

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2023



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM Jalan Kakap No. 23 Samarinda Provinsi Kalimantan Timur www.rsjdahm.kaltimprov.go.id

DAFTAR ISI

DAFT	TAR ISI	. ii
BAB]	I. PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	. 1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	. 2
1.3	Maksud dan Tujuan	. 3
BAB]	II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1.	Pelaksana SKM	. 5
2.2.	Metode Pengumpulan Data	. 5
2.3.	Lokasi Pengumpulan Data	. 6
2.4.	Walton I Clarifolitati SILIVI	
2.5.	Penentuan Jumlah Responden	. 7
BAB]	III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN	
MASY	YARAKAT	9
3.1.	Jumlah Responden SKM	. 9
3.2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB]	IV. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
4.1.	Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2.	Rencana Tindak Lanjut	15
4.3.		
BAB '	V. KESIMPULAN	20
LAM	PIRAN	
1.	Hasil Survei IKM	
2.	Kuesioner	
3.	Hasil Olah Data SKM	22
4.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	-
5.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan (Menteri maupun Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Menjadi sebuah komitmen dari penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan semua pelayanan yang berkualitas dengan memadukan antara harapan dari masyarakat kemampuan dari penyelenggara pelayanan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya ialah memuaskan masyarakat dan untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam industri jasa saat ini termasuk rumah sakit. Argumen ini berlaku dalam sifat industri rumah sakit yang kompetitif dan menantang selain dari ketatnya persaingan antar rumah sakit baik pemerintah maupun swasta (Li et al., 2015). Hal ini mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan dan memuaskan pelanggan.

Kepuasan akan kualitas layanan dalam literatur manajemen dan pemasaran didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pelanggan tentang layanan memenuhi dan/atau melebihi harapan mereka (Shi, Prentice, & He, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan, sehingga hal tersebut akan menjadi pengalaman yang baik untuk masyarakat dan akan menentukan tingkat loyalitas masyarakat terhadap pelayanan

kesehatan yang mereka manfaatkan (Alim, Goo, & Adam, 2020; Syardiansah, 2019).

Dalam mengukur apakah masyarakat pengguna layananan puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan, diperlukan pengukuran penilaian kepuasan masyarakat yang ditinjau dari unsur-unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian tersebut dapat diterapkan di Rumah Sakit, salah satunya adalah Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan jiwa bagi seluruh masyarakat Kalimantan Timur.

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.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
 Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan bertujuan mengetahui gambaran menyeluruh kinerja unit pelayanan dalam hal ini Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam serta kinerja dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 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;
- 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilakukan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh pencacah melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Kuesioner wawancara ini diinput langsung secara daring, yang dapat diakses melalui bit.ly/IKMATMA2023.

Berikut adalah unsur indeks unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator kepuasan masyarakat :

- 1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur,** yaitu prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. **Waktu penyelesaian,** yaitu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. **Biaya/Tarif,** yaitu 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**, yaitu 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**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7. **Perilaku Pelaksana,** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan antara lain ketepatan waktu, tidak membedakan, kesopanan & keramahan, sopan & ramah, cepat & tanggap dalam menangani permasalahan serta kemudahan menjangkau petugas.
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Indeks ini termasuk prosedur pengaduan yang mudah dipahami, tindak lanjut pengaduan yang cepat, penanganan pengaduan, kemudahan akses pengaduan baik daring maupun luring.
- 9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit masing-masing pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui formulir *Google Form*. Dengan cara ini penerima layanan

aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari	
			Kerja	
1.	Persiapan	Juli 2023	8	
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2023	60	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	10	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	15	

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Populasi sumber pada survei ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam baik pasien baru atau pertama kali memanfaatkan pelayanan serta pasien lama. Pelaksanaan survei berlangsung pada di Instalasi Gawat Darurat, klinik pada instalasi rawat jalan dan rawat inap. Pengambilan sampel teknik *accidental sampling* digunakan pada survei ini yang merupakan penarikan sampel dilakukan responden yang ada saat survei dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur serta sesuai dengan kriteria sampel.

