



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (S K M) TRIWULAN I TAHUN 2022

**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)
TRIWULAN I TAHUN 2022**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Triwulan I (Pertama) Tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

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

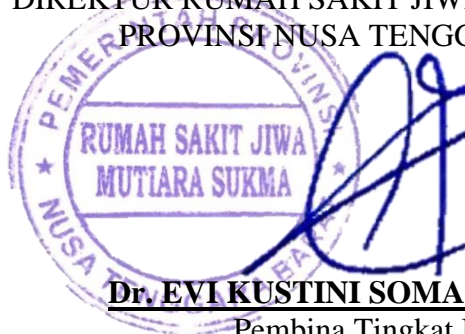
1. Ibu Direktur Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat,
2. Masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

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 2022

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
TRIWULAN I TAHUN 2022

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 bulanan (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 Triwulan I Tahun 2022 ini menghasilkan 757 kuisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 370 kuisioner Instalasi Rawat Jalan, 186 kuisioner Instalasi Rawat Inap dan 201 kuisioner Instalasi Gawat Darurat.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **80,68** 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	78,67	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 Total : 80,68 Kategori : B (BAIK)
U2	Prosedur Pelayanan	77,94	
U3	Waktu Penyelesaian	77,05	
U4	Biaya/Tarif	79,46	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,92	
U6	Kompetensi Pelaksana	80,28	
U7	Perilaku Pelaksana	81,14	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,88	
U9	Sarana dan Prasarana	79,79	

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. DASAR HUKUM.....	9
C. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
D. RUANG LINGKUP	10
E. METODE / CARA PENGUKURAN	11
F. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
II. ANALISIS	15
A. DATA RESPONDEN	15
B. DATA KUISIONER	20
C. HASIL PERHITUNGAN SKM.....	23
D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN	25
E. HASIL ANALISIS DAN TINDAK LANJUT.....	26
F. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN.....	26
G. PERBANDINGAN HASIL SURVEI	27
III. PENUTUP	28
A. KESIMPULAN	28
B. SARAN / REKOMENDASI.....	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden	16
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden	17
Gambar 3. Grafik Pie Cara Bayar Responden	17
Gambar 4. Grafik Pie Umur Responden	18
Gambar 5. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden	18
Gambar 6. Grafik Pie Pendidikan Responden	19
Gambar 7. Grafik Pie Pekerjaan Responden	19
Gambar 8. Grafik Batang Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Secara Keseluruhan	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 2. Karakteristik Responden Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022.....	15
Tabel 3. Data Kuisisioner SKM RSJMS Triwulan I Tahun 2022	20
Tabel 4. Perbandingan Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM RSJMS Triwulan I Tahun 2022	20
Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022.....	21
Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022	24
Tabel 7. Perbandingan Data Survei SKM dari Tahun 2020 hingga Triwulan I Tahun 2022	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	31
Lampiran 2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022	47
Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022.....	48

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
TRIWULAN I TAHUN 2022

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 profesional. 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 Triwulan I Tahun 2022 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. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 34 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022.

D. 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.

E. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

a. Persiapan, terdiri dari :

- 1) Penyusunan daftar pertanyaan instrument survey;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Penggandaan daftar pertanyaan survey;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :

- 1) Daftar pertanyaan survey yang di bagikan kepada responden;
- 2) Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan;

c. Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan;
- 2) Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey;

d. Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain :

- 1) Kuesioner dengan tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri;
- 3) Kuesioner elektronik (*internet/e-survey/google form*);
- 4) Diskusi kelompok tefokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam;

e. Pengolahan data, terdiri dari :

- 1) Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
- 2) Hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.

f. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

g. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan. Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- 1) Persiapan, 5 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;

- 3) Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
 - 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.
2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

a. Penyusunan keusioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

- 1) Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik;
- 2) Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai(NIP) dan/atau data lain;
- 3) Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsure-unsur pelayanan yang dinilai;
- 4) Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responded terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

b. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4*. Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Penentuan Jumlah Responden

- 1) Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- 2) Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 100 orang, maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- 3) Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

d. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - i. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - ii. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

e. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

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 :

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

f. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

F. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Waktu pengukuran : pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2022 dengan perincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

