

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN
PROVINSI RIAU
Semester I



TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS

RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN	8
BAB IV KESIMPULAN	13

LAMPIRAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN SEMESTER I TAHUN 2024

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan

didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Rumah Sakit Jiwa Tampan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kusioner(angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap.pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan Publik. Pada Skala Likerts responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru pada Instalasi Rawat jalan.

3.3 Populasi

Populasi dalam survey ini adalah pasien atau keluarga penunggu pasien yang memahami tentang kondisi pasien.Mereka mengisi lembar kuesioner yang berisi 9 soal dan Responden mengisi tanggapannya menggunakan skala Likert (1-4). Tanggapan pasien tersebut kemudian kita manifestasikan dalam bentuk skor/angka.Untuk jawaban kuesioner pada kolom kenyataan, skala-4 berarti sangat puas (skor 4),skala-3 berarti puas (skor 3), skala-2 berarti cukup (skor 2), skala-1 berarti tidakpuas (skor 1), skala-1 berarti sangat tidak puas (skor1). Pengisian kuisisioner dilakukan oleh 100 reponden.

3.4 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti, besarnya sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin yang jumlah 100 responden. Responden adalah

keluarga pasien yang mengantarkan pasien rawat jalan. Jumlah sampel dalam evaluasi dan analisis ini adalah Unit Pelayanan Rawat Jalan.

3.5 . Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan Data

a. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian yang diperoleh melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut berupa profil rumah sakit, hasil pencatatan dan pelaporan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru.

3.5.1 Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "**nilai rata-rata tertimbang**" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1.1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi

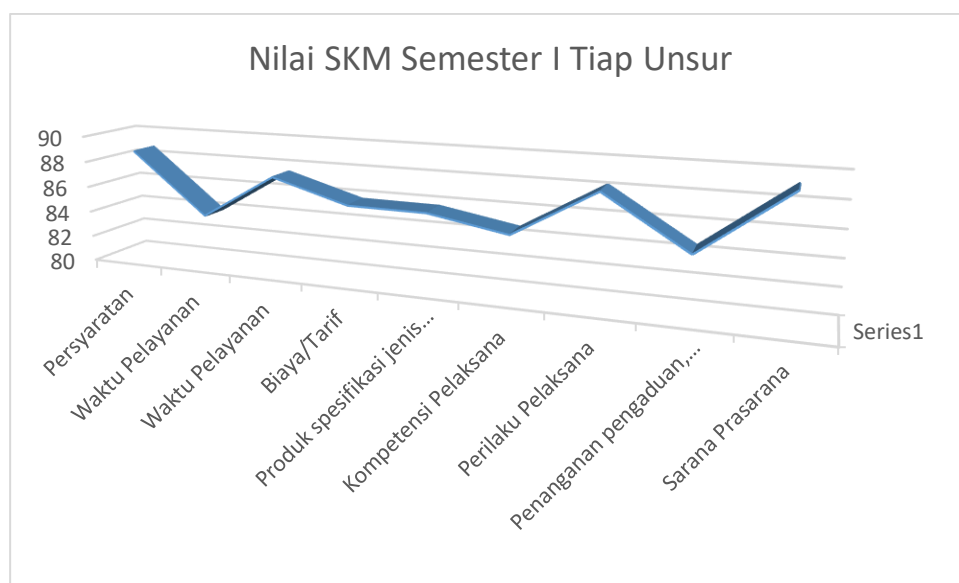
IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Rawat Jalan RSJ Tampan	Semester 1 (Januari – Juli)	88,75	84	87,5	85,8	87,75	84,7	88,25	84,5	89,25	85,99	A(Sangat Baik)	100	Metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert	1.Prosedur 2.Kompetensi Pelaksana 3.penanganan pengaduan, saran dan masukan	Prosedur : Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur Kompetensi Pelaksana : Memberikan pelatihan khusus SKM Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan: BIMTEK terkait Humas dan Pengaduan	80%

no	Unsur SKM	Nilai per unsur
1	Persyaratan	88,75
2	Waktu Pelayanan	84
3	Waktu Pelayanan	87,5
4	Biaya/Tarif	85,8
5	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	85,75
6	Kompetensi Pelaksana	84,7
7	Perilaku Pelaksana	88,25
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	84,5
9	Sarana Prasarana	89,25



Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik. kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan publik di bidang kesehatan, Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau perlu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Untuk itu RSJ Provinsi Riau telah melaksanakan survei kepuasan terhadap pelanggannya, yakni pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Provinsi Riau.

Adapun 9 Unsur SKM Semester I tahun 2024 yaitu:

1. Persyaratan

Pada sesi awal, ditanyakan terkait persyaratan dalam mendapatkan layanan di RSJ Tampan Provinsi Riau, berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan kepada 100 orang pengunjung RS Jiwa Tampan, diketahui terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan, diperoleh nilai rata-rata interval Ikm **3,55** dengan konversi nilai **88,75** (Mutu Pelayanan A dan kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang sudah dijalankan oleh RSJ Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval Ikm **3,36** setara dengan nilai konversi **84** dengan mutu pelayanan dengan predikat A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

3. Waktu Pelayanan

Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 orang pengunjung, diketahui bahwa secara waktu pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,51** dengan konversi nilai **87,5** dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan yang sangat baik.

4. Biaya/ Tarif

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap biaya/tarif di RSJ Tampan Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata IKM sebesar **3,43** dengan konversi nilai **85,8** dan mutu pelayanan A serta kinerja unit Pelayanan Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,41** dengan konversi nilai **85,75** dengan mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,39** dengan konversi nilai **84,7** mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ Tampan Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,53** dengan konversi nilai **88,25** mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ Tampan Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,37** dengan konversi nilai **84,5** mutu **pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.**

9. Sarana Prasarana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap Sarana Prasarana di RSJ Tampan Provinsi Riau memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar **3,59** dengan konversi nilai **89,25** mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJ Provinsi Riau Semester I tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	84	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,51	87,5	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,43	85,8	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,41	85,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,7	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,37	84,5	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,59	89,25	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3.43	85,99	A	Sangat Baik

Dari hasil survei kepuasan pasien januari pada semester I disimpulkan bahwa hasil kepuasan pasien **85,99%** (sangat baik). Unsur prioritas perbaikan yaitu pada prosedur, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Semoga tahun kedepannya lebih bisa meningkatkan kepuasan pasien kearah nilai yang sangat puas.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil survei Kepuasan Pasien didapatkan bahwa sebagian besar pasien telah merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh unit Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan yaitu dengan presentase kepuasan sebesar **85,99%** (kategori sangat puas dan sesuai dengan formula perhitungan survei kepuasan masyarakat berdasarkan permenpan No 14 Tahun 2017 >76,61%).

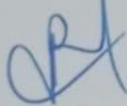
Untuk terus meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pasien sangat diperlukan tindak lanjut dari manajemen yang terkait :

- a. Untuk menghadapi persaingan, Rumah Sakit Jiwa Tampan perlu mengembangkan mutu pelayanannya. Kepuasan pasien harus selalu menjadi Survei tingkat kepuasan pasien sebaiknya dilakukan secara rutin untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan.
- b. Supervisi ke unit — unit pelayanan Rumah Sakit perlu dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Rumah Sakit Jiwa Tampan, kepala ruangan dan unit terkait agar penerapan standar prosedur yang baku dan etika pelayanan baik medis maupun keperawatan dapat dipertahankan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan dan meningkatkan kepuasan pasien.
- c. Komunikasi antara manajemen dengan staf medis perlu dilakukan

secara rutin antara lain melalui pertemuan Komite Medis, Komite Keperawatan dan untuk menjembatani kesenjangan persepsi dan kepentingan.

