	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
711	4	2	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
712	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
713	3	4	3	3	4	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
714	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
715	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
716	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
717	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
718	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
719	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Instalasi Gawat Darurat
720	3	3	3	3	4	3	3	4	2	Instalasi Gawat Darurat
721	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Instalasi Gawat Darurat
722	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Instalasi Gawat Darurat
723	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Instalasi Gawat Darurat
	2282	2276	2146	2252	2290	2378	2368	2351	2274	
NILAI RATA-RATA	3,16	3,15	2,97	3,11	3,17	3,29	3,28	3,25	3,15	
										1
NRR TERTIMBANG	0,35	0,35	0,33	0,35	0,35	0,37	0,36	0,36	0,35	3,17
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
										0,1111
KONVERSI IKM	78,91	78,70	74,20	77,87	79,18	82,23	81,88	81,29	78,63	79,21
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 2. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021

I. DATA MASYARAKAT/ RESPONDEN (Lingkari Tanda Angka Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden)		DIISI OLEH PETUGAS*
TANGGAL SURVEY/...../20....	
RESPONDEN	1. PASIEN 2. KELUARGA PASIEN	*
UMURTahun	
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	*

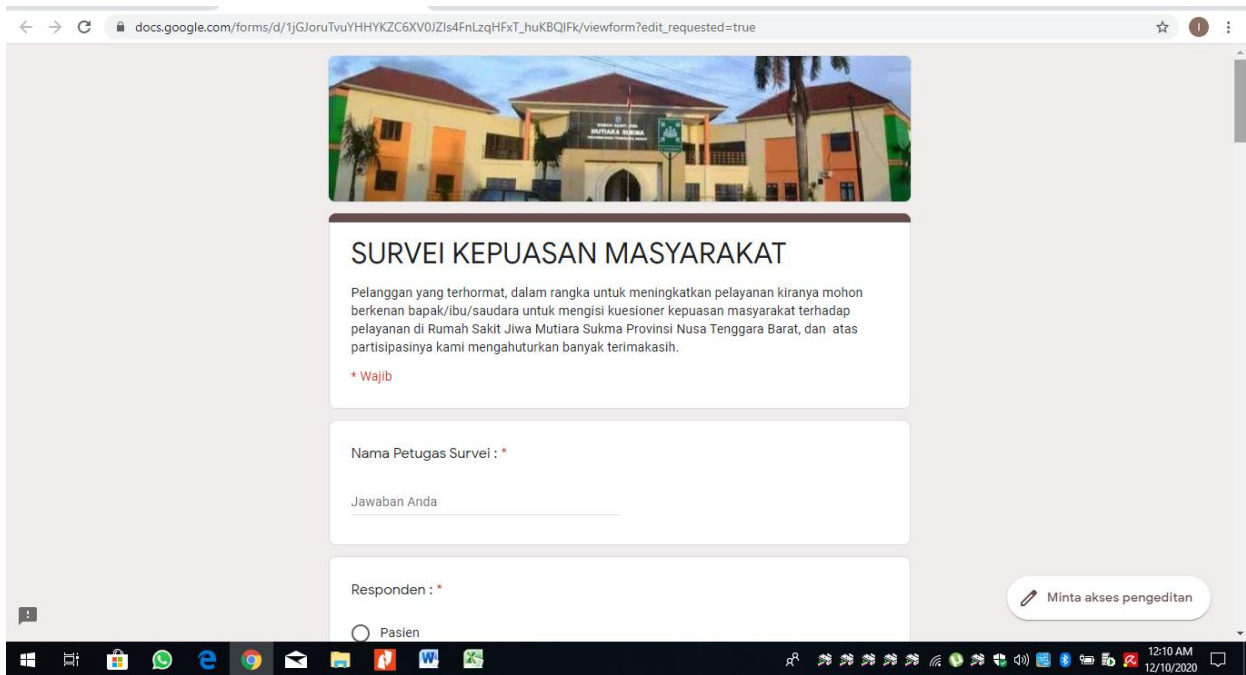
TEMPAT PELAYANAN	
------------------	--

II. PENDAPAT MASYARAKAT TNPANG LAYANAN PUBLIK (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 pelayananantara 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)

Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021





YKZC6XV0ZIs4FnLzqHFxT_huKBQIFk/viewform?edit_requested=true

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

1 2 3 4

Tidak sesuai Sangat sesuai

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

1 2 3 4

Tidak mudah Sangat Mudah

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

1 2 3 4

Tidak cepat sangat cepat

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

1 2 3 4

Sangat Tidak Wajar Sangat Wajar