



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021**

**UPTD RSJD DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 345 Kelurahan Parit Padang  
Telp. (0717) 92068 Faximile (0717) 92528 Sungailiat 33215

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyusun laporan “Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Periode Oktober s.d Desember) Tahun 2021”. Tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini kami ucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Direktur UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah memberikan kemudahan dalam upaya memfasilitasi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Pengunjung yang sudah bersedia menjadi responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Seluruh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah bekerja sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat dapat tersusun.

Kami harapkan laporan ini menjadi masukan bagi UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung agar terus memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan bagi

masyarakat yang berobat di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas  
Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Terima kasih.

Sungailiat, Desember 2021

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Sasaran.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pembentukan Tim.....	4
2.2 Teknik Survei.....	4
<b>BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>10</b>
3.1 Analisis Karakteristik Responden.....	10
3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	14
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>18</b>
4.1 Kesimpulan.....	18
4.2 Saran.....	19
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung, khususnya pelayanan kesehatan jiwa kepada masyarakat, UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pada saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum memenuhi harapan sebagian masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran yang telah disediakan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak segera ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dan lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut maka kami menganggap penting untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **1.2. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan jiwa dan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **1.3. Sasaran**

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Pengunjung/Keluarga dan Pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **1.4. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2021.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI

#### 2.1. Pembentukan Tim

Tim yang melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan Tim Kegiatan Monitoring dan Evaluasi yang dibentuk melalui Surat Keputusan Direktur Nomor : 188/0277/RSJD/2021 dengan susunan sebagai berikut :

**Tabel 2.1.**  
**Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Nama	Jabatan
1	Hj. Lili Elviana, S. Kep	Pengarah
2	H. Eriyanto, S.Kep, Ners	Ketua
3	Dramuzi, SKM	Anggota
4	Tri Putranto Vindi K, SKM	Anggota
5	Popon Agustinah, SKM, MM	Anggota
6	Ade Herfitriyanti, S. Sos, MM	Anggota
7	Faris Al Pattah, SKM	Anggota
8	Yayuk Suseno, S. Kep, Ners	Anggota
9	Metha Dwi Lestarie, SP	Anggota
10	Juniarti, A.Md	Anggota

#### 2.2. Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan

dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

#### 1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei menggunakan kuisisioner yang terdapat pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (kuisisioner terlampir).

Bagian kuisisioner secara umum terbagi dalam :

##### a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan Identitas Responden/ Profil, yang berisikan tentang jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

##### b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan tentang data pencacah (enumerator), karena pada survei ini ada yang menggunakan petugas pencacah.

##### c. Bagian Ketiga

Pada bagian ketiga ini berisikan pertanyaan terstruktur dengan jawaban berupa pilihan ganda.

d. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

2. Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel/responden ditentukan dari populasi jumlah pasien selama bulan Oktober 2021 sebanyak 1306 orang, sehingga berdasarkan *rumus slovin* sampel yang diambil adalah sebanyak 306 orang.

3. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Oktober s.d Desember 2021.

#### 4. Jadwal Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian seperti terlihat dalam tabel berikut.

**Tabel 2.2.**  
**Jadwal Survei**

No.	Kegiatan	Tahun 2021		
		Okt	Nov	Des
1.	Persiapan			
2.	Pelaksanaan Pengumpulan Data			
3.	Pengolahan Data Indeks			
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil			

#### 5. Metode Penelitian

Survei yang dilakukan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

#### 6. Teknik Survei

Dalam melakukan survei ini menggunakan teknik survei, yaitu :

- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka
- b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri

## 7. Pengolahan Data

### a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

= bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**SKM Unit Pelayanan x 25**

**Tabel 2.3.**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	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