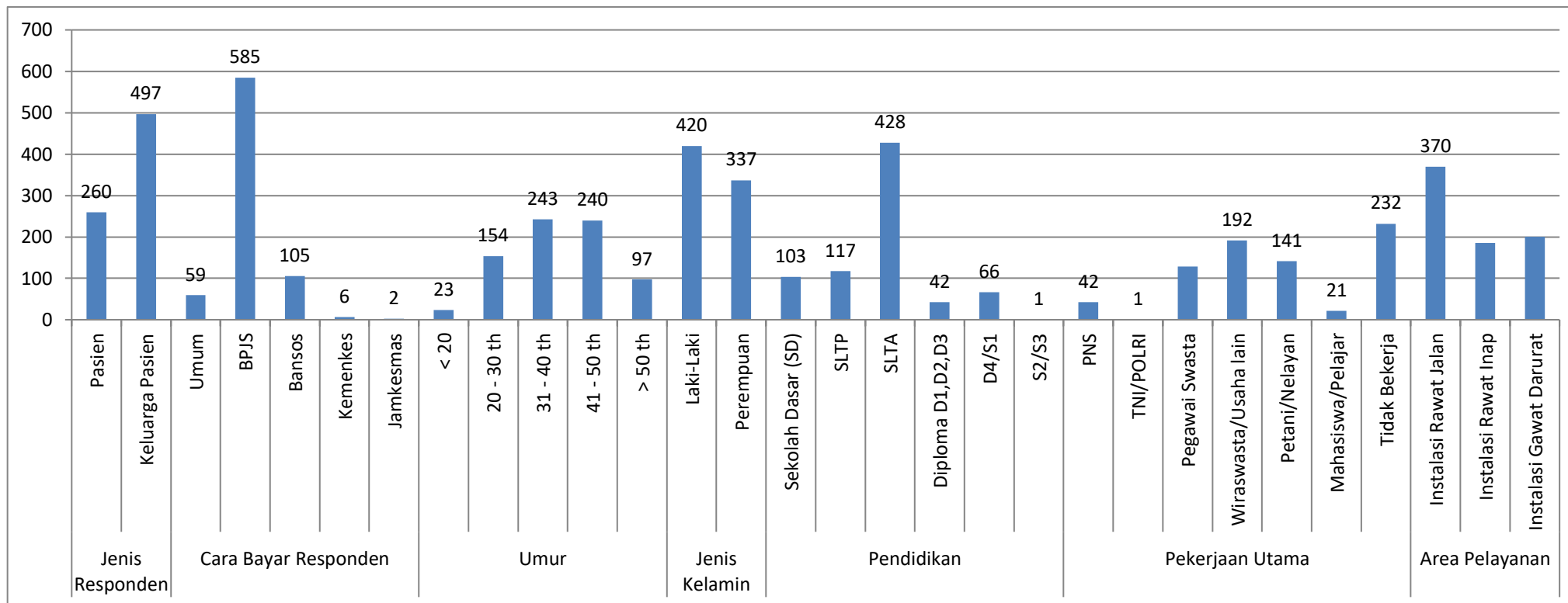
II. ANALISIS

A. DATA RESPONDEN

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 Triwulan I Tahun 2022 :

**Tabel 2. Karakteristik Responden
RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022**

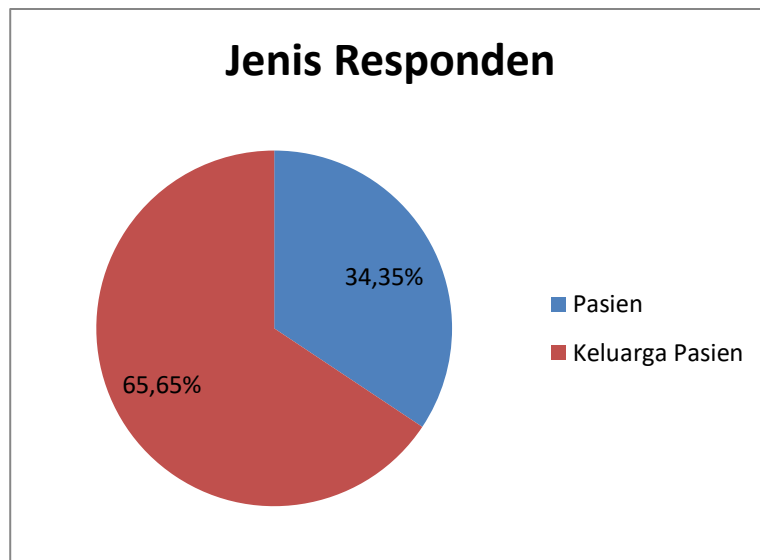
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Responden	Pasien	260	34,35
		Keluarga Pasien	497	65,65
2	Cara Bayar Responden	Umum	59	7,79
		BPJS	585	77,28
		Bansos	105	13,87
		Kemenkes	6	0,79
		Jamkesmas	2	0,26
3	Umur	< 20	23	3,04
		20 - 30 th	154	20,34
		31 - 40 th	243	32,10
		41 - 50 th	240	31,70
		> 50 th	97	12,81
4	Jenis Kelamin	Laki-Laki	420	55,48
		Perempuan	337	44,52
5	Pendidikan	Sekolah Dasar (SD)	103	13,61
		SLTP	117	15,46
		SLTA	428	56,54
		Diploma D1,D2,D3	42	5,55
		D4/S1	66	8,72
		S2/S3	1	0,13
6	Pekerjaan Utama	PNS	42	5,55
		TNI/POLRI	1	0,13
		Pegawai Swasta	128	16,91
		Wiraswasta/Usaha lain	192	25,36
		Petani/Nelayan	141	18,63
		Mahasiswa/Pelajar	21	2,77
		Tidak Bekerja	232	30,65
7	Area Pelayanan	Instalasi Rawat Jalan	370	48,88
		Instalasi Rawat Inap	186	24,57
		Instalasi Gawat Darurat	201	26,55
		TOTAL	757	100,00



Gambar 1. Grafik Batang Karakteristik Responden

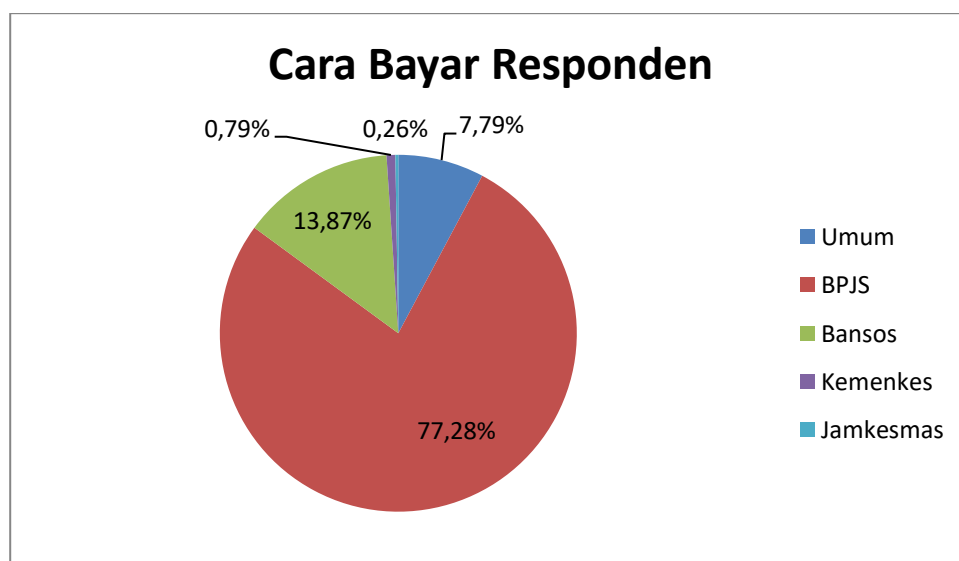
Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis responden terbanyak adalah Keluarga Pasien (65,65 %) dibandingkan dengan Pasien (34,35 %), hal tersebut menggambarkan bahwa dengan kekhususan Rumah Sakit Jiwa maka Keluarga Pasien lebih kooperatif sebagai responden.



