

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TRIWULAN II TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3 Maksud dan Tujuan

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1 Pelaksana SKM
- 2.2 Metode Pengumpulan Data
- 2.3 Lokasi Pengumpulan Data
- 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 2.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- 3.1 Jumlah Responden SKM
- 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

- 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut
- 4.3 Tren Nilai SKM

BAB V KESIMPULAN

LAMPIRAN

- 1 Kuesioner
- 2 Hasil Pengolahan Data
- 3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah 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:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu April s.d Juni 2024, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Persiapan	Maret 2024	
2	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2024	
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak lebih dari 50.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 219 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	119	54,34
		Perempuan	100	45,66
2	Pendidikan	SD ke Bawah	16	7,31
		SLTP	21	9,59
		SLTA	83	37,90
		D-III	20	9,13
		S-1	71	32,42
		S-2	7	3,20
		S-3	1	0,46
2	Pekerjaan	PNS	26	11,87
		TNI	2	0,91
		Swasta	49	22,37
		Wirausaha	33	15,07
		Lainnya	109	49,77
4	Jenis Layanan	Lainnya	2	0,91
		Layanan Kesehatan Rawat Jalan/Poliklinik (Spesialis Jiwa/ Penyakit Dalam/ Penyakit Syaraf/Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik/Konservasi Gigi, Subspesialis Tumbuh Kembang Anak Remaja, Konseling Psikolog /Gizi, MCU, Psikometri dll)	166	75,80
		Layanan Kesehatan Rawat Inap (Ruang Mawar, Melati, Dahlia, Angsoka, Wijaya Kusuma, Anggrek, Flamboyan dll)	16	7,31
		Layanan Gawat Darurat Psikiatrik	7	3,20
		Layanan Rekam Medis (Pendaftaran Online)	6	2,74
		Layanan Rekam Medis (Tempat Pendaftaran Pasien)	7	3,20
		Layanan Penunjang (Radiologi, Elektromedik, Laboratorium dan Bank Darah RS, Farmasi, Gizi, Laundry, PSRS, Pendidikan dan Pelatihan, SIRS, K3LRS, Ambulance)	9	4,11

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		Layanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat /PKRS dan Keswamas (POJOK HEALING, Mobile Clinic, Home Visit dan Home Care, integrasi dengan TPKJM, Self Help Group, Dropping pasien, ACT, DKJPS, SIRUKOGALAR Plus)	4	1,83
		Layanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat/ PKRS dan Keswamas (MAKPASOL - Masyarakat Aktif Klik Pasung Online, Layanan Pencegahan Orientasi Bunuh Diri Mutiara Sukma (LAPOR BUDIR MUTIARA SUKMA), Aplikasi Mutiara Sukma)	11	5,02
		Layanan Informasi Publik (Pelayanan Informasi yang langsung di RSJ Mutiara Sukma)	18	8,22
		Layanan Informasi Publik (Pelayanan Informasi melalui media sosial, email, web ataupun WA Official RSJ Mutiara Sukma)	20	9,13
		Layanan Rehabilitasi Psikososial (Terapi Okupasi, Terapi Kerja/Vokasional, Terapi Psikologi)	3	1,37
		Layanan Medikolegal	4	1,83
		Layanan Pengaduan (Pelayanan Pengaduan yang langsung di RSJ Mutiara Sukma)	0	0,00
		Layanan Pengaduan (Pelayanan Pengaduan melalui media sosial, email, web ataupun WA Official RSJ Mutiara Sukma)	3	1,37

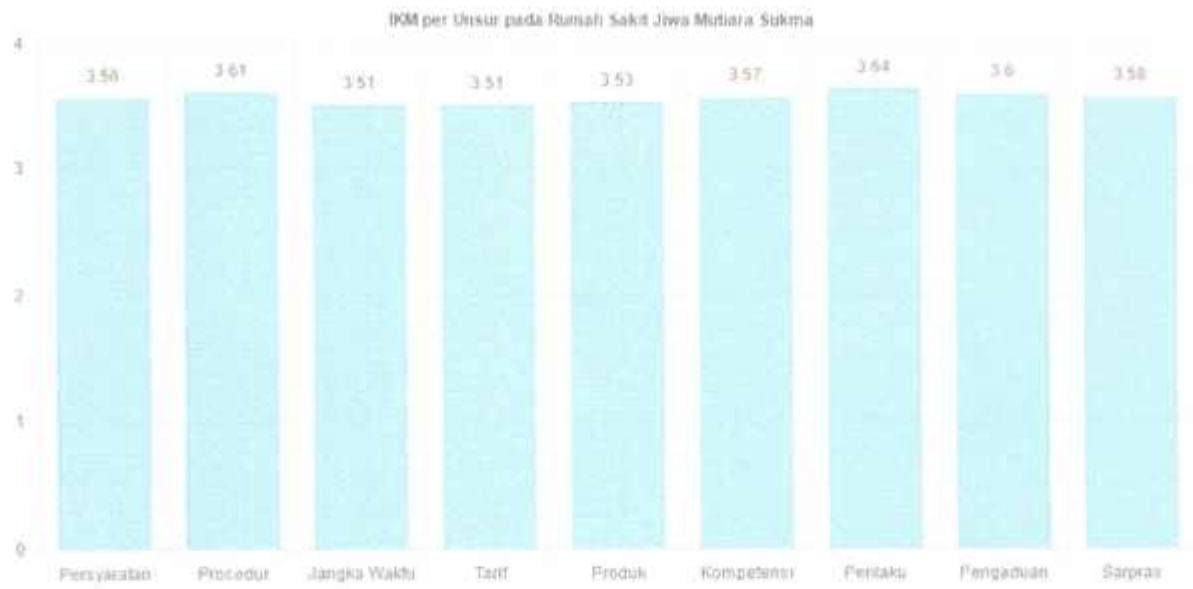
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan II Tahun 2024