**BAB 3**  
**ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Analisis Karakteristik Responden**

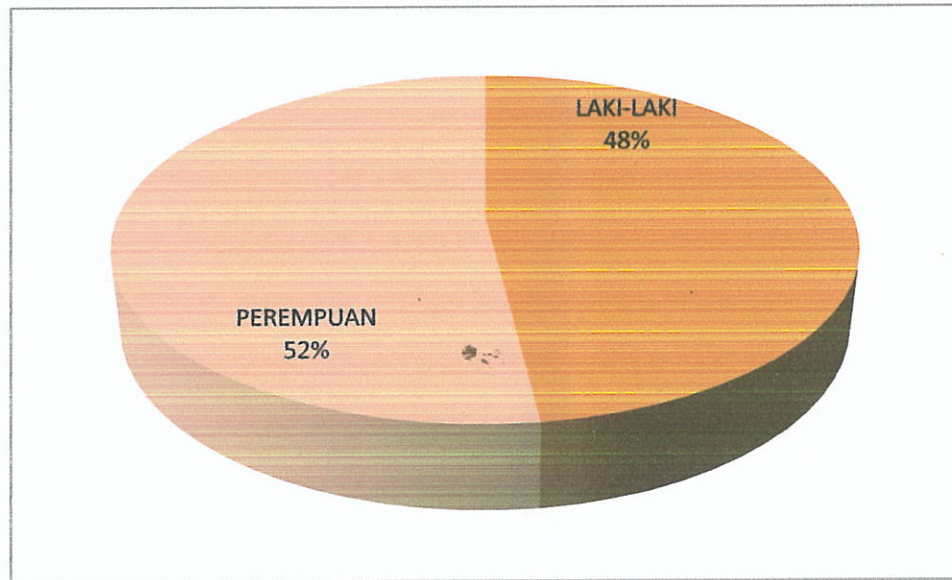
**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kajian variabel jenis kelamin pada 306 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.1.

**Tabel 3.1.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-Laki	147	48%
2	Perempuan	159	52%

Pada tabel 3.1. dapat dilihat responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu sebesar 52% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 48%.



Gambar 3.1. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

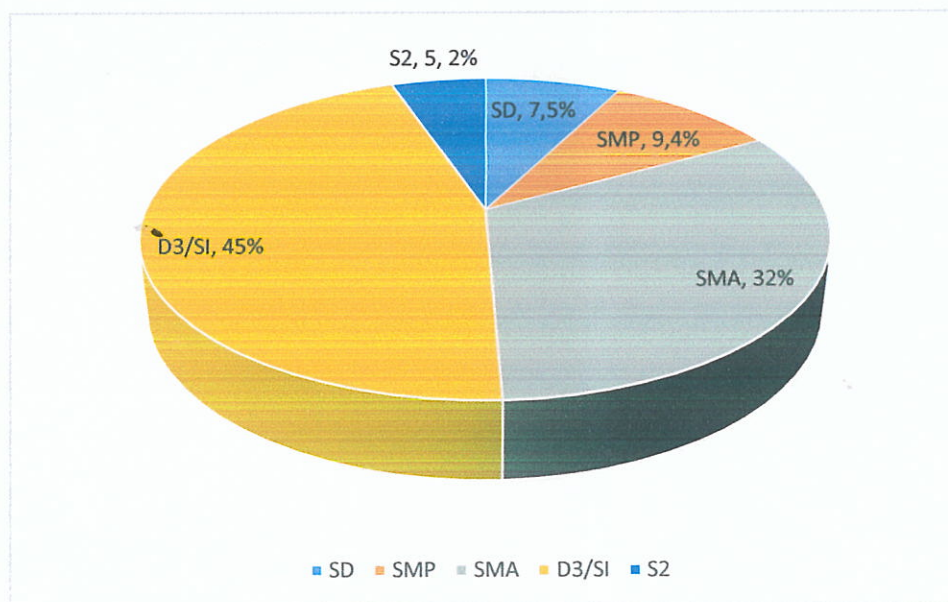
#### **b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat memberikan informasi tentang tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Informasi ini penting untuk mengetahui wawasan masyarakat, ekspektasi dan persepsi terhadap layanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.1.2.