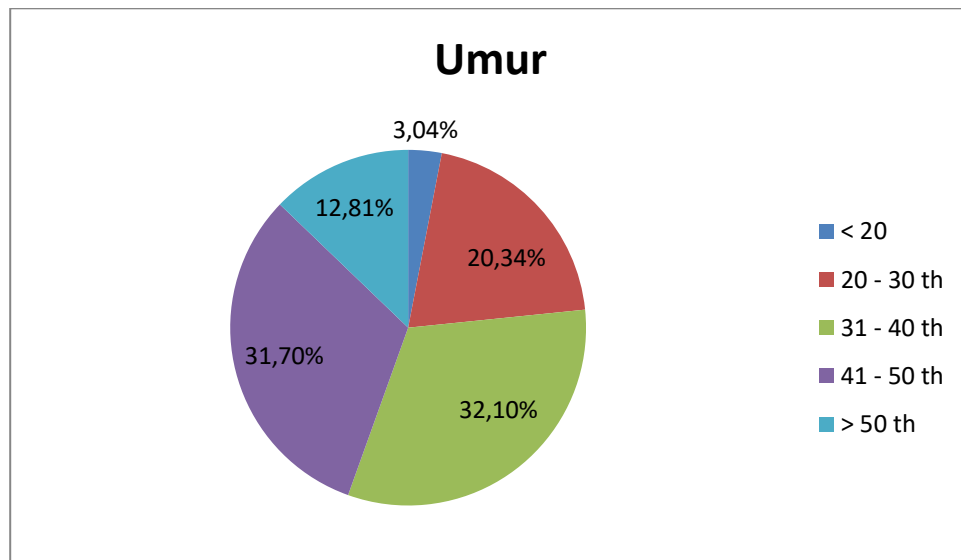
Gambar 2. Grafik Pie Jenis Responden

2. Cara bayar responden terbanyak adalah BPJS (77,28%) dibandingkan dengan Umum (7,79%), Bansos (13,87%), Kemenkes (0,79 %) dan Jamkesmas (0,26%) 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.



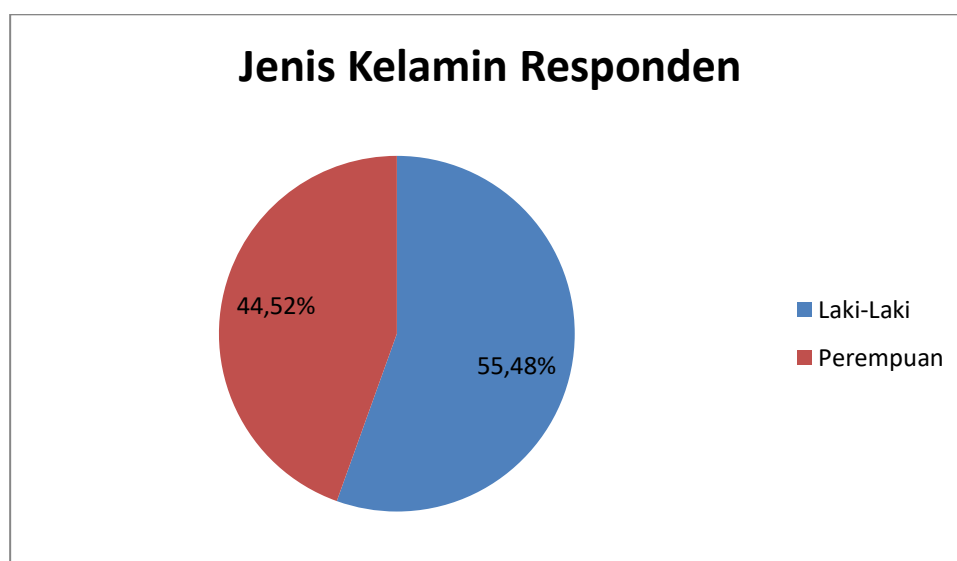
Gambar 3. Grafik Pie Cara Bayar Responden

3. Umur responden terbanyak adalah umur 31 – 40 tahun (32,10 %) 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.



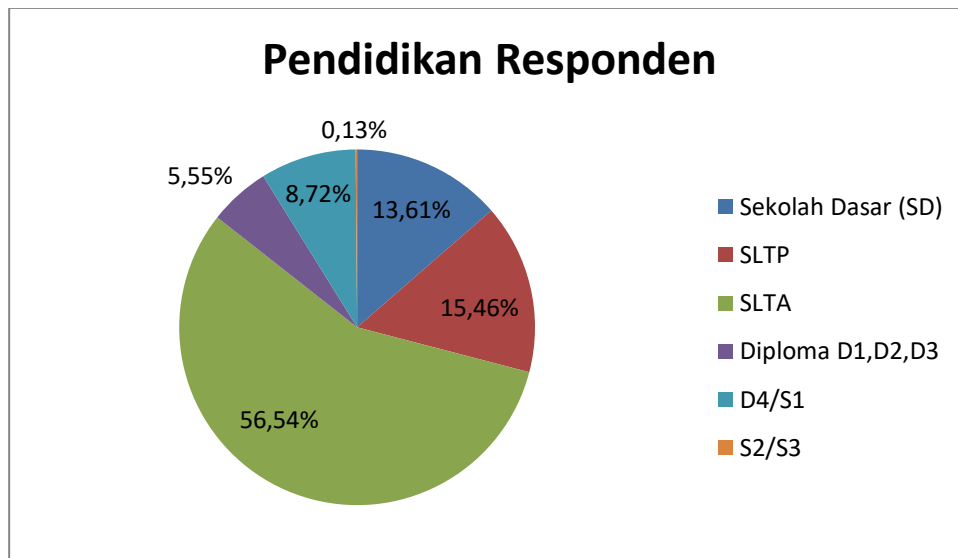
Gambar 4. Grafik Pie Umur Responden

4. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki (55,48%), 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