- d. Pihak manajemen Rumah Sakit Jiwa Tampan perlu secara rutin dan berkesinambungan menyelenggarakan pelatihan bagi staf diunit— unit pelayanan tentang program menjaga meningkatkan mutu pelayanan, karena hal tersebut terkait dengan tingkat kepuasan pasien.

Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan

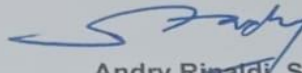


dr. Prima Wulandari

Pembina (IV/a)

NIP. 19810606 201001 2 041

Pekanbaru, 24 Juli 2024
Mengetahui,
Kepala Bagian Umum



Andry Rinaldi, SSos, M.Si

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19680226 199803 1 004

LOGBOOK VALIDASI INDIKATOR MUTU

Instansi/Ruangan : HLMAS

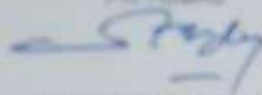
Bulan : JANUARI-JUNI 2024

Indikator : KEPUASAN PASIEN

NO	NAMA INDIKATOR	TARGET	CAPAIAN (PERSENTASE)	PARAF VALIDASI PIC
1	Kepuasan Pasien (DSM)	≥ 75,61%	85,00	

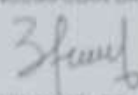
Dengan Jumlah Pasien : Orang

PIC HLMAS



ANDY DONALD, S.Sos, M.Si

PENGUMPULAN DATA MUTU



ERNAWATI, S.Sos, M.Pd



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

Jln. H.R. Subrantas Km. 12.5 Pekanbaru Telp (0761) 63240 Fax. (0761) 63239
Email.rsjtamp@riau.go.id, website. Rsjiwatamp.riau.go.id
PEKANBARU



Kode Pos : 28000

PENJELASAN KUISIONER KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak / Ibu yang terhormat,
Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, kami membutuhkan informasi tentang kepuasan pelayanan kesehatan, mohon kuisisioner ini di isi dengan jujur dan benar, serta kesan dan saran saudara. Untuk menjaga kerahasiaan jawaban yang diberikan , tidak perlu mencantumkan nama, atas perhatian dan partisipasi saudara, kami ucapkan terimakasih.

KUISISIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN (SKP) PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

Tanggal Survei : _____

Jam Survei: ☐ 08.00 -12.00

☐ 13.00 -17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : thn

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

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

☐ Lainnya _____ (sebutkan)

JENIS LAYANAN : _____ (Poliklinik Rawat Jalan, Rawat Inap, Rehab Medik, dll.)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/responden)

1. Menurut pendapat saudara, apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan pelayanannya?	P*)	4. Menurut pendapat saudara, bagaimana kewajaran biaya/ tarif untuk pelayanan di unit di mana saudara dilayani?	P*)
a. Tidak Sesuai	1	a. Sangat Mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Cukup Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Gratis	4
2. Menurut pemahaman saudara, bagaimana kemudahan untuk mendapatkan pelayanan (masuk) di unit di mana saudara dilayani?		5. Menurut pendapat saudara, apakah hasil layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saudara (sembuh / ada perbaikan)?	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sesuai	2
c. Mudah	3	c. Sesuai	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sesuai	4
3. Menurut pendapat saudara, bagaimana kecepatan dalam menerima pelayanan di unit di mana saudara dilayani?		6. Menurut pendapat saudara, bagaimana kompetensi/ kemampuan Petugas dalam Pelayanan?	
a. Tidak Cepat	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Cepat	2	b. Kurang Mampu	2
c. Cepat	3	c. Mampu	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Mampu	4

7. Menurut pendapat saudara, bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak Sopan Dan Tidak Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan Dan Sangat Ramah	4
8. Menurut pendapat saudara, bagaimana kualitas sarana dan prasarana di unit di mana saudara dilayani?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

9. Menurut pendapat saudara apakah ada usaha penanganan komplain/keluhan yang saudara ajukan?	
a. Tidak Ada	1
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4