**Tabel 3.2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD	23	7,5%
2	SMP	29	9,4%
3	SMA	98	32%
4	D3/S1	138	45%
5	S2	16	5,2%

Dari Tabel 3.2. dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan D3/S1 mendominasi sebanyak 138 orang atau sebesar 45%, sedangkan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 16 orang atau sebesar 5,2%.



Gambar 3.2. Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan

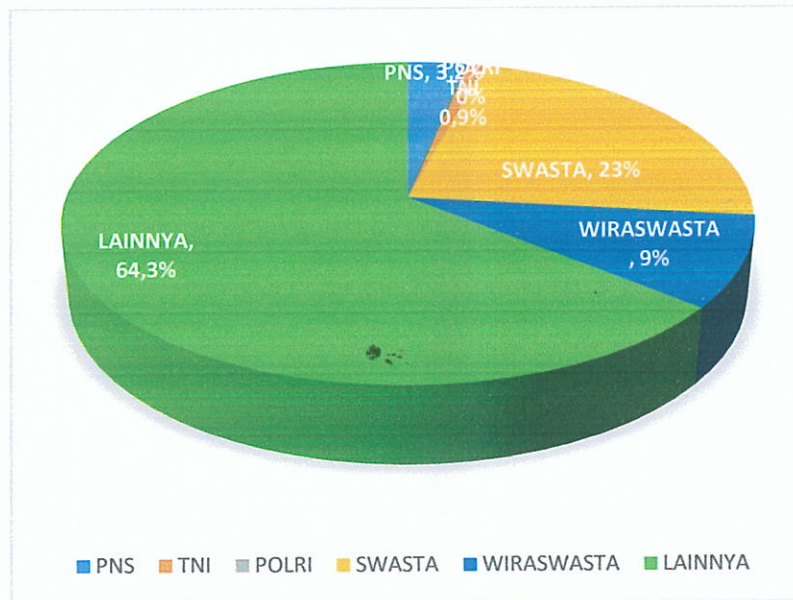
**c. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan**

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	PNS	10	3,2%
2	TNI	3	0,9%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	70	22,8%
5	WIRASWASTA	28	9,1%
6	LAINNYA	197	64,3%

Dari Tabel 3.3. dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan lainnya mendominasi sebanyak 197 orang atau sebesar 64,3%, sedangkan yang paling sedikit responden dengan jenis pekerjaan Polri sebanyak 0%.



Gambar 3.3. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

### 3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperoleh dari survei terhadap 306 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

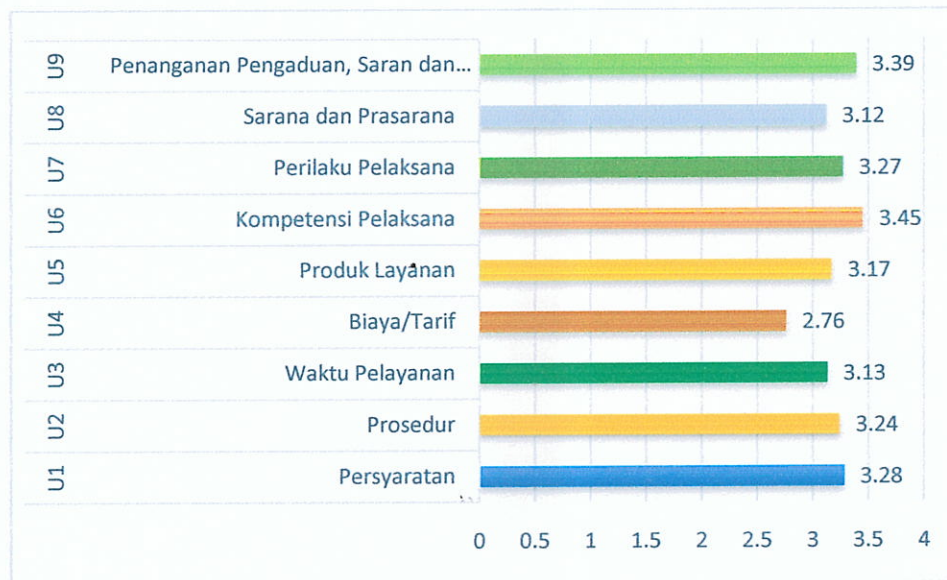
Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4.**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR/UNSUR</b>	<b>NRR TTBG/UNSUR</b>
U1	Persyaratan	3.28	0.36
U2	Prosedur	3.24	0.35
U3	Waktu Pelayanan	3.13	0.34
U4	Biaya/Tarif	2.76	0.30
U5	Produk Layanan	3.17	0.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45	0.38
U7	Perilaku Pelaksana	3.27	0.36
U8	Sarana dan Prasarana	3.12	0.35
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39	0.37
	<b>Jumlah Rata-Rata Tertimbang</b>		<b>3,1969</b>
	<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>79,922</b>