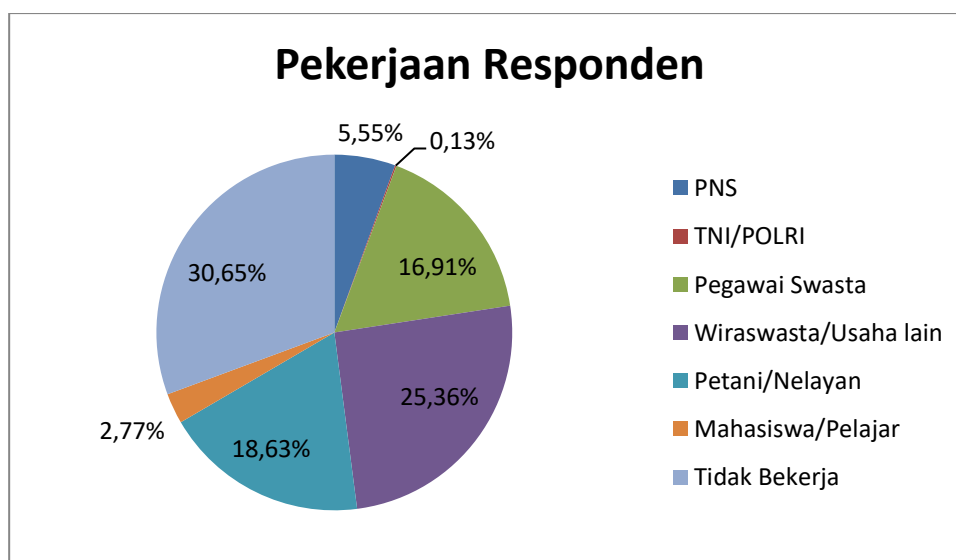
Gambar 5. Grafik Pie Jenis Kelamin Responden

5. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (56,54 %), 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 85,60 % responden adalah pendidikan SD, SMP dan SMA.



Gambar 6. Grafik Pie Pendidikan Responden

6. Pekerjaan responden terbanyak adalah Tidak Bekerja (30,65 %), disusul kemudian Wiraswasta/Usaha Lain (25,36 %) dan Petani/Nelayan (18,63 %), 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. DATA KUISIONER

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner 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 Triwulan I Tahun 2022 ini menghasilkan 757 kuisisioner dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3. Data Kuisisioner
SKM RSJMS Triwulan I Tahun 2022**

No	Area Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Instalasi Rawat Jalan	10.000	370
2	Instalasi Rawat Inap	360	186
3	Instalasi Gawat Darurat	420	201
Total Data Kuisisioner			757

Secara Garis besar data kuisisioner dengan perbandingan Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Perbandingan Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM
RSJMS Triwulan I Tahun 2022**

NILAI RATA-RATA	3,15	3,12	3,08	3,18	3,20	3,21	3,25	3,68	3,19		
											1
NRR TERTIMBANG	0,35	0,35	0,34	0,35	0,36	0,36	0,36	0,41	0,35	3,23	9
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
											0,1111
KONVERSI IKM	78,67	77,94	77,05	79,46	79,92	80,28	81,14	91,88	79,79	80,68	
MUTU PELAYANAN	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	

C. HASIL PERHITUNGAN SKM

1. HASIL PERHITUNGAN SKM PER UNSUR 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. 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

jelasan, di bawah ini disajikan tabel data nilai IKM Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan :

**Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan
Per Unsur Pelayanan**

Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB Triwulan I Tahun 2022

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	3,03	75,81	3,37	84,14	3,15	78,86
U2	Prosedur Pelayanan	3,02	75,41	3,31	82,80	3,12	78,11
U3	Waktu Penyelesaian	3,01	75,14	3,38	84,54	2,95	73,63
U4	Biaya/Tarif	3,02	75,41	3,35	83,74	3,32	82,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	75,68	3,34	83,60	3,37	84,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,02	75,47	3,36	84,01	3,43	85,70
U7	Perilaku Pelaksana	3,06	76,49	3,44	86,02	3,41	85,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,39	3,66	91,40	3,88	96,89
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	75,47	3,38	84,41	3,34	83,46
TOTAL			77,14		84,96		83,24

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 (75,14), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (89,39).

Hal ini menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian pelayanan di Instalasi Rawat Jalan masih panjang karena :

- a. Belum maksimalnya penggunaan aplikasi pendaftaran online oleh para pengunjung RSJ Mutiara Sukma. Besar kemungkinan ini merupakan imbas dari kurang disosialisasikannya aplikasi pendaftaran online ke pengunjung/pasien RSJ Mutiara Sukma. Dengan dimanfaatkannya aplikasi ini dapat memotong waktu tunggu pendaftaran, pasien langsung bisa dilayani asesmen awal dan langsung menunggu di poli tujuan.

