



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022



**UPTD. RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
PROVINSI JAMBI**



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UPTD. RUMAH SAKIT JiWA DAERAH
PROVINSI JAMBI**



**UPTD. RUMAH SAKIT JiWA DAERAH
PROVINSI JAMBI TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jambi pada umumnya dan bagi UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Jambi, September 2022

DIREKTUR UPTD. RSJD
PROVINSI JAMBI



dr. M. Firmansyah

Pembina Tk.I
NIP. 196507282000121001

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL	4
I. PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Maksud dan Tujuan	7
C. Sasaran	7
D. Ruang Lingkup	8
E. Manfaat.....	8
II. GAMBARAN UMUM.....	9
A. Profil Organisasi.....	9
B. Pengertian dan Unsur SKM.....	11
C. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM.....	12
III. HASIL SKM	15
A. Profil/Karakteristik Responden.....	15
B. Hasil SKM.....	16
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	18
C. Tindak Lanjut Hasil SKM.....	18
D. Dokumentasi	20

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Karakteristik Responden	15
Table 3.2 Hasil SKM pada UPTD. RSJD Prov.Jambi.....	16
Table 3.3 Tindak Lanjut Hasil SKM	18

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan Khusus Jiwa perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan - tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Provinsi Jambi kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Provinsi Jambi kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

C. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Provinsi Jambi ini adalah masyarakat yang datang untuk berobat maupun urusan lainnya yang berhubungan dengan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Survei ini melibatkan 31 responden/Pasien/Keluarga pasien yang datang ke Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Provinsi Jambi adalah kinerja unit pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Provinsi Jambi yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

E. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PROFIL ORGANISASI

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi merupakan salah satu SKPD Pemerintah Provinsi Jambi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2002 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan pada tahun 2008 mengalami reorganisasi sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008 tentang pembentukan Struktur Organisasi Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi. Selanjutnya sesuai Keputusan Gubernur Jambi Nomor : 149/Kep.Gub/RSJD/2011 tanggal 7 April 2011, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah, dimana semua pendapatan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dapat digunakan langsung untuk membiayai operasional dan biaya kegiatan rumah sakit yang pelayanannya mencakup seluruh Kabupaten Kota Provinsi Jambi.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi terletak di Kelurahan Kenali Besar, Kecamatan Kota Baru, lebih kurang 9,5 km ke arah Barat dari Pusat Kota Jambi. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi ini berasal dari Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi yang dibangun melalui dana Proyek Peningkatan Pelayanan Kesehatan Jiwa Departemen Kesehatan RI Tahun 1981/1982, dibangun di atas tanah seluas 98,693 M dengan luas bangunan yang ada pada waktu itu 3.366 M.

Peresmian operasionalnya oleh Menteri Kesehatan RI Dr. Soewarjono Suryaningrat pada tanggal 15 Pebruari 1983, dengan kapasitas tempat tidur saat itu sebanyak 60 tempat tidur. Pada tanggal 15 Pebruari 1984, oleh Menteri Kesehatan RI, rumah sakit jiwa ini ditetapkan sebagai Rumah Sakit Jiwa Kelas B dengan Surat Keputusan No. 350/Menkes/Sk/VII/1984. Lulus Akreditasi KARS 5 (lima) Pelayanan pada tahun 2001 dengan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : YM.00.03.2.2.5272 tanggal 15 Nopember 2001.

Sejak Otonomi Daerah, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, maka Rumah Sakit Jiwa Jambi yang semula disebut Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi berubah menjadi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan pada tahun 2008 mengalami reorganisasi sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi.

Kemudian pada tahun 2019 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mana Posisi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi yang sebelumnya Esselon IIb turun menjadi Esselon IIIa yang kemudian di atur kembali oleh Pergub Jambi Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah yang mana Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi berubah menjadi UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dengan Tiga Bidang dan Enam Seksi/Subbag.