Dari tabel 3.4. di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U4 atau unsur biaya/tarif. Hal ini memperlihatkan bahwa biaya/tarif pada UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U6 atau kompetensi pelaksana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa menurut pendapat responden untuk kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan memang sudah kompeten.



Gambar 3.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

### 3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian Indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 306 responden menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV tahun 2021 adalah 79,922.

### 3.5.

**Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	<b>3,0644-3,532</b>	<b>76,61-88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **79,922** berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61–88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **Baik**.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 3 bulan dimulai bulan Oktober sampai dengan Desember 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik sehingga menyebabkan Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi **79,922** berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **Baik**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Perlu dilakukan segera perbaikan terhadap unsur pelayanan yang bernilai kurang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

# LAMPIRAN



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DINAS KESEHATAN  
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH

Jalan Jendral Sudirman Nomor : 345 Kelurahan Parit Padang  
Telepon (0717) 92528 Faximile (0717) 92068, Sungailiat 33215

KEPUTUSAN DIREKTUR  
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR : 188/0277 /RSJD/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2021

DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Anggaran 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);

6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
8. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
10. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 1 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2021.

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungailiat  
pada tanggal 16 November 2021

DIREKTUR  
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH  
DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



*[Signature]*  
dr. RIA AGUSTINE

Pembina

NIP. 19810815 201001 2 010

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT JiWA DAERAH  
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
NOMOR : 188/277/RSJD/2021  
TANGGAL : 16 NOVEMBER 2021

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UPTD RUMAH SAKIT JiWA DAERAH DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2021

NO	NAMA/NIP	JABATAN	TUGAS
1.	Hj.Lili Elviana, S.Kep NIP.19680707 199503 2 002	Pengarah	Mengarahkan penyusunan road map Survei Kepuasan Masyarakat.
2.	H.Eriyanto, S.Kep.Ners NIP.19730907 200804 1 002	Ketua	1. Membentuk Tim Kerja Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Mengembangkan jaringan dalam rangka knowledge sharing. 3. Menyampaikan permasalahan dan kendala kepada penanggung jawab; 4. Melakukan pemantauan dan evaluasi Tim;
3.	Dramuzi, SKM NIP. 19791006 200212 1 004	Anggota	1. Menyebarkan kuesioner. 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel. 3. Menentukan responden. 4. Melaksanakan survei.
4.	Tri Putranto Vindi Kusuma, SKM.,M.AP NIP. 19730928 199903 1 002		
5.	Popon Agustinah, SKM.,MM NIP.19750801 200501 2 006		
6.	Ade Herfitriyanti, S.Sos.,MM NIP.19800811 201001 2 011		
7.	Fariz Al Pattah, SKM NIP.19830210 200501 1 006		
8.	Yayuk Suseno, S.Kep.Ners NIP. -		
9.	Metha Dwi Lestarie, SP NIP.-		
10.	Juniarti, A.Md NIP.-		

DIREKTUR  
UPTD RUMAH SAKIT JiWA DAERAH  
DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



dr. RIA AGUSTINE  
Pembina

NIP.19810815 201001 2 010



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PERIODE OKTOBER S.D DESEMBER 2021