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,56	3,61	3,51	3,51	3,53	3,57	3,64	3,60	3,58
Kategori	A	A	B	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,19 (A atau Sangat baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari Tabel 1 dan Grafik 1, dapat dilihat bahwa selama periode April s.d Juni 2024 (Triwulan I) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma adalah sebesar 89,19 dengan predikat A atau SANGAT BAIK.

Diantara 9 (Sembilan) unsur penilaian, unsur **Perilaku Pelaksana** (U7) mendapat indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,64 dengan predikat A atau SANGAT BAIK, sedangkan unsur **Waktu penyelesaian** (U3) dan unsur **Biaya/Tarif** (U4) mendapat indeks penilaian paling rendah diantara semua unsur yaitu masing-masing sebesar 3,51 dengan predikat B atau BAIK.

Dengan memperoleh IKM sebesar 89,19 (A atau SANGAT BAIK), hal tersebut menunjukkan bahwa Masyarakat sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, dan unsur Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dalam memberikan pelayanan dinilai SANGAT BAIK dan menjadi penilaian terbaik diantara semua unsur.

Sedangkan unsur Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif yang dinilai BAIK oleh Masyarakat, tetap perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan kepada Masyarakat dapat lebih optimal dan dapat mendongkrak IKM Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma pada periode selanjutnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari nilai IKM keseluruhan menunjukkan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB sudah baik. Namun perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit utamanya terkait Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan untuk perbaikan karena mendapat IKM terendah. Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB perlu menetapkan standar 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. Tak hanya itu, perlu juga sosialisasi lebih masif dan periodik kepada masyarakat terkait tarif layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma.

Hal tersebut juga sebagai upaya antisipasi penurunan tingkat IKM kinerja pelayanan yang lebih baik lagi ke depan, agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

4.3 Tren Nilai SKM

No	Tahun IKM	Jumlah
1	2021	82,48
2	2022	85,44
3	Triwulan I Tahun 2023	90,16
4	Triwulan II Tahun 2023	90,17
5	Triwulan III Tahun 2023	90,15
6	Triwulan IV Tahun 2023	90,64
7	Triwulan I Tahun 2024	90,03
8	Triwulan II Tahun 2024	89,19

BAB V KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan II Tahun 2024, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma adalah **89,19** dengan predikat **A (SANGAT BAIK)**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah **SANGAT BAIK** dan memenuhi harapan, yaitu:
 - Persyaratan Pelayanan (3,56 / A);
 - Prosedur Pelayanan (3,61 / A);
 - Waktu Penyelesaian (3,51 / B);
 - Biaya/Tarif (3,51 / B);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (3,53 / B);
 - Kompetensi Pelaksana (3,57 / A);
 - Perilaku Pelaksana (3,64 / A);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3.60 / A);
 - Sarana dan Prasarana (3,58 / A).
2. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) memperoleh IKM tertinggi yaitu sebesar 3,64 / A, sedangkan Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3) dan Biaya/Tarif (U4) mendapatkan IKM terendah yaitu sebesar 3,51 / B.

Mataram, 1 Juli 2024

Direktur Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma


dr. Wiwin Nurhasida
Pembina Tk. I
NIP. 197002132001122002

LAMPIRAN

I Kuesioner

Anonim

Anda tidak bersedia memberikan informasi data pribadi anda?

