

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI SEMESTER I TAHUN 2022**  
 Sesuai KepMenPan No. 14 Tahun 2017

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	Uraian			Hasil nilai koversi SKM
			Nilai rata rata per unsur	x	Nilai rata rata tertimbang	
U1	Persyaratan	3,014	3,014	x	0,11	0,332
U2	Sstem, mekanisme dan prosedur	3,084	3,084	x	0,11	0,339
U3	Waktu penyelesaian	3,055	3,055	x	0,11	0,336
U4	Biaya / tarif	3,306	3,306	x	0,11	0,364
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,246	3,246	x	0,11	0,357
U6	Kompetensi pelaksana	3,066	3,066	x	0,11	0,337
U7	Perilaku pelaksana	3,225	3,225	x	0,11	0,355
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,000	3,000	x	0,11	0,330
U9	Sarana dan prasarana	2,994	2,994	x	0,11	0,329
<b>TOTAL NILAI INDEK</b>						<b>3,079</b>
Nilai mutu SKM setelah di konversi			<b>25</b>	<b>x</b>	<b>3,079</b>	<b>76,98</b>

**PREDIKAT DAN NILAI INTERVAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**

Nilai persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Total Nilai Indeks unit pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi

- Nilai mutu SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai dasar ( 3,079X 25 = 76,98)
- Kriteria Mutu pelayanannya adalah = B
- Kinerja Unit Pelayanan adalah = Baik