NILAI IKM

**79,922**  
(BAIK)

NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN

### RESPONDEN

JUMLAH : 306 Orang

JENIS KELAMIN : L = 147 Orang

P = 159 Orang

PENDIDIKAN : SD = 23 Orang

SMP = 29 Orang

SMA = 98 Orang

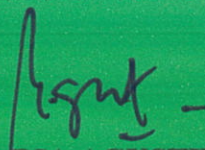
DIII/S1 = 138 Orang

S2 = 16 Orang

Periode Survei = Oktober s.d Desember 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

DIREKTUR  
UPTD RSJD DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

  
**dr. Hj. RIA AGUSTINE**  
NIP. 19810815 201001 2 010

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00–12.00  
 13.00–17.00

**I. IDENTITAS RESPONDEN/ PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3/S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis layanan yang diterima : .....

**II. DATA PENCACAH (ENUMERATOR)**

NAMA	
NIP/ DATA LAIN	

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi tapi tidak maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		<b>Saran :</b>	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**KUMPULAN SARAN RESPONDEN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2021**

1. Diharapkan Rumah Sakit dapat memfasilitasi untuk pendaftaran secara online.
2. Alur pelayanan lebih diperjelas melalui tulisan seperti leaflet/banner, jangan hanya lisan.
3. Sarana dan Prasarana disediakan (seperti : kursi tunggu diperbanyak) diruang tunggu.
4. Agar Tarif/Biaya di Rumah Sakit bisa diturunkan.
5. Petugas loket pelayanan di rekam medis agar bisa menerapkan sopan, santun, senyum, sapa, dan salam. Jika klien sedang bertanya, mohon untuk dijawab dengan baik.
6. Agar waktu pelayanan lebih dipercepat, seperti pengambilan obat di Farmasi dan pelayanan lainnya (terlalu lama menunggu).
7. Perlunya penambahan informasi terkait biaya melalui sosial media agar lebih dimudahkan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
2	4	4	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	2	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	2	3	3	3	3	4
11	3	3	4	3	3	4	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	2
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4
14	3	3	3	2	3	3	4	4	4
15	3	3	3	2	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	2	3	3	3	4
17	4	3	3	3	3	4	3	3	4
18	4	3	3	3	3	4	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	4	4	3	3	3	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4
26	3	3	1	4	3	3	3	3	3
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	3	2	3
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	2	2
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	4	3	4
36	3	3	3	2	3	3	3	2	4
37	4	3	3	3	3	4	3	3	4
38	4	3	3	2	3	3	4	4	3
39	4	3	3	3	3	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4
42	3	3	3	3	3	4	3	3	4
43	3	3	3	3	3	4	3	2	1
44	3	3	3	3	3	3	2	3	4
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
46	3	3	3	3	3	4	3	3	4
47	3	3	4	3	3	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	4	3	3	4
49	4	4	4	1	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	1	3	2	3	3	3	2	2
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	2	3	3	3	3	4
