

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2016**



**SUNGAILIAT  
2016**

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung, khususnya pelayanan kesehatan jiwa kepada masyarakat, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut maka kami menganggap penting untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan jiwa

dan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **C. Sasaran**

Sasaran dari Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Mendorong pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei yang dilakukan adalah sesuai dengan ruang lingkup dalam Peraturan Menteri PAN & RB Nomor : 16 Tahun 2014, yaitu :

#### **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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## BAB 2

### PERENCANAAN DAN PERSIAPAN SURVEI

#### A. Menyusun Instrumen Penelitian

Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi dasar penyusunan instrumen penelitian, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Ruang Lingkup : Persyaratan, Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.

Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana, Keamanan Pelayanan

4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Rung Lingkup : Perilaku Pelaksana.

5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Ruang Lingkup : Kenyamanan Lingkungan

### **KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jJelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak disiplin
  - b. Kurang disiplin
  - c. Disiplin
  - d. Sangat disiplin
5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
  - a. Tidak bertanggung jawab
  - b. Kurang bertanggung jawab
  - c. Bertanggung jawab
  - d. Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
  
8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini
  - a. Tidak adil
  - b. Kurang adil
  - c. Adil
  - d. Sangat adil
  
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
  
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
  - a. Tidak wajar
  - b. Kurang wajar
  - c. Wajar
  - d. Sangat wajar



11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- Selalu tidak sesuai
  - Kadang-kadang sesuai
  - Banyak sesuainnya
  - Selalu sesuai
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan :
- Selalu tidak tepat
  - Kadang-kadang tepat
  - Banyak tepatnya
  - Selalu tepat
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- Tidak nyaman
  - Kurang nyaman
  - Nyaman
  - Sangat nyaman
14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan lingkungan di unit pelayanan :
- Sangat Aman
  - Aman
  - Kurang Aman
  - Sangat Tidak Aman

## B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari survei ini adalah pasien/keluarga pasien bulan Agustus 2016.

Besarnya sampel menurut rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Dimana ;

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$d^2$  = presisi atau kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (5%).

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.294}{1.294 (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.294}{4,25}$$

$$n = 304,4 \text{ sampel dibulatkan jadi } 304 \text{ sampel}$$

Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah dengan menggunakan *Simple Random Sampling*, karena pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### C. Lokasi dan Waktu Survei

Lokasi survei ini adalah di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dari bulan September s.d. November 2016. Untuk lebih jelas dapat dilihat dalam tabel berikut :

Jadwal Survei

| No | Kegiatan                  | Bulan   |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
|----|---------------------------|---------|---|---|---|---------|---|---|---|---------|---|---|---|
|    |                           | Bulan-1 |   |   |   | Bulan-1 |   |   |   | Bulan-2 |   |   |   |
|    |                           | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Perencanaan dan persiapan | ■       | ■ |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 2  | Pelaksanaan Survei        |         |   | ■ | ■ | ■       | ■ | ■ | ■ |         |   |   |   |
| 3  | Pengolahan Data           |         |   |   |   |         |   |   |   | ■       | ■ | ■ |   |
| 4  | Penyajian Hasil Survei    |         |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   | ■ |

### D. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu responden. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui kuisisioner dengan wawancara tatap muka, dengan memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek survei. Data sekunder ini diperoleh dari bagian rekam medis Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **E. Teknik Analisa Data**

Dalam survei ini untuk menganalisa data menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

## BAB 3

### ANALISIS HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisis Karakteristik Responden

Dari hasil kuisioner yang disebarakan dan dikumpulkan kembali dari responden dapat diketahui dan dianalisis karakteristik pasien/keluarga pasien Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka. Kemudian hasil analisis tersebut tentunya dapat dijadikan bahan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Tabel 3.1.  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Usia

| Usia      | Jumlah (orang) | Persentase |
|-----------|----------------|------------|
| 0-25 th   | 133            | 43,75 %    |
| 26-40 th  | 104            | 34,21%     |
| 41 keatas | 67             | 22,04 %    |
| Jumlah    | 304            | 100%       |

Sumber : diolah peneliti

Tabel 3.1. di atas memperlihatkan komposisi karakteristik responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 0-25 tahun yaitu 133 orang atau 43,75%. Selanjutnya responden yang paling sedikit adalah yang berusia 41 tahun ke atas yaitu 67 orang atau 22,04%.

