

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI SEMESTER 1 TAHUN 2023
 Sesuai KepMenPan No. 14 Tahun 2017

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	Uraian			Hasil nilai konversi SKM
			Nilai rata rata per unsur	x	Nilai rata rata tertimbang	
U1	Persyaratan	3,219	3,219	x	0,11	0,354
U2	Sstem, mekanisme dan prosedur	3,068	3,068	x	0,11	0,337
U3	Waktu penyelesaian	3,172	3,172	x	0,11	0,349
U4	Biaya / tarif	3,271	3,271	x	0,11	0,360
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,281	3,281	x	0,11	0,361
U6	Kompetensi pelaksana	3,323	3,323	x	0,11	0,366
U7	Perilaku pelaksana	3,307	3,307	x	0,11	0,364
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,068	3,068	x	0,11	0,337
U9	Sarana dan prasarana	2,854	2,854	x	0,11	0,314
TOTAL NILAI INDEK						3,142
Nilai mutu SKM setelah di konversi			25	x	3,142	78,55

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 (3,142 X 25 = 78,55)
- Kriteria Mutu pelayanannya adalah = B
- Kinerja Unit Pelayanan adalah = BAIK