60	4	4	3	3	3	4	4	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	4	4	3	3	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	2	3	3	3	3	4
67	3	4	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	4	3	3	3	4	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	3	3	3	3	3	4
74	3	4	4	3	3	3	4	3	4
75	3	3	4	3	4	4	4	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	4	3	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	2	4	3	3	3	2	1
80	4	4	3	2	3	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	3	3	3	4
82	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	4	4	3	3	3	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	4	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	2	3	3	3	3	3
89	3	3	3	2	3	3	3	3	4
90	4	4	4	2	3	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3	3	3	3	3	4	3	3	3
92	4	4	3	2	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	4	3	3	4
94	4	4	4	3	3	3	4	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	1
99	3	3	3	3	3	4	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	4	4	2	3	4	3	3	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	4	3	4	4
104	3	3	3	3	3	4	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	2	3	3	3	3	4
107	3	4	4	3	3	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
112	4	4	4	3	4	4	4	4	3
113	4	4	3	2	3	3	3	3	3
114	3	3	3	2	3	4	3	3	4
115	4	4	4	3	4	4	4	4	3
116	3	3	3	3	3	4	3	3	3
117	4	4	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	4	3	4	4
119	3	3	3	3	3	4	3	3	3
120	3	3	3	2	3	3	3	3	3
121	4	4	3	3	3	3	4	4	4
122	3	4	4	3	3	3	3	3	3
123	4	4	3	4	4	4	4	4	3
124	3	4	3	3	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	4	4	4
126	3	3	3	3	3	4	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	2	3	4	3	3	4
130	3	3	3	3	3	4	3	3	4
131	3	4	3	2	3	3	4	3	4
132	3	3	3	3	3	3	4	2	4
133	3	3	3	2	3	3	3	2	3
134	3	3	3	3	3	4	4	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
136	3	3	3	2	3	3	3	3	4
137	3	3	3	3	3	4	3	3	3
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	3	2	2	2	3	3	3	2	4
140	4	4	4	3	4	4	4	4	3
141	3	4	4	2	3	3	3	3	4
142	3	3	1	3	3	2	3	2	3
143	3	3	3	2	3	3	3	3	3
144	3	3	3	2	3	3	3	3	3
145	3	3	3	2	3	3	3	2	1
146	3	3	3	2	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	2	2	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	2	3	3	2	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	1
155	3	3	3	2	3	3	3	3	4
156	3	2	2	2	3	3	3	2	2
157	4	3	3	2	4	4	3	3	4
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3
159	4	4	4	2	4	4	4	4	4
160	3	3	2	2	3	3	2	3	3
161	4	3	4	2	4	4	4	4	4
162	4	3	3	2	4	4	4	4	3
163	4	3	3	2	3	4	4	3	4
164	3	3	3	2	3	3	3	3	3
165	4	3	3	2	3	4	4	4	3
166	3	3	3	2	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	4	4	3
168	3	4	3	2	4	3	4	3	3
169	4	4	4	3	4	3	3	3	3
170	3	3	3	2	3	4	3	3	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	3	3	3	3	4	4	4	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4
174	4	4	4	2	4	4	4	4	3
175	4	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	4	4	4	3	4	4	4	4	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	3	3	3	2	3	3	3	3	2

