



RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2022
PERIODE : MARET S/D JULI 2022

NILAI IKM :

86,76

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

RESPONDEN		
JUMLAH : 388 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 171 ORANG P = 217 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 28 orang	SD / MI : 34 orang	PNS : 28 orang
21 – 30 th : 146 orang	SMP / MTs : 66 orang	TNI / POLRI : 2 orang
31 – 40 th : 106 orang	SMA/K/ MA : 226 orang	Peg. Swasta : 134 orang
41 – 50 th : 78 orang	D-1/ D-3 : 22 orang	Wiraswasta : 52 orang
51 – 60 th : 19 orang	D-4 / S-1 : 40 orang	Pelajar/Mahasiswa : 36 orang
≥ 61 th : 11 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 136 orang
Jumlah : 388 orang		

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan
Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Pelayanan Publik Kami
Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/ Ibu/ Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Kayong Utara sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I.

Untuk itu Pemerintah Kabupaten Kayong Utara berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I kepada masyarakat. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Sukadana, 31 - 03 - 2022

Tim Survei

**PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : (diisi oleh petugas)
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT : Teluk Wafang





PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :..... (di isi oleh petugas)	Tanggal Survei :.....		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama:
Umur Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP/MTs/Sederajat 3. SMA/SMK/MA/Sederajat	4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 <input checked="" type="checkbox"/> 6. ≥ S-2	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI <input checked="" type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta/Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten/ tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Anda 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
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampikan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?		9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal / tidak sesuai	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal / Kurang sesuai	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah / Sesuai	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/ pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	4		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

tolong Jan Pi Persekit
dan buat desain mu membuat form