Tabel 3.2.  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Persentase |
|---------------|----------------|------------|
| Pria          | 201            | 66,12%     |
| Wanita        | 103            | 33,88%     |
| Jumlah        | 304            | 100 %      |

Sumber : diolah peneliti

Tabel 3.2. di atas memperlihatkan komposisi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari wanita. Responden laki-laki sebanyak 201 orang atau sebesar 66,12% sedangkan responden wanita sebanyak 103 orang atau sebesar 33,88%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien/keluarga yang sering mendampingi pasien berobat lebih banyak laki-laki.

Tabel 3.3.  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Jumlah (orang) | Persentase |
|--------------------|----------------|------------|
| SD                 | 11             | 3,62%      |
| SLTP               | 17             | 5,59%      |
| SLTA               | 176            | 57,89%     |
| D1/D3/D4           | 26             | 8,55%      |
| S1                 | 51             | 16,78%     |
| S2/S3              | 23             | 7,57%      |
| Jumlah             | 304            | 100 %      |

Sumber : diolah peneliti

Tabel 3.3. di atas memperlihatkan komposisi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpendidikan SMA merupakan responden terbanyak dengan jumlah 176 orang atau sebesar 57,89%, selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan paling sedikit adalah pendidikan SD sebanyak 11 orang atau sebesar 3,62%.

Tabel 3.4.  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan            | Jumlah (orang) | Persentase |
|----------------------|----------------|------------|
| PNS                  | 21             | 6,91%      |
| TNI/POLRI            | 86             | 28,29%     |
| Wiraswasta/ Usahawan | 43             | 14,14%     |
| Pelajar/ Mahasiswa   | 54             | 17,76%     |
| Lainnya              | 100            | 32,89%     |
| Jumlah               | 304            | 100 %      |

Sumber : diolah peneliti

Tabel 3.4. di atas memperlihatkan komposisi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah dari kalangan pekerjaan lainnya sebanyak 100 orang atau sebesar 32,89%, selanjutnya responden yang paling sedikit adalah dari kalangan PNS yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 6,91%.



### 3.2. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian

Analisis ini dilakukan dengan cara merubah data-data kualitatif menjadi data kuantitatif, maka dilakukanlah analisis pembobotan untuk setiap item pertanyaan kuisioner, yaitu dengan cara menentukan skor. Dimana skor tertinggi pada pembobotan ini sebesar  $304 \times 4 = 1.216$  dikurangi dengan skor terendah  $304 \times 1$  didapat hasil 304 dan kemudian hasil tersebut dibagi 4 tingkat skala, sehingga diperoleh interval pembobotan sebagai berikut :

Tabel 3.5.  
Pembobotan Interval Skor

| Interval Skor | Arti Penilaian  |
|---------------|---|
| 304 – 532     | Tidak Setuju/ TS<br>(Tidak Mudah/Tidak Sesuai/Tidak Jelas/Tidak Disiplin/Tidak Bertanggung Jawab/Tidak Mampu/Tidak Cepat/Tidak Adil/Tidak Sopan dan Ramah/Tidak Wajar/Selalu Tidak Sesuai/Selalu Tidak Tepat/Tidak Nyaman/Tidak Aman)           |
| 532 – 760     | Kurang Setuju/ KS<br>(Kurang Mudah/Kurang Sesuai/Tidak Jelas/Tidak Disiplin/Tidak Bertanggung Jawab/Tidak Mampu/Tidak Cepat/Kurang Adil/Kurang Sopan dan Ramah/Kurang Wajar/Kadang-Kadang Sesuai/Kadang-Kadang Tepat/Kurang Nyaman/Kurang Aman) |

|             |   |
|-------------|---|
| 760 – 988   | <p style="text-align: center;">Setuju/S</p> <p style="text-align: center;">(Mudah/Sesuai/Jelas/Disiplin/Bertanggung Jawab/Mampu/Cepat/Adil/Sopan dan Ramah/Wajar/Banyak Sesuainya/Banyak Tepatnya/Nyaman/Aman</p>   |
| 988 – 1.216 | <p style="text-align: center;">Sangat Setuju/ SS</p> <p style="text-align: center;">(Sangat Mudah/Sangat Sesuai/Sangat Jelas/Sangat Disiplin/Sangat Bertanggung Jawab/Sangat Mampu/Sangat Cepat/Sangat Adil/Sangat Sopan dan Ramah/Sangat Wajar/Selalu Sesuai/Selalu Tepat/Selalu Nyaman/Sangat Aman)</p> |