Nama

Email

@

Jenis kelamin

Usia

Pilih



Tahun

Pendidikan

Pekerjaan

Pilih

Pilih

Layanan yang di kunjungi (Optional)

Layanan Kesehatan Rawat Jalan/Poliklinik (Spesialis Jiwa/ Penyakit Dalam/Penyakit Syaraf/Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik/Konservasi Gigi, Subspesialis Tumbuh Kembang Anak Remaja, Konseling Psikolog /Gizi, MCU, Psikometri dll

Layanan Kesehatan Rawat Inap (Ruang Mawar, Melati, Dahlia, Angsoka, Wijaya Kusuma, Anggrek, Flamboyan dll)

Layanan Gawat Darurat Psikiatrik

Layanan Rekam Medis (Pendaftaran Online) **Online**

Layanan Rekam Medis (Tempat Pendaftaran Pasien)

Layanan Penunjang (Radiologi, Elektromedik, Laboratorium dan Bank Darah RS, Farmasi, Gizi, Laundry, PSRS, Pendidikan dan Pelatihan, SIRS, K3LRS, Ambulance)

Layanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat /PKRS dan Keswamas (POJOK HEALING, Mobile Clinic, Home Visit dan Home Care, integrasi dengan TPKJM, Self Help Group, Dropping pasien, ACT, DKJPS, SIRUKOGALAR Plus)

Layanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat/ PKRS dan Keswamas (MAKPASOL - Masyarakat Aktif Klik Pasung Online, Layanan Pencegahan Orientasi Bunuh Diri Mutiara Sukma (LAPOR BUDIR MUTIARA SUKMA), Aplikasi Mutiara Sukma) **Online**

Layanan Informasi Publik (Pelayanan Informasi yang langsung di RSJ Mutiara Sukma)

Layanan Informasi Publik (Pelayanan Informasi melalui media sosial, email, web ataupun WA Official RSJ Mutiara Sukma) **Online**

Layanan Rehabilitasi Psikososial (Terapi Okupasi, Terapi Kerja/Vokasional, Terapi Psikologi)

Layanan Medikolegal

Layanan Pengaduan (Pelayanan Pengaduan yang langsung di RSJ Mutiara Sukma)

Layanan Pengaduan (Pelayanan Pengaduan melalui media sosial, email, web ataupun WA Official RSJ Mutiara Sukma) **Online**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Tidak wajar

Cukup wajar

Wajar

Sangat wajar

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi/kemampuan/kesigapan petugas pelayanan?

Tidak kompeten/sigap

Kurang kompeten/sigap

Kompeten/sigap

Sangat kompeten/sigap

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas pelayanan?

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?