Rumus yang digunakan dalam menentukan besar sampel ialah estimasi ratarata populasi berdasarkan rumus Lemeshow, Hosmer Jr, Klar, & Lwanga (1993).

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}\sigma^2}{d^2}$$
 atau $n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}.P.(1-P)}{d^2}$

Keterangan:

n : Jumlah responden

 $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$: Tingkat kepercayaan/Confidence Level, dalam penelitian ini 95% = 1,96

 σ : Standar deviasi populasi

P: Proporsi = 0,5

d : Tingkat kesalahan/ $Margin\ of\ Error = 5\% = 0.05$

Dengan rumus di atas maka hasil besar sampel yang diperoleh adalah minimal 385 responden.

Kriteria responden yang dapat mengikuti survei ini sebagai berikut:

- 1. Pengguna layanan Rumah Sakit Jiwa Daearh Atma Husada Mahakam atau pasien rawat jalan, rawat inap serta Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau keluarganya/pendamping baik pasien kunjungan lama maupun baru.
- 2. Berusia minimal 17 tahun.
- 3. Dapat berkomunikasi verbal dengan baik.
- 4. Bersedia menjadi responden dalam survei.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SUVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu 419 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Demografi, Jenis Pasien dan Jenis Pelayanan

Variabel	
Karakteristik Demografi (n=419)	
Usia, $\mathbf{M} \pm \mathbf{SD}$	$37,22 \pm 10,72$
Jenis Kelamin, (n%)	
Laki-laki	206 (49,16)
Perempuan	213 (50,84)
Pendidikan Terakhir, (n%)	
Tidak Sekolah	93 (22,2)
SD/Sederajat	27 (6,44)
SMP/Sederajat	21 (5,01)
SMA/Sederajat	110 (26,25)
Diploma (DI, DII, DIII)	38 (9,07)
Sarjana (S1/DIV)	104 (24,82)
Pasca Sarjana (S2/S3)	26 (6,21)
Alamat, (n%)	
Balikpapan	4 (0,95)
Berau	1 (0,24)
Bontang	3 (0,72)
Kutai Kartanegara	24 (5,73)
Kutai Timur	5 (1,19)
Kutai Barat	5 (1,19)
Mahakam Ulu	3 (0,72)
Paser	7 (1,67)
Penajam Paser Utara	1 (0,24)
Samarinda	360 (85,92)
Luar Kalimantan Timur	6 (1,43)
Pekerjaan, (n%)	
ASN/BUMN/TNI/POLRI	70 (16,71)
Pegawai Pemerintah Non ASN	28 (6,68)
Karyawan Swasta	43 (10,26)

Variabel	
Karakteristik Demografi (n=419)	
Wiraswasta/Usahawan	24 (5,73)
Petani/Nelayan/Pekebun	3 (0,72)
Pedagang	7 (1,67)
Pelajar/Mahasiswa	29 (6,92)
Tidak Bekerja (Termasuk Ibu Rumah Tangga)	213 (50,84)
Pensiunan	2 (0,48)
Jenis Pelayanan, (n%)	
Klinik Geriatri	1 (0,24)
Klinik Psikologi	13 (3,1)
Klinik NAPZA	14 (3,34)
Klinik Psikiatri	66 (15,75)
Klinik Gigi dan Mulut	3 (0,72)
Klinik Tumbuh Kembang	35 (8,35)
Klinik Fisioterapi	3 (0,72)
Klinik Psikometri	15 (3,58)
IGD	5 (1,19)
MCU	56 (13,37)
Klinik Penyakit Dalam	1 (0,24)
Klinik Umum	14 (3,34)
Klinik Spesialis Anak dan Remaja	25 (5,97)
Klinik Elektromedik	43 (10,26)
Rehab Psikososial	90 (21,48)
Farmasi	2 (0,48)
Rawat Inap	33 (7,88)
Jenis Pembayaran Pasien, (n%)	
JKN (BPJS, KIS, BPJS Tenaga Kerja)	298 (71,12)
Coorporate/Perusahaan	3 (0,72)
Mandiri	118 (28,16)
Jenis Pasien, (n%)	
Pasien Baru	138 (32,94)
Pasien Lama	281 (67,06)
Rata-rata lama memanfaatkan pelayanan (tahun)	3,17