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
181	4	3	3	3	4	4	4	3	4
182	3	3	2	2	3	3	3	2	3
183	3	3	3	3	3	4	3	2	3
184	3	3	3	3	3	4	3	3	4
185	4	3	3	2	4	4	4	4	3
186	3	3	3	2	4	4	3	3	3
187	3	3	3	3	3	4	3	3	3
188	3	4	3	3	4	3	4	4	4
189	3	3	4	3	3	3	3	4	3
190	3	3	2	3	3	4	3	3	3
191	3	3	2	2	3	3	3	2	3
192	3	3	2	4	3	4	3	3	3
193	4	3	2	4	3	4	4	4	3
194	3	4	3	3	4	3	3	3	3
195	3	3	3	2	3	3	3	3	3
196	3	3	3	2	3	3	3	3	3
197	3	4	3	3	4	3	4	3	4
198	4	4	4	3	4	4	4	4	3
199	3	3	3	2	3	3	3	3	4
200	4	4	4	2	3	3	3	3	4
201	3	3	3	2	3	3	3	3	3
202	4	4	4	3	4	4	4	4	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	2	3	3	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	3	3	3	3	4	3	3	3	3
208	3	3	3	3	4	3	3	3	3
209	4	3	3	3	3	4	4	3	3
210	4	3	3	3	3	4	4	3	4
211	4	4	3	2	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	2	3	3	3	3	3	2	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	4	2	3	3	3	3	3
216	4	4	4	3	4	4	4	4	3
217	4	4	3	4	4	4	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	2	3
219	4	4	3	2	4	4	4	3	4
220	3	4	3	2	3	3	3	3	4
221	3	3	3	3	3	3	3	2	3
222	3	3	3	3	3	3	3	2	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	2	2	3	3	3	2	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	2	3	3	3	2	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
227	3	3	3	2	3	3	3	2	3
228	3	3	3	2	3	3	3	3	3
229	3	3	3	2	3	3	3	3	4
230	3	3	3	2	3	3	3	3	3
231	3	3	3	2	3	3	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	3
233	3	3	4	2	3	3	3	3	3
234	4	4	3	2	3	4	4	4	4
235	4	3	3	2	3	4	3	3	3
236	3	3	3	2	3	4	3	3	4
237	4	4	3	2	2	3	3	4	3
238	4	4	4	2	4	4	4	3	3
239	4	3	3	2	3	4	4	4	4
240	3	3	3	2	3	4	3	3	4
241	3	3	3	2	3	4	3	3	3
242	3	3	3	2	2	4	3	4	3
243	3	2	2	1	3	4	3	3	3
244	3	3	3	3	4	4	4	4	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	2	3	4	3	2	3
247	3	3	3	3	3	4	3	3	3
248	3	3	3	2	3	4	3	3	3
249	3	3	3	3	2	4	3	3	3
250	4	4	3	2	3	4	3	3	3
251	3	3	3	4	4	3	3	3	3
252	3	3	3	2	3	3	3	2	3
253	3	3	4	2	4	4	3	3	3
254	3	2	2	3	3	4	2	2	3
255	3	3	3	3	3	4	3	3	3
256	4	4	4	3	4	4	4	4	3
257	3	3	3	2	3	4	3	3	3
258	3	3	3	2	3	3	3	3	3
259	3	3	4	3	4	4	4	4	3
260	3	3	3	3	4	3	3	3	3
261	3	3	4	3	3	4	3	4	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	4	3	4	3
264	3	3	3	3	4	3	3	3	3
265	3	4	3	2	3	3	3	3	3
266	4	4	3	2	3	4	4	4	3
267	4	3	3	2	3	4	3	3	3
268	3	3	3	2	3	4	3	3	3
269	4	4	3	2	2	3	3	4	3
270	4	4	4	2	4	4	4	3	3
271	4	3	3	2	3	4	4	4	4
272	3	3	3	2	3	4	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
273	4	3	3	3	3	1	3	1	2	
274	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
275	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
276	4	4	4	3	4	1	3	3	4	
277	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
278	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
281	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
284	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
285	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
286	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
287	3	3	4	4	3	4	3	2	3	
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
289	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
291	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
292	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
293	3	3	3	1	3	4	3	2	3	
294	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
295	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
296	3	4	3	2	3	2	3	2	3	
297	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
298	3	3	3	2	2	4	3	4	3	
299	3	2	2	1	3	4	3	3	3	
300	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
302	3	3	3	2	3	4	3	2	3	
303	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
304	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
305	3	3	3	3	2	4	3	3	3	
306	3	4	3	2	3	2	3	2	3	
Nilai/ Unsur	1003	991	957	845	969	1055	1002	954	1037	
NRR/U nsur	3.278	3.239	3.127	2.761	3.167	3.448	3.275	3.118	3.389	
NRR Ttbg/ Unsur	0.364	0.359	0.347	0.307	0.352	0.383	0.363	0.346	0.376	3.1969
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>79.922</b>