Tidak baik

Kurang baik

Baik

Sangat baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Tidak baik

Kurang baik

Baik

Sangat baik

Simpan

2 Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2024

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	22	P	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	22	P	S-1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	54	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	37	P	S-2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	29	L	SLTA	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	4	3
6	64	L	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	58	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	29	L	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	28	L	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	27	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	19	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	23	L	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	28	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	25	L	SLTA	Wirausaha	3	4	3	3	4	4	3	4	4
15	23	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	2	3	4	3	3	3
16	52	P	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	31	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	24	L	SLTA	TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	28	P	S-1	Wirausaha	4	3	1	4	3	3	3	3	3
20	23	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	23	L	S-1	TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	47	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	19	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	20	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	19	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	29	L	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	58	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	48	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	35	L	SLTA	Swasta	3	4	3	2	3	4	3	4	4
30	23	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	2	3	4	3	4	4
31	31	L	SLTA	Wirausaha	3	4	3	3	4	4	4	4	4
32	29	P	S-2	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
33	22	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	22	L	S-1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	22	P	S-1	Lainnya	3	3	3	2	2	3	4	3	3
36	21	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	22	L	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	22	P	S-1	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3
39	21	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	23	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	24	L	S-1	Lainnya	1	2	1	3	1	2	2	4	1
42	19	P	SLTP	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
43	23	P	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	2	3	3	4	3	4
44	39	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	42	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	25	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	32	L	D-III	Wirasaha	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	41	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	3
49	28	L	S-1	Swasta	3	4	4	4	4	3	4	3	4
50	23	P	S-1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	47	L	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	4
52	22	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	44	L	S-1	Wirasaha	3	3	3	4	4	3	4	4	3
54	34	L	S-1	Wirasaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	40	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	34	P	D-III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	29	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	3	3
58	39	L	SLTA	Wirasaha	4	4	4	4	4	3	3	4	3
59	35	P	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	33	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	3	4
61	45	P	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	54	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	41	L	SLTA	PNS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
64	53	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	3
65	21	L	SLTA	Wirasaha	3	3	3	3	3	4	4	3	3
66	29	L	SLTA	Wirasaha	3	3	2	3	3	3	3	3	3
67	36	P	SLTA	Swasta	4	3	3	3	3	3	4	3	3
68	34	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	64	L	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
70	50	L	SLTA	Swasta	1	3	3	3	3	1	1	3	4
71	40	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	28	P	SLTA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	26	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	54	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	38	P	SLTA	Wirausaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	44	L	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	44	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	39	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	46	L	SLTP	Wirausaha	4	3	4	3	3	4	4	4	4
80	58	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	24	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	25	P	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	37	P	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3
84	21	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4
85	22	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	21	L	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	33	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	19	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	24	P	SLTA	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4
90	55	P	D-III	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	3
91	32	P	SLTA	Wirausaha	3	3	4	3	4	3	4	4	4
92	56	P	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	53	P	SLTA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	15	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	39	P	S-1	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3
96	28	L	S-1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
97	31	P	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	30	P	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	2	2	3	3	4	4	4
99	43	L	S-1	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	4	3
100	29	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	4	3
101	42	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	25	P	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	39	L	S-2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	40	L	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	53	L	SLTA	Wirausaha	3	3	2	3	3	3	3	3	3
106	35	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
107	36	L	S-1	Swasta	3	4	4	4	3	4	3	4	4
108	34	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	24	L	SLTA	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	3	3
110	45	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	54	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	3	4
112	30	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	41	L	D-III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	40	P	S-1	PNS	3	4	4	3	4	3	4	3	3
115	25	L	D-III	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	47	L	SD ke Bawah	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	25	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	3	3	3	3	3	3
118	35	L	D-III	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	35	L	D-III	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	3	4
120	19	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	23	L	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	3
122	23	L	D-III	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	67	P	SD ke Bawah	Lainnya	4	3	3	3	4	4	4	4	4
124	26	P	SD ke Bawah	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	50	L	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	28	L	S-1	Wirausaha	3	3	3	2	3	3	3	3	3
127	47	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	23	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	54	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	29	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	38	L	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	28	L	S-1	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
133	14	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	29	L	S-1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
135	46	P	S-1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	3	3
136	41	L	SD ke Bawah	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	3
137	33	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	34	L	S-1	Lainnya	3	4	3	2	3	2	3	3	3
139	38	P	SLTP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	23	L	S-1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	4	4	4
141	38	P	S-1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
142	38	P	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	3
143	34	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
144	30	L	SLTA	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3
145	30	L	SLTA	Swasta	3	4	2	4	3	4	3	3	3
146	51	P	SLTA	Lainnya	3	3	2	3	3	3	3	3	3
147	58	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	25	P	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	4
149	53	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	34	L	D-III	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	40	L	SLTA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	28	P	S-1	Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	2
153	44	P	S-2	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	36	P	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	33	L	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	2	3	3	3
156	29	P	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	3	3
157	21	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	33	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	36	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	40	L	S-3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	23	L	SLTA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	25	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3
163	18	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	53	P	S-2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	56	L	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	47	L	SLTA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	22	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	2	3	4	4	3	4
168	23	L	SLTP	Lainnya	3	4	3	3	3	3	4	4	4
169	28	P	S-1	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	4	4
170	42	L	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	62	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	21	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	42	L	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	58	L	S-1	PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
175	35	L	SLTA	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
176	57	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	31	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	39	P	D-III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	42	L	D-III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	32	P	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
181	39	P	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	29	L	S-1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	37	P	SLTA	Lainnya	2	3	3	3	3	3	3	3	3
184	33	P	D-III	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	38	P	D-III	Lainnya	4	3	4	3	3	3	4	4	4
186	37	L	SLTP	Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3
187	38	L	SLTP	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	4	4
188	32	P	S-1	Lainnya	3	4	4	3	3	3	3	3	3
189	23	L	D-III	Wirasaha	3	4	3	3	3	3	4	4	4
190	37	P	D-III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	54	L	SLTP	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3
192	65	L	SLTP	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	26	P	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	55	P	SLTA	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	28	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	28	P	S-2	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3
197	50	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	62	L	D-III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	27	P	S-1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	69	P	D-III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	23	L	S-1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	44	P	SLTP	Wirasaha	3	3	4	4	4	3	3	4	4
203	50	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3
204	64	L	SLTP	Lainnya	3	3	2	3	3	3	3	3	3
205	37	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	30	P	D-III	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4
207	35	P	SLTA	Wirasaha	4	4	3	3	3	3	4	3	3
208	11	L	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	22	P	D-III	Lainnya	3	3	2	3	3	3	3	3	3
210	32	L	D-III	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	62	P	SLTP	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	37	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	4	3
213	31	L	S-1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	41	L	SLTA	PNS	2	2	2	3	1	2	3	2	2
215	55	L	SLTA	Wirasaha	4	3	2	3	4	4	4	3	3
216	39	P	S-1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	42	L	S-1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Umur (thn)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai per Unsur								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
218	43	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	23	P	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	2	3	3	3	3

3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