Tabel 2. memperlihatkan bahwa lebih dari separuh responden atau sebesar 67,06% merupakan pasien lama dan rata-rata telah memanfaatkan pelayanan kesehatan selama 3,17 tahun. Proporsi responden perempuan lebih banyak yaitu sebesar 50,84% dibandingkan dengan responden laki-laki sebesar 49,16%.

Masyarakat yang bersedia menjadi responden dalam survei ini memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi, yaitu tidak sekolah sebesar 22,2%, SD/sederajat sebesar 6,44%, SMP/sederajat sebesar 5,01%, SMA/sederajat sebesar 26,25%, Diploma sebesar 9,07%, Sarjana sebesar 24,82%, dan Pasca Sarjana sebesar 6,21%.

Pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada tersebar dari berbagai kabupaten kota di Kalimantan Timur. Sebagian besar berasal dari Kota Samarinda sebesar 85,92% dan Kutai Kartanegara sebesar 5,73%, serta terdapat dari luar Kalimantan Timur sebesar 1,43%. Ditinjau berdasarkan jenis pekerjaan, 50,84% responden tidak bekerja, 6,92% adalah pelajar, dan sisanya merupakan pekerja baik sektor formal maupun informal. Sebanyak 71,74% responden menggunakan layanan dengan jaminan asuransi Kesehatan baik BPJS maupun perusahaan, sedangkan 28,16% tidak menggunakan asuransi Kesehatan.

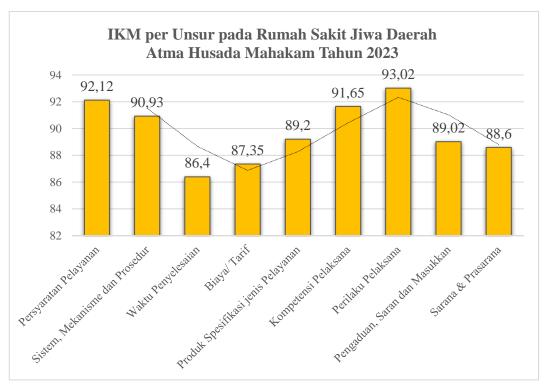
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil analisis hasil survei disajikan dalam Tabel 3. menggambarkan bahwa berdasarkan masing-masing unsur, dari sembilan unsur kepuasan masyarakat terdapat 7 (tujuh) unsur yang bermutu A atau Sangat Baik diantaranya unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Terdapat 2 (dua) unsur yang berada pada mutu pelayanan B atau Baik, yaitu Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Berdasarkan Unsur Pelayanan

Rekapitulasi Data IKM	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana & Prasarana
Persepsi Mutu Pelayanan	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
IKM	92,12	90,93	86,40	87,35	89,20	91,65	93,02	89,02	88,60

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, waktu penyelesaian (86,4), biaya atau tarif (87,35), dan sarana & prasarana (88,6).
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana (93,02), persyaratan pelayanan (92,12), dan kompetensi pelaksana (91,65).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

Hasil saran dan masukan dari pasien selaku responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur meliputi :

- Waktu pelayanan pada bagian pendaftaran, pembayaran, dan pengambilan obat agar bisa dipercepat sehingga antrian tidak tertahan dan terlalu banyak.
- Pasien membutuhkan petunjuk arah yang jelas untuk toilet dan fasiltas lainnya.
- 3. Menambah fasilitas kebersihan seperti toilet dan tempat sampah, serta meningkatkan kebersihan pada tempat-tempat tersebut.