**Keterangan :**

U1 - U9 : Unsur - unsur Pelayanan  
NRR : Nilai Rata- Rata  
IKM : Indek Kepuasan Masyarakat  
-\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
-\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuisisioner yang terisi  
NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Cukup) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.28
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U4	Biaya/Tarif	2.76
U5	Produk Layanan	3.17
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U8	Sarana dan Prasarana	3.12
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39







NO	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN					PEKERJAAN					
	LK	PR	SD	SMP	SMA	D3/S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	LAINNYA
126		1				1							1
127	1					1							1
128		1				1							1
129		1				1							1
130	1				1								1
131		1				1							1
132		1		1		1							1
133		1				1							1
134	1				1								1
135		1											1
136	1		1										1
137		1			1								1
138		1		1									1
139	1				1								1
140	1		1										1
141		1			1								1
142		1			1								1
143	1			1									1
144	1		1										1
145		1		1									1
146		1	1										1
147	1			1							1		
148	1		1										1
149		1				1		1					
150		1				1							1
151		1				1					1		
152		1				1							1
153	1					1							1
154		1				1							1
155		1				1							1
156		1				1						1	
157		1				1					1		
158	1				1							1	
159		1			1							1	
160	1					1							1
161		1			1								1
162	1				1								1
163	1				1							1	
164		1				1							1
165	1					1							1
166		1				1							1
167		1				1						1	
168		1				1							1
169	1					1							1
170	1					1					1		
171		1				1							1

NO	JENIS		PENDIDIKAN					PEKERJAAN					
	LK	PR	SD	SMP	SMA	D3/S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	LAINNYA
172		1				1							1
173		1				1					1		1
174	1					1					1		
175	1						1						1
176		1				1							1
177		1					1	1					
178		1				1					1		
179	1					1						1	
180		1				1							1
181		1				1					1		
182	1						1				1		
183	1					1					1		
184	1					1					1		
185		1					1				1		
186		1				1					1		
187		1			1								1
188	1					1							1
189	1					1						1	
190		1					1						1
191		1				1							1
192	1					1						1	
193		1				1						1	
194	1				1								1
195	1				1								1
196	1				1								1
197	1				1								1
198		1			1								1
199		1				1						1	
200	1					1					1		
201	1					1							1
202		1			1								1
203	1				1								1
204	1				1								1
205		1							1				1
206	1				1								1
207	1					1							1
208		1					1						1
209	1					1							1
210	1					1							1
211	1				1							1	
212		1				1							
213		1				1					1		
214		1			1								1
215	1				1						1		
216		1				1							1
217	1						1				1		
218	1					1						1	

NO	JENIS		PENDIDIKAN					PEKERJAAN					
	LK	PR	SD	SMP	SMA	D3/S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	LAINNYA
219	1					1					1		
220	1				1							1	
221		1				1					1		
222		1				1							1
223	1					1							1
224		1	1								1		
225	1					1					1		
226	1					1							1
227	1						1				1		
228	1			1									1
229	1					1							1
230		1				1							1
231		1				1					1		
232		1					1						1
233	1						1						1
234		1				1					1		
235	1					1					1		
236	1		1										1
237	1						1				1		
238	1			1									1
239	1					1							1
240		1				1						1	
241		1				1							1
242	1					1							1
243	1					1							1
244		1				1						1	
245	1			1									1
246		1				1							1
247	1			1							1		
248		1				1					1		
249		1				1					1		
250	1				1						1		
251	1					1							1
252	1					1							1
253		1				1							1
254	1			1									1
255		1				1							1
256	1					1					1		
257		1				1					1		
258		1				1					1		
259	1				1						1		
260		1				1							1
261		1				1							1
262	1					1						1	
263		1				1							1
264		1				1							1
265	1					1							1

NO	JENIS		PENDIDIKAN					PEKERJAAN					
	LK	PR	SD	SMP	SMA	D3/S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	LAINNYA
266		1				1					1		
267	1					1							1
268		1				1							1
269	1						1						1
270		1					1						1
271	1					1						1	
272		1				1							1
273	1				1								1
274	1				1						1		
275	1				1								1
276	1					1		1					
277	1				1								1
278		1							1		1		
279		1				1					1		
280	1				1							1	
281		1	1								1		
282	1				1						1		
283		1			1								1
284	1				1								1
285	1					1							1
286		1			1								1
287		1			1								1
288	1					1		1					
289		1	1								1		
290	1				1								
291		1		1							1		
292		1	1								1		
293		1		1				1					
294	1						1				1		
295	1			1									1
296		1			1							1	
297	1		1								1		
298		1				1					1		
299		1					1				1		
300		1		1							1		
301		1					1				1		
302	1				1								1
303		1				1							1
304	1		1								1		
305		1				1							1
306		1	1								1		
	147	159	23	29	98	138	16	10	3	0	70	28	197