Sumber : diolah peneliti dari berbagai sumber

**Tabel 3.6.**  
**Tanggapan Responden**

| No<br>Item | Item  | SS |     | S   |     | TS |     | STS |    | Jumlah |     |
|------------|---|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|----|--------|-----|
|            |   | f  | %   | f   | %   | f  | %   | f   | %  | Score  | %   |
| 1          | Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini                   | 52 | 17% | 247 | 81% | 5  | 2%  | 0   | 0% | 959    | 79% |
| 2          | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 56 | 18% | 244 | 80% | 4  | 1%  | 0   | 0% | 964    | 79% |
| 3          | Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani              | 51 | 17% | 247 | 81% | 5  | 2%  | 1   | 0% | 956    | 79% |
| 4          | Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan            | 43 | 14% | 251 | 83% | 10 | 3%  | 0   | 0% | 945    | 78% |
| 5          | Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan          | 36 | 12% | 261 | 86% | 7  | 2%  | 0   | 0% | 941    | 77% |
| 6          | Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan               | 34 | 11% | 265 | 87% | 5  | 2%  | 0   | 0% | 941    | 77% |
| 7          | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini                            | 40 | 13% | 227 | 75% | 31 | 10% | 6   | 2% | 909    | 75% |
| 8          | Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini           | 26 | 9%  | 273 | 90% | 5  | 2%  | 0   | 0% | 933    | 77% |

|    |   |    |     |     |     |    |    |   |    |     |     |
|----|---|----|-----|-----|-----|----|----|---|----|-----|-----|
| 9  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan                 | 41 | 13% | 256 | 84% | 6  | 2% | 1 | 0% | 945 | 78% |
| 10 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan                                | 61 | 20% | 239 | 79% | 4  | 1% | 0 | 0% | 969 | 80% |
| 11 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 85 | 28% | 205 | 67% | 14 | 5% | 0 | 0% | 983 | 81% |
| 12 | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan                      | 95 | 31% | 195 | 64% | 14 | 5% | 0 | 0% | 993 | 82% |
| 13 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan                                    | 53 | 17% | 243 | 80% | 8  | 3% | 0 | 0% | 957 | 79% |
| 14 | Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan lingkungan di unit pelayanan                                      | 66 | 22% | 234 | 77% | 4  | 1% | 0 | 0% | 974 | 80% |

1. Untuk item 1 pada tabel di atas total skor ini adalah 959, berdasarkan tabel pembobotan interval skor berarti responden merasa mudah tentang prosedur pelayanan.
2. Untuk item 2 total skor adalah 964, berarti responden merasa sesuai antara persyaratan pelayanan dengan pelayanannya.
3. Untuk item 3 total skornya adalah 956, berarti responden merasa jelas tentang petugas yang melayani.

4. Untuk item 4 total skornya adalah 945, berarti responden merasa petugas sudah disiplin dalam memberikan pelayanan.
5. Untuk item 5 total skornya adalah 941, berarti responden merasa petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan pasien.
6. Untuk item 6 total skornya adalah 941 berarti responden merasa petugas mampu dalam memberikan pelayanan.
7. Untuk item 7 total skornya 909, berarti menurut responden petugas cepat dalam memberikan pelayanan.
8. Untuk item 8 total skornya adalah 933, berarti responden merasa adil dalam mendapatkan pelayanan.
9. Untuk item 9 total skornya adalah 945, berarti responden merasa petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
10. Untuk item 10 total skornya adalah 969, berarti responden merasa wajar atas biaya yang dibayarkan.
11. Untuk item 11 total skornya adalah 983, berarti responden merasa banyak sesuainya antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Untuk item 12 total skornya 993, berarti responden merasa petugas selalu tepat waktu dalam mematuhi jadwal pelayanan.

13. Untuk item 13 total skornya 957, berarti responden merasa nyaman dengan lingkungan pelayanan.

14. Untuk item 14 total skornya 974, berarti responden merasa aman di lingkungan unit pelayanan.

Dari 14 item yang menjadi instrumen penelitian didapat hasil rata-rata kepuasan masyarakat adalah sebesar **78,6%**.

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Dari hasil kuisisioner yang telah disebarakan kepada responden secara umum responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dengan melihat pada dimensi pokok dari kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*).
2. Daya Tanggap (*responsiveness*).
3. Jaminan (*assurance*).
4. Empati (*empathy*).
5. Bukti fisik (*tangibles*)

#### 4.2. Saran

Hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini hendaknya dipergunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan yang telah dilakukan. Hal-hal yang perlu diperbaiki kedepannya harus berorientasi pada standar pelayanan yang ada, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa yang bermutu sesuai dengan yang mereka harapkan.