- b. Kurangnya SDM tenaga dokter spesialis kedokteran jiwa (Psikiater) di RSJ Mutiara Sukma. Saat ini jumlah psikiater sebanyak 4 orang termasuk dengan tenaga psikiater kontrak. Dengan jumlah kunjungan rata-rata per hari sebanyak 182 orang (Laporan Rawat Jalan Instalasi Rekam Medis periode Januari – April 2022), dan beban per psikiater 45 orang per hari, dan pasien rawt inap rata-rata kunjungan 112 pasien per bulan, dan rata-rata beban per psikiater sebanyak 28 orang pasien per bulan. Sebelum psikiater melakukan pelayanan di poliklinik, psikiater melaksanakan asesmen ulang di ruangan untuk melihat perkembangan pasien rawat inap pada seluruh ruangan perawatan dimana psikiater tersebut menjadi dokter penanggung jawab pasien. Waktu akan lebih tersita lagi apabila psikiater melakukan asesmen ulang pada pasien baru, karena banyaknya item yang harus dinilai. Maka dari itu, jika jumlah psikiater dapat ditambah, apalagi jika ke depannya psikiater yang berbeda ditugaskan pada area rawat jalan dan rawat inap terpisah, tentunya psikiater bisa hadir lebih awal untuk melayani pasien di rawat jalan sehingga waktu penyelesaian bisa lebih cepat

Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai yang tinggi dikarenakan maksimalnya fungsi unit pengaduan pelayanan.

2. Dapat diketahui bahwa Prosedur Pelayanan di Instalasi Pelayanan Rawat Inap mendapatkan nilai terendah (82,80), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (91,40).

Hal ini menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan di Instalasi Pelayanan Rawat Inap sudah baik, namun masih belum maksimal. Hal ini dapat disebabkan oleh :

- a. Pengunjung/pasien belum paham benar dengan prosedur yang akan dijalani
- b. Komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan pemberi layanan
- c. Kurang teraksesnya informasi yang disediakan tentang alur layanan di rawat jalan

Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai yang tinggi dikarenakan maksimalnya fungsi unit pengaduan pelayanan.

3. Dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat mendapatkan nilai terendah (73,63), sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi (96,89)

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 dipahami 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 Jalan, 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 (77,14) dan tertinggi pada Instalasi Rawat Inap (84,96). Namun semua masih dalam kriteria IKM B (Baik)

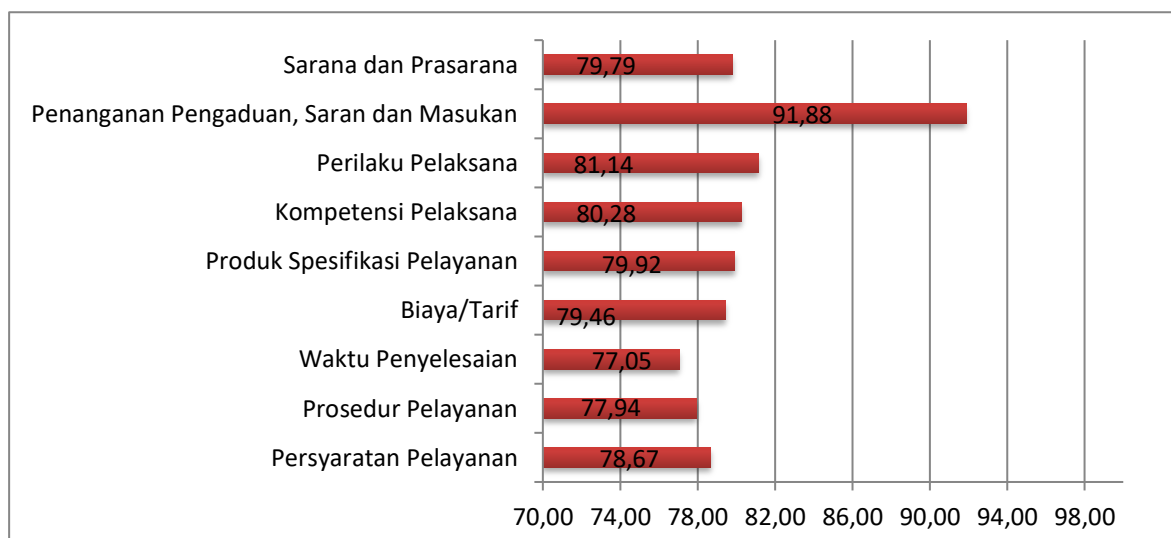
2. HASIL PERHITUNGAN SKM SECARA KESELURUHAN

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 Triwulan I Tahun 2022 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini :

**Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan
Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat
Triwulan I Tahun 2022**

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	78,67	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 Total : 80,68 Kategori : B (BAIK)
U2	Prosedur Pelayanan	77,94	
U3	Waktu Penyelesaian	77,05	
U4	Biaya/Tarif	79,46	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,92	
U6	Kompetensi Pelaksana	80,28	
U7	Perilaku Pelaksana	81,14	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,88	
U9	Sarana dan Prasarana	79,79	

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022 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 (77,05).

2. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan perlu mendapat apresiasi karena mendapat IKM tertinggi (91,88).
3. Unsur pelayanan berada dalam kategori **Baik** dan **Sangat Baik**. Unsur pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik hanya Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan (91,88). 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 80,68 dengan kategori B (Baik)

D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Dari beberapa saran responden, saran tersebut diklasifikasikan untuk beberapa bidang, diantaranya :

1. Saran untuk Bidang Pelayanan

- i. Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan lebih awal memulai waktu dalam memberikan pelayanan.
- ii. Dalam memberikan pelayanan lebih mengedepankan service excellent dan berprinsip melayani seperti kita ingin dilayani, serta menerapkan slogan senyum, sapa, dan salam.
- iii. Diperlukan penanganan yang intensif, komunikatif, ramah dan serius dalam memberikan pelayanan pasien.
- iv. Perlunya (komunikasi efektif antara pemberi dan penerima layanan tentang hasil pemeriksaan, diagnose dan tindak lanjutnya) penjelasan yang baik dan benar kepada pasien / keluarga pasien mengenai hasil pemeriksaan, penyakit pasien serta tindakanyang akan dilakukan
- v. Perlu adanya kemudahan alur pelayanan bagi pasien untuk berobat
- vi. Aplikasi pendaftaran online lebih dimaksimalkan

2. Saran untuk Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian

- i. Untuk memperlancar pelayanan rawat jalan dan Inap perlunya penambahan dokter spesialis jiwa
- ii. Memerlukan Petugas administrasi tersendiri pelayanan rawat jalan karena banyaknya dokumen yang harus di input/diselesaikan

3. Saran untuk Bagian Penunjang

- i. Menciptakan ruang tunggu yang nyaman (dengan menyediakan fasilitas) seperti, tempat duduk empuk, air minum, permen, buku bacaan, TV sebagai hiburan
- ii. Tersedianya tanda-tanda di ruangan sehingga pengunjung lebih paham di area RSJ Mutiara Sukma.