- 4. Menambah fasilitas penunjang seperti, fasilitas taman bermain anak, fasilitas alat kesehatan yang lebih canggih terutama untuk poli gigi dan mulut, serta alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian pada poli di Lt.2
- Klinik tumbuh kembang anak dan remaja diharapkan dapat ditempatkan di lantai dasar karena dikhawatirkan membahayakan pasien anak yang tergolong hiperaktif.
- 6. Keluarga pasien menilai bahwa diperlukan kegiatan-kegiatan positif yang lebih banyak untuk para pasien dalam perawatan.
- 7. Biaya/tarif di RSJD Atma Husada Mahakam dapat diberikan lebih banyak promo terutama untuk masyarakat yang kurang mampu.
- 8. Keluarga pasien mengharapkan ada penambahan SDM pada loket pendaftaran dan terapis di Klinik tumbuh kembang anak dan remaja.

Survei telah dilakukan secara berkelanjutan sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2023. Hasil nilai IKM adalah salah satu indikator dan tolak ukur perubahan yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam selama ini dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Manajeman Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam telah menindaklanjuti saran dari setiap hasil survei setiap tahunnya dengan terus memberikan pelayanan, sarana dan prasarana terbaik untuk seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan tanpa membeda bedakan status pasien.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2023

	Prioritas	Program /		Waktu	(2024)			
No.	Unsur	Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	PJ	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien	V				SIMRS	
		Memperbaiki sistem informasi dalam jadwal praktek dokter setiap hari melalui Hotline / Call Center	√ 				Rekam Medik	

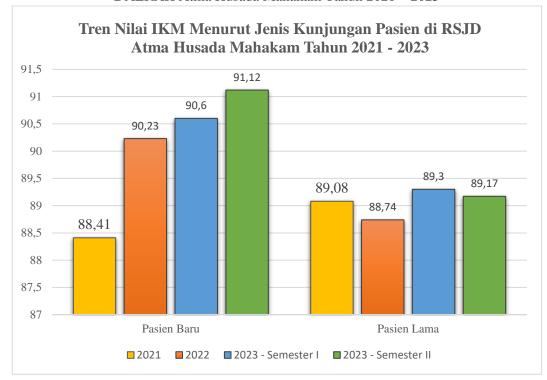
		Menambah loket				V	Manajemen
		pendaftaran					
2	Biaya/Tarif	Melakukan review		√			Manajemen
		tarif bersama					
		pejabat struktural					
		dan dewan					
		pengawas RSJD					
		AHM					
		Menggiatkan tim		V			Manajemen
		pengendali mutu,					
		kendali biaya, dan					
		pencegahan					
		kecurangan di RS					
		Membuat harga				V	Manajemen
		paket atau promo					
		untuk beberapa					
		produk pelayanan					
3	Sarana dan	Menambah fasilitas		√			Wadir
	Prasarana	kursi tunggu dan					Penunjang,
		tempat sampah di					KPA,
		setiap poli					PPTK,
		Menambahkan	$\sqrt{}$				Pejabat
		fasilitas AC untuk					Pengadaan
		membuat ruang					
		tunggu menjadi					
		nyaman bagi pasien					
		Meningkatkan			V		
		fasilitas di area					
		bermain anak					
		dengan menambah					
		wahana permainan					
		yang baru					

Menambah fasilitas √
pengeras suara
untuk memanggil
nomor antrian di
poli Lt. 2
Menambah fasilitas √
toilet dan
membedakan
antara toilet untuk
pegawai dan pasien
serta meningkatkan
kebersihannya

4.3. Tren Nilai SKM

Berikut adalah hasil nilai IKM menurut jenis kunjungan pasien:

Gambar 2. Tren Nilai IKM Menurut Jenis Kunjungan Pasien RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Atma Husada Mahakam Tahun 2021 – 2023