Pada tahun 2006 dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Nomor : 188.46/05/TU/RSJ tanggal 2 Januari 2006 tentang Penetapan Perubahan Jumlah Tempat Tidur Rawat Inap pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, jumlah tempat tidur ditetapkan menjadi 150 tempat tidur. Selanjutnya pada tahun 2008 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Nomor : 188.46/18/TU/RSJ tanggal 3 Januari 2008, jumlah tempat tidur yang tersedia telah ditetapkan menjadi 200 tempat tidur. Pada tanggal 1 Nopember 2012 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Nomor : SK-331/RSJ 1.1.3/XII/2012, jumlah tempat tidur ditetapkan menjadi 270 tempat tidur, dan saat ini tahun 2022 sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Nomor : SK-061/19/DINKES.RSJD-1.1/II/2022 jumlah tempat tidur ditetapkan sebanyak 300 tempat tidur.

Pada tanggal 22 Desember 2011 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah lulus lagi akreditasi KARS 5 (lima) Pelayanan dengan SK Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor : KARS-SERT/222/XII/2011 dan pada Tahun 2019 Lulus lagi Akreditasi Versi Snars 2012 dengan Predikat “**PARIPURNA**”.

UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa peningkatan, pencegahan dan pemulihan
- b. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa penyembuhan
- c. Penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi medik
- d. Penyelenggaraan pelayanan medik, penunjang medik dan non medik
- e. Penyelenggaraan rujukan (sistem referal)
- f. Penyelenggaraan pelayanan jiwa masyarakatan
- g. Penyelenggaraan pengembangan Sumber Daya Manusia
- h. Penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan
- i. Pelaksanaan pelayanan asuhan keperawatan dan kebidanan

- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun visi misi dari UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Mengikuti Visi Misi Provinsi Jambi yakni: Terwujudnya Provinsi Jambi Lebih Maju, Aman, Nyaman, Tertib, Amanah dan Profesional di Bawah Ridho Allah SWT. Sedangkan MISI nya adalah:

1. Memantapkan Tata Kelola Pemerintah
2. Memantapkan Perekonomian Masyarakat Dan Daerah
3. Memantapkan Kualitas Sumber Daya Manusia

B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yakni pasien atau keluarga pasien yang datang ke Rumah Sakit Jiwa baik yang Berobat maupun yang mendapatkan pelayanan lainnya.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

a. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll);

2 = Cukup (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu,dll);

3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll)

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk berobat dan Pelayanan lainnya. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 20 orang.

Survei Kepuasan masyarakat UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dilaksanakan pada lingkungan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 10 September s.d 17 September 2022 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan pada UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

2. Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- 1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
- 2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
- 3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :
 - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
 - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan X 25

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (TIdak Baik)	: 25 - 43,75

BAB III
HASIL SKM

A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

Tabel 3.1
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	UMUR	≤ 20	0	
		21-30	2	
		31-40	10	
		41-50	13	
		≥ 51	6	
2	KELAMIN	L	13	
		P	18	
3	PENDIDIKAN	≤ SD	-	
		SLTP	3	
		SLTA	16	
		DIPLOMA	0	
		S-1	11	
		≥ S2	1	
4	PEKERJAAN	PNS	12	
		SWASTA	8	
		WIRAUSAHA	5	
		PELAJAR	0	
		RUMAH TANGGA	5	
		PEGAWAI BUMN	-	
		LAIN	1	

Dalam tabel 3.1 dapat kita lihat bahwa pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 41 sampai 50 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin Perempuan, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih yang sedikit antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTA dan untuk pekerjaan PNS sebagai responden terbanyak.

B. HASIL SKM

Tabel 3.2
Hasil SKM pada UPTD. RSJD Prov. Jambi

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	RSJD PROV.JAMBI	78,60 (B)	Baik	3,032	3,667	Terendah: Persyaratan, Waktu dan Hasil Layanan Tertinggi: Mekanisme Pengaduan Pelayanan	√		√	

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM Pelayananana yang ada di UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: Persyaratan,Waktu dan Hasil Layanan dengan nilai 3,032. Meski nilai tersebut dikategorikan baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap unsur waktu,Persyaratan dan Hasil pelayanan yang diberikan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, maka perlu dipahami bersama bahwa UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Mekanisme Pengaduan Pelayanan dengan nilai 3,667.Dapat disimpulkan bahwa Mekanisme Pengaduan Pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi kepada pengguna layanan sangat baik.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi **BAIK** dengan nilai IKM sebesar 78,60

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai IKM Tahun 2022 pada UPTD. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebesar 78,60. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan UPTD.Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dikategorikan baik;
2. Responden berjumlah 31 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 41 sampai 50 tahun dan kebanyakan didominasi oleh Perempuan. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan terbanyak adalah sebagai PNS;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Persyaratan,Waktu dan Hasil Layanan (3,032). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Mekanisme Pengaduan Pelayanan (3,667).

B. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Di sisi lain pengguna layanan diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “BAIK” dari masyarakat.

C. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Tabel 3.3

TINDAK LANJUT HASIL SKM						
No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan Pelayanan	3,032	Sesuai	Sesuai	2022	Direktur UPTD. RSJD Prov Jambi
2.	Prosedur Pelayanan	3,097	Sesuai	Perlu menambahkan informasi dalam bentuk pamphlet, brosur, dll	2022	
3.	Waktu Pelayanan	3,032	Sesuai	Sesuai	2022	
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,097	Sesuai	Sesuai	2022	
5.	Produk/hasil Pelayanan	3,032	Sesuai	Sesuai	2022	
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,161	Sesuai	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2022	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,521	Sesuai	Lebih ditingkatkan keramahan dan memberikan	2022	

				pelayanan dengan lebih baik lagi		
8.	Maklumat Pelayanan	3,808	Sesuai	Sesuai	2022	
9.	Mekanisme Pengaduan Pelayanan	3,867	Sesuai	Belum ada responden yang mohon penanganan pengaduan	2022	

DOKUMENTASI







HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

UPTD.RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROV.JAMBI					
RESPONDEN					
JUMLAH	:	31	Orang		
JENIS KELAMIN	:	L	= 13 Orang	P=	18 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	= 0		
		SMP	= 3		
		SLTA	= 16		
		DIII	= 0		
		S1	= 11		
		S2	= 1		

Periode Survei: Tgl 10 s/d 17 September 2022



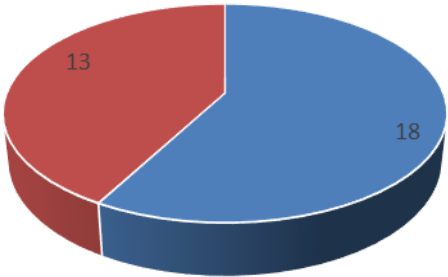
B (BAIK)

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

* Penilaian berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Riset, dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara : Pelayanan Publik

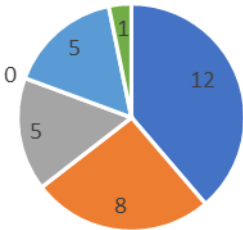


RESPONDEN SURVEI BERDASARKAN
JENIS KELAMIN



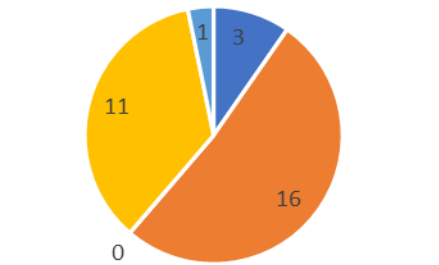
PEREMPUAN LAKI-LAKI

RESPONDEN SURVEI
BERDASARKAN PEKERJAAN



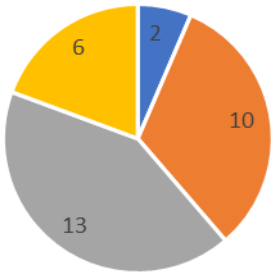
PNS SWASTA
WIRUSAHA PELAJAR
RUMAH TANGGA LAIN

RESPONDEN SURVEI
BERDASARKAN PENDIDIKAN



SLTP SLTA DIPLOMA S-1 ≥ S2

RESPONDEN SURVEI
BERDASARKAN RENTANG USIA



21-30 31-40 41-50 ≥ 51

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 10 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 49 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: MPPI (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI,Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei: 10 08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 36 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXYnDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 41 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUHAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17/9/2022

Jam Survei: 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 32 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 40 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 38 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Poli Peny. Dalam (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

20
☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 39 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXynDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia: 52 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 52 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

15
☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 48 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA: jualan Kalangan (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 28 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

10

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

L

☒

P

Usia: 41 Tahun

Pendidikan :

SD

SMP

SMA

☒

S1

S2

S3

Pekerjaan :

☒

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI,Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