E. HASIL ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan jumlah / hasil SKM tahun 2020 sampai tahun 2022, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi ke depan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun. Berikut beberapa tindak lanjut untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan dan menata sarana dan prasarana pelayanan publik pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara;
2. Memastikan ketepatan jam pelayanan;
3. Melakukan pembinaan kepada Petugas Layanan dalam upaya menjaga kualitas layanan;
4. Melakukan pengawasan secara berkala kepada petugas dan pengunjung untuk menjaga kualitas layanan, dan
5. Mengirim 1 orang tenaga dokter umum untuk melanjutkan pendidikan dokter spesialis kedokteran jiwa.

F. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,15 (IKM = 78,67) masuk dalam kategori Baik.

2. Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,12 (IKM = 77,94) masuk dalam kategori Kurang Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,08 (IKM = 77,05) masuk dalam kategori Baik.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,18 (IKM = 79,46) masuk dalam kategori Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,20 (IKM = 79,92) masuk dalam kategori Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,21 (IKM = 80,28) masuk dalam kategori Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,25 (IKM = 81,14) masuk dalam kategori Baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,68 (IKM = 91,88) masuk dalam kategori Sangat Baik.

9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,19 (IKM = 79,79) masuk dalam kategori Baik.

G. PERBANDINGAN DATA SURVEI

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2020 hingga tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Perbandingan Data Survei SKM dari Tahun 2020 Hingga Triwulan I Tahun 2022

No	Tahun IKM	Jumlah
1	2020	80,83
2	2021	82,48
3	Triwulan I Tahun 2022	80,68

III. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **80,68**. 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 (78,67);
 - Prosedur Pelayanan (77,94);
 - Waktu Penyelesaian (77,05);
 - Biaya/Tarif (79,46);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (79,92);
 - Kompetensi Pelaksana (80,28);
 - Perilaku Pelaksana (81,14);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (91,88);
 - Sarana dan Prasarana (79,79).
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Waktu Penyelesaian di Pelayanan Instalasi Rawat Jalan (75,14) dan Instalasi Gawat Darurat (73,63).
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 80,68 dengan kriteria **B (BAIK)**.

B. SARAN / REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022 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.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2022 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 TRIWULAN I TAHUN 2022