Gambar 3. Tren Nilai IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Tahun 2020-2023



Gambar 3 menjelaskan bahwa nilai IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam mengalami peningkatan dalam rentang 4 tahun terakhir, dimana di tahun 2023 Semester II Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam mendapatkan mutu pelayanan yang Sangat Baik (A) dengan nilai sebesar 89,81. Nilai tersebut berada pada rentang nilai "Sangat Baik"/ A yaitu minimal 88,76.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,81.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, waktu penyelesaian (86,4), biaya atau tarif (87,35), dan sarana & prasarana (88,6).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana (93,02), persyaratan pelayanan (92,12), dan kompetensi pelaksana (91,65).

Samarinda, 9 November 2023

Plh. Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah

Ns. Rahmawati, S. Kep., M.M Pembina

NIP. 197607291999032005



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM NOMOR 188.4/364/RSJD AHM-TU/2023 TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka melakukan pengukuran indikator kepuasan masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi melalui survei terhadap pengguna Layanan rumah sakit perlu dibentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat i;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - Peraturan Gubernur 18 Tahun 2013 Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU

: KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA

KEDUA

: Tim yang dimaksud sebagaimana diktum kesatu terlampir pada keputasan ini;

KETIGA

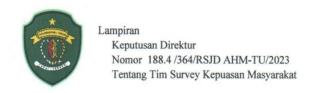
 Tim yang dimaksud pada diktum kedua melaksanakan tugasnya sesuai dengan Peraturan dan perundang – undangan;

KEEMPAT :

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
TA Para tanggal 03 Juli 2023
Direktur,

RUMAH SAKT JIWA DAERAH
ATMA HUSADA MAHAKAM
Perilana Utama Muda
TAN TOO 0530 199803 2 003



SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

Pelindung

: Direktur

Pengarah

: Wadir Umum dan Keuangan

Ketua

: Moh. Walid Arkham Sani, A.Md. Pnl

Sekretaris

: Dhea Ananda Aryanti, SKM

Anggota

: 1. Fatmawati, A.Md.kep

2. Didik Tri Pratama, SE

3. Umi Kalsum, A.Md. Kep

4. Melly Putri Dema, A.Md.Kep

5. Destryarini Miranda, S.Psi

6. Putri Safariani, S.IP

7. Dinda Ika Paramitha, S.Pd

8. Eri Permana Sastrawardaya, S.Pd

Ditetapkan di Samarinda NTAH Phana tanggal 03 Juli 2023

Direktur,

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH TANAH HUSADA MAHAKAM

dr. Indal/Puspitasari, MARS

MANTANI 9670530 199803 2 003

LAMPIRAN

1. Hasil Survei IKM

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR **TAHUN 2023 SEMESTER II**

NILAI IKM

89,81

NAMA LAYANAN

Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam

RESPONDEN

JUMLAH : 419 Orang

JENIS KELAMIN : L = 206 Orang / P = 213 Orang

PENDIDIKAN : SD = 27 Orang

= 21 Orang SMP SMA = 110 Orang Diploma = 38 Orang Sarjana = 104 Orang Pascasarjana = 26 Orang

Periode 01 Juli 2023 s.d 31 Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

> Samarinda, 9 November 2023 Plh. Direktur,

Ns. Rahmawati, S. Kep., M.M Pembina

NIP. 197607291999032005

2. Kuesioner



NASKAH PENJELASAN

Salam Schat Jiwa
Bapak/Ibu/Sdr yang kami hormati,
Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan survei. Formulir ini akan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memutuskan keikutsertaan. Anda dapat bertanya tentang tujuan, apa yang harus dilakukan, kerugian dan keuntungannya, serta hal lainnya tentang survei ini yang tidak dipahami.
Pada kesempatan ini Bapak/Ibu/Sdr terpilih sebagai responden survei kami. Survei ini akan menggali pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur. Untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Jawaban yang dijilih tidak akan mempengruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr. Kami akan menganakan kode/angka untuk melindungi data pribadi dan privasi Bapak/Ibu/Sdr. Kami akan menghancurkan semua informasi yang teridentifikasi kecuali hasil penelitian saat ini. Data yang terkumpul dari yang diamati akan dijaga kerahasiaannya.