<div>1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.</div> <div> <div>a. Tidak Sesuai</div> <div>b. Kurang Sesuai</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</div> <div>d. Sangat Sesuai</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</div> <div> <div>a. Tidak Mudah</div> <div>b. Kurang Mudah</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</div> <div>d. Sangat Mudah</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan</div> <div> <div>a. Tidak Cepat</div> <div>b. Kurang Cepat</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</div> <div>d. Sangat Cepat</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</div> <div> <div>a. Sangat Mahal</div> <div>b. Cukup Mahal</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Murah</div> <div>d. Gratis</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</div> <div> <div>a. Tidak Sesuai</div> <div>b. Kurang Sesuai</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</div> <div>d. Sangat Sesuai</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</div> <div> <div>a. Tidak Kompeten</div> <div>b. Kurang Kompeten</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Kompeten</div> <div>d. Sangat Kompeten</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</div> <div> <div>a. Tidak Sopan dan ramah</div> <div>b. Kurang Sopan dan ramah</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</div> <div>d. Sangat Sopan dan ramah</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</div> <div> <div>a. Buruk</div> <div>b. Cukup</div> <div><input checked="" type="radio"/> c. Baik</div> <div>d. Sangat Baik</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>
<div>9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan</div> <div> <div>a. Tidak ada</div> <div>b. Ada tetapi kurang berfungsi</div> <div>c. Berfungsi kurang maksimal</div> <div><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik</div> </div>	<div>P*)</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div>

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN

<https://forms.gle/9qkMTGXnDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 38 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzpE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

00
☒ 11 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 29 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXYnDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

30
☒ 10 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 39 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUHAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXYnDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 13 /9/2022

Jam Survei:

¹⁰
☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 43 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXnDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei: 9⁴⁰ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 38 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei: ☒ 10 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia: 50 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei:

9⁴⁵ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 45 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)		P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan ramah	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		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 kurang berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei:

☒ 9⁴⁰ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 39 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

21

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei:

50
☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin

☒ L ☐ P

Usia: 39 Tahun

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima:.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 14 /9/2022

Jam Survei:

30
☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin

☒ L ☐ P

Usia: 43 Tahun

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: (Misal Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 19 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin:

☒ L ☐ P

Usia: 54 Tahun

Pendidikan:

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan:

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Ruang Penderitaan.....(Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

<div>1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya. a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai 4</div>	<div>6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten 1 b. Kurang Kompeten 2 c. Kompeten 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten 4</div>
<div>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah 1 b. Kurang Mudah 2 c. Mudah 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah 4</div>	<div>7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan ramah 1 b. Kurang Sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sopan dan ramah 4</div>
<div>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan a. Tidak Cepat 1 b. Kurang Cepat 2 c. Cepat 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Cepat 4</div>	<div>8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik 3 d. Sangat Baik 4</div>
<div>4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah 3 d. Gratis 4</div>	<div>9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi kurang berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik 4</div>
<div>5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai 4</div>	

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzpE6

24

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 39 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA IRT (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Ruang Rekam Medis (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXynDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 47 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA: 1kt (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Poli Jiwa (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 50 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA IRT (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Poli Syaraf (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

27

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 52 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA: IRT (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: poliklinik gigi (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17/9/2022

Jam Survei:

☐ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia: 41 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA: Rank 2nd (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Akupunktur (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXynDmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 48.....Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Rang Fisioterapi (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXyNdmrzipE6>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei:

☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia: 52 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA Anggota DPR Kab. Batang Hari (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Poliklinik Psikologi (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI, Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXNdmrzipE6>

31

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei: 17 /9/2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia: 44 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☒ LAINNYA lrt (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: Ruang okupasi terapi (Misal: Poli Jiwa, Syaraf, MPPI,Narkoba, Okupasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

	P*)
1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Mudah	4

	P*)
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

	P*)
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
<input checked="" type="checkbox"/> Murah	3
d. Gratis	4

	P*)
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

	P*)
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan ramah	1
b. Kurang Sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sopan dan ramah	4

	P*)
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> Baik	3
d. Sangat Baik	4

	P*)
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan Pengguna Layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi kurang berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	4

UNTUK VERSI ONLINE SILAHKAN SCAN



<https://forms.gle/9qkMTGXnDmrzipE6>