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	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
6	4	4	3	3	3	4	3	1	4	Rawat Jalan
7	3	3	2	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
8	3	3	2	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
9	3	3	3	3	3	3	4	4	2	Rawat Jalan
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Rawat Jalan
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
27	3	3	3	3	3	3	4	4	2	Rawat Jalan
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
38	3	3	3	3	3	3	3	4	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	3	4	3	Rawat Jalan
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	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	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
83	3	3	3	3	3	3	3	3	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
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
87	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	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
136	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	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
144	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
145	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
160	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
170	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
173	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
176	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
177	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
178	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
183	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
185	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	
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
190	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
195	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
198	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
199	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
202	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
204	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
208	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
211	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
215	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
216	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
217	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
218	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
219	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
220	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
222	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
223	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
228	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
230	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
231	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
232	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
233	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
234	3	3	3	3	3	3	3	4	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	
235	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
236	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
237	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
238	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
239	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
241	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
243	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
244	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
246	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
247	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
249	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
250	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
251	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
252	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
253	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
254	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
255	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
256	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
257	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Rawat Jalan
258	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
259	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
260	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
261	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
262	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
263	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
264	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
265	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
266	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
268	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
269	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
271	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
272	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
273	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
274	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
283	3	3	3	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	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
285	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
289	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
293	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
294	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
295	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
298	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
299	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
300	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
301	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
302	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
303	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Jalan
304	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
305	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
306	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
307	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
309	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
310	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
311	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
312	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
313	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
314	3	3	3	3	3	3	3	4	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	4	3	Rawat Jalan
318	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
319	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
320	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
322	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
323	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
324	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
325	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
326	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
327	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
328	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
329	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
330	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
332	3	3	3	3	3	3	3	4	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	
333	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
334	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
335	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
336	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
337	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
338	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
339	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
344	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
348	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
349	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
367	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
368	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
369	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
370	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
371	4	3	3	3	4	3	3	4	3	Rawat Inap
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
373	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
374	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
375	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Inap
376	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
377	3	1	4	4	4	3	3	4	2	Rawat Inap
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
379	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
381	3	3	3	3	3	3	3	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	
382	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Rawat Inap
383	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
387	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
388	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
390	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Rawat Inap
391	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Rawat Inap
392	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
398	3	4	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Inap
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
400	4	3	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
401	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
402	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
403	4	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
404	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Rawat Inap
405	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Inap
406	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Rawat Inap
407	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Inap
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
409	4	3	3	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	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	3	3	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	4	4	3	Rawat Inap
418	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
421	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
422	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Rawat Inap
423	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
425	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
426	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
427	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
428	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
429	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
430	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	
431	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
432	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
433	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
434	3	3	4	3	3	4	4	2	3	Rawat Inap
435	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Inap
436	3	3	4	3	4	3	4	4	3	Rawat Inap
437	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	1	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
443	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Inap
444	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
445	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
446	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
447	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
448	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
449	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
450	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
451	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
452	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Rawat Inap
453	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Inap
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
456	3	3	3	3	3	3	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
465	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
466	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
467	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Rawat Inap
468	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
469	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
471	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Rawat Inap
472	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
473	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