Bapak/Ibu/Sdr diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang terkumpul dari yang diamati akan dijaga kerahasiaannya.

ышан акап ціада кетапазнааплуа. Варак/lbu/Sdr diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan lebih lanjut ibu dapat menghubungi petugas kami/contact person di bawah ini.

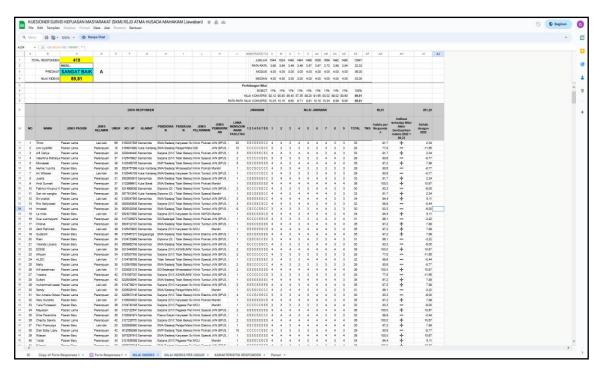
Walid (085172277277) Dea (0895393008163) Terima Kasih

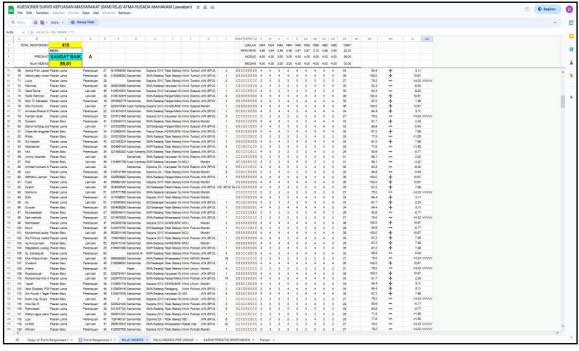
	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Cukup Sesuai
	Sangat Sesuai
	agaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan d ISJD Atma Husada Mahakam?
	Tidak Mudah
	Kurang Mudah
	Cukup Mudah
	Sangat Mudah
	agaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalan nemberikan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam?
	Tidak Cepat
	Kurang Cepat
	Cukup Cepat
	Sangat Cepat
E	agaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan?
	Tidak Wajar
	Kurang Wajar
	Cukup Wajar
	Sangat Wajar
	agaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk spesifikas
	elayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan has
У	ang diberikan?
	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Cukup Sesuai
	Sangat Sesuai

		No. Responden *) diisi oleh petugas
A. IDENTITAS	S RESPONDEN) unsi oten pengus
Tanggal Survei	://20	Jam : WITA
Nama Responden	<u>:</u>	
Jenis Kelamin	: Laki-laki	Perempuan
Umur	; tahun	No. HP :
Alamat	I	
Pendidikan Terakhir	: Tidak Sekolah SD/Sederajat SMP/Sederajat SMA/Sederajat	Diploma (DI-DIII) Sarjana (S1/DIV) Pasca Sarjana (S2/S3)
Pekerjaan	:	
Jenis Pasien	: Pasien Baru	Pasien Lama
Tahun Pertama Me Pelayanan	manfaatkan :	
Jenis Pelayanan (Po	oli/Klinik/Instalasi) :	***************************************
Jenis Pembayaran Media Informasi yang Didapat	: JKN/BPJS/KIS Asuransi Kome Corporate/Perus Mandiri : Televisi/Radio Sosial Media Website	
dalam pelayana Tidak K Kurang Cukup I Sangat I 7. Bagaimana pen dan keramahan Tidak B