475	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Inap
476	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
477	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
479	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
481	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rawat Inap
482	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Rawat Inap
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
484	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Inap
485	4	4	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Inap
486	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
488	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
489	3	4	3	3	4	4	4	4	3	Rawat Inap
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
491	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
492	3	3	3	3	3	3	3	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	3	Rawat Inap
495	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
499	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
500	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
501	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
503	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
504	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
505	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
506	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
507	3	3	4	4	4	4	3	4	3	Rawat Inap
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
509	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
510	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
511	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
512	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
513	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Rawat Inap
514	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
515	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Rawat Inap
516	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Rawat Inap
517	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
518	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Rawat Inap
519	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
520	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
521	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
522	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rawat Inap
523	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
524	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
525	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
526	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Inap
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
528	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	
529	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
530	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
531	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
532	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
533	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Rawat Inap
534	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
538	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Inap
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
540	3	3	4	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap
541	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
542	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
546	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Rawat Inap
547	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
548	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
550	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Rawat Inap
551	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
552	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Inap
553	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Rawat Inap
554	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Rawat Inap
555	4	2	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Inap
556	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
558	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
559	4	4	3	4	4	4	4	4	3	IGD
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
561	3	3	4	4	3	4	4	4	4	IGD
562	3	3	2	3	3	4	3	3	4	IGD
563	4	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
564	3	2	2	3	3	4	4	4	4	IGD
565	3	3	2	3	3	4	4	4	4	IGD
566	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
567	4	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
568	4	3	3	3	3	4	3	4	3	IGD
569	3	3	3	3	4	3	3	4	3	IGD
570	3	3	3	4	3	4	3	4	4	IGD
571	4	3	4	3	3	3	3	4	3	IGD
572	4	4	3	4	3	3	4	4	3	IGD
573	3	3	3	3	4	3	3	4	4	IGD
574	3	2	2	3	3	4	3	4	4	IGD
575	3	3	3	3	3	3	3	4	2	IGD
576	3	3	2	3	3	3	3	4	3	IGD
577	3	2	2	3	3	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
579	3	2	2	3	3	3	3	3	2	IGD
580	3	3	2	4	3	3	3	4	3	IGD
581	4	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
582	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
583	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
584	4	4	3	3	3	3	4	4	4	IGD
585	3	4	3	3	4	3	3	4	3	IGD
586	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
587	4	4	3	3	3	4	4	4	3	IGD
588	4	4	2	3	3	3	3	4	3	IGD
589	4	4	3	4	3	3	3	4	3	IGD
590	3	4	2	3	3	3	3	4	3	IGD
591	4	4	3	4	4	4	4	4	4	IGD
592	4	3	2	3	4	4	4	4	4	IGD
593	3	3	3	4	4	4	3	4	4	IGD
594	3	4	3	3	3	4	4	4	3	IGD
595	3	3	2	3	3	4	4	4	3	IGD
596	3	3	2	3	3	3	3	4	2	IGD
597	3	3	3	3	4	3	3	4	4	IGD
598	3	4	2	3	4	4	3	4	3	IGD
599	3	4	3	3	4	3	4	4	2	IGD
600	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
601	3	3	3	3	4	4	4	4	3	IGD
602	4	4	4	3	3	4	4	4	3	IGD
603	3	3	4	4	3	4	4	4	3	IGD
604	3	3	4	4	4	3	3	4	4	IGD
605	3	3	4	3	3	4	3	4	3	IGD
606	3	3	2	4	4	3	4	4	3	IGD
607	3	3	2	4	3	3	3	3	3	IGD
608	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
609	3	3	3	3	3	4	4	4	3	IGD
610	3	3	3	3	3	3	3	4	2	IGD
611	3	3	2	3	4	3	3	3	3	IGD
612	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
613	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
614	4	3	3	3	3	4	3	4	3	IGD
615	3	4	2	4	4	4	4	4	4	IGD
616	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
617	3	3	3	3	4	3	3	4	3	IGD
618	3	3	4	4	4	4	4	4	4	IGD
619	3	3	3	3	3	4	4	3	4	IGD
620	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
621	3	3	3	3	4	4	4	4	3	IGD
622	3	3	3	3	4	4	3	4	4	IGD
623	3	3	3	3	4	3	4	4	4	IGD
624	3	3	3	4	4	4	4	4	3	IGD
625	3	3	3	4	4	4	3	3	4	IGD
626	3	3	3	3	3	3	3	4	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	4	4	4	IGD
628	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
629	4	4	3	4	4	4	4	4	4	IGD
630	4	3	3	4	4	4	4	4	3	IGD
631	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
632	3	4	4	3	3	3	3	4	3	IGD
633	3	3	2	3	3	3	3	4	3	IGD
634	3	3	3	4	4	3	3	4	3	IGD
635	3	3	4	3	4	4	3	4	4	IGD
636	3	3	4	4	3	3	4	4	3	IGD
637	4	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
638	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
639	3	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
640	3	3	3	3	4	3	3	4	4	IGD
641	3	3	2	3	3	2	3	3	3	IGD
642	3	3	3	3	4	3	3	4	4	IGD
643	2	2	2	3	3	4	4	3	4	IGD
644	3	3	3	4	3	3	3	4	3	IGD
645	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
646	3	4	4	4	4	3	3	4	3	IGD
647	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
648	3	2	3	3	3	3	3	4	4	IGD
649	3	3	2	3	4	3	3	4	4	IGD
650	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
651	4	3	4	4	4	4	3	4	4	IGD
652	3	3	3	4	4	3	3	4	3	IGD
653	3	3	2	3	3	4	4	4	3	IGD
654	3	3	3	3	4	4	4	4	4	IGD
655	3	3	3	4	3	4	4	4	4	IGD
656	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
657	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
658	3	3	4	3	3	4	3	4	4	IGD
659	3	3	3	3	3	4	3	4	4	IGD
660	3	4	4	3	3	3	3	4	4	IGD
661	3	3	2	4	4	3	3	3	3	IGD
662	3	3	2	3	3	3	3	3	4	IGD
663	3	3	3	4	4	3	3	4	2	IGD
664	3	3	2	3	3	4	3	3	3	IGD
665	3	3	3	3	4	3	4	4	4	IGD
666	3	3	3	3	4	3	4	4	3	IGD
667	3	3	3	3	4	3	3	4	4	IGD
668	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
669	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
670	3	3	4	3	3	4	4	4	4	IGD
671	3	3	3	4	3	3	3	3	3	IGD
672	3	3	3	4	3	4	3	3	3	IGD
673	3	3	4	4	4	3	3	4	3	IGD
674	3	3	4	4	3	3	3	3	4	IGD
675	3	3	3	3	3	3	3	4	4	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	3	3	3	3	4	4	IGD
677	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
678	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
679	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
680	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
681	3	3	3	3	3	3	4	4	4	IGD
682	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
683	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
684	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
685	3	4	3	3	3	3	4	4	4	IGD
686	3	4	3	3	3	3	3	4	4	IGD
687	3	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
688	3	3	3	3	3	4	3	4	4	IGD
689	3	3	3	3	3	4	3	4	4	IGD
690	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
691	3	3	3	3	3	4	3	4	4	IGD
692	3	3	3	3	3	3	4	4	4	IGD
693	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
694	3	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
695	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
696	3	3	3	3	3	4	3	4	3	IGD
697	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
698	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
699	3	3	3	3	3	3	4	4	3	IGD
700	3	3	4	3	3	3	3	4	3	IGD
701	3	3	3	3	3	3	3	4	4	IGD
702	3	3	3	4	4	2	4	4	4	IGD
703	3	3	3	4	4	4	3	3	4	IGD
704	3	3	3	4	4	4	3	4	3	IGD
705	3	3	3	4	2	3	4	4	3	IGD
706	3	2	2	3	3	3	4	4	2	IGD
707	3	3	2	3	3	3	3	4	3	IGD
708	3	2	2	4	2	3	2	4	4	IGD
709	3	3	3	4	4	3	3	4	2	IGD
710	3	2	3	3	4	3	4	4	2	IGD
711	3	2	3	4	3	3	3	4	2	IGD
712	3	3	2	3	3	3	4	3	3	IGD
713	4	4	4	3	4	4	4	4	3	IGD
714	3	2	3	3	3	4	3	4	3	IGD
715	4	4	4	3	3	4	4	4	4	IGD
716	3	3	4	4	3	4	3	3	4	IGD
717	3	4	4	4	4	4	3	4	4	IGD
718	4	2	2	3	4	3	4	4	2	IGD
719	3	3	2	3	3	3	3	4	3	IGD
720	3	4	4	3	3	3	3	4	3	IGD
721	3	2	2	4	4	4	3	4	3	IGD
722	3	3	3	4	4	3	3	3	3	IGD
723	3	3	2	3	4	3	3	4	2	IGD
724	4	3	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	
725	4	4	3	4	4	4	3	4	4	IGD
726	3	4	2	4	3	3	4	4	2	IGD
727	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
728	3	4	3	3	3	3	3	4	3	IGD
729	3	3	2	3	3	4	3	4	3	IGD
730	3	3	3	3	4	3	4	4	3	IGD
731	3	3	3	3	3	3	3	3	3	IGD
732	3	3	3	3	3	4	4	4	2	IGD
733	3	3	4	3	4	3	3	4	4	IGD
734	3	4	3	3	3	4	3	4	2	IGD
735	4	3	2	3	3	3	3	4	3	IGD
736	3	3	3	3	2	3	4	4	3	IGD
737	3	3	3	3	4	4	3	4	3	IGD
738	3	4	3	4	3	3	4	4	3	IGD
739	3	3	3	3	4	4	3	4	3	IGD
740	3	3	3	4	4	4	4	4	4	IGD
741	3	3	3	4	4	4	3	4	3	IGD
742	3	3	2	3	3	3	3	3	3	IGD
743	3	3	3	4	4	3	4	4	4	IGD
744	3	3	3	3	3	3	3	4	3	IGD
745	3	3	2	3	4	4	4	4	3	IGD
746	3	3	3	4	3	4	3	4	3	IGD
747	3	3	3	3	4	4	4	4	3	IGD
748	3	3	2	4	4	4	4	4	4	IGD
749	3	3	2	4	4	4	3	4	3	IGD
750	4	3	3	3	4	4	4	4	3	IGD
751	3	3	4	4	4	3	4	4	3	IGD
752	3	3	3	3	3	4	4	4	4	IGD
753	3	3	4	3	3	3	4	4	3	IGD
754	4	3	4	3	4	4	3	4	3	IGD
755	4	3	4	3	4	4	3	4	2	IGD
756	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IGD
757	3	4	3	3	4	4	4	3	3	IGD
	2382	2360	2333	2406	2420	2431	2457	2782	2416	
NILAI RATA-RATA	3,15	3,12	3,08	3,18	3,20	3,21	3,25	3,68	3,19	
										1
NRR TERTIMBANG	0,35	0,35	0,34	0,35	0,36	0,36	0,36	0,41	0,35	3,23
										9
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
										0,1111
KONVERSI IKM	78,67	77,94	77,05	79,46	79,92	80,28	81,14	91,88	79,79	80,68
MUTU PELAYANAN	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK

Lampiran 2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022

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 TENTANG 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 pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan : A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	P(*) 1. 2. 3. 4.		

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

Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022



docs.google.com/forms/d/1jGloruTvuYHHYKZC6XV0jZis4FnLzqHFxT_huKBQIFk/viewform?edit_requested=true



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelanggan yang terhormat, dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kiranya mohon berkenan bapak/ibu/saudara untuk mengisi kuesioner kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan atas partisipasinya kami menghaturkan banyak terimakasih.

* Wajib

Nama Petugas Survei : *

Jawaban Anda

Responden : *

Pasien

Minta akses pengeditan

12:10 AM
12/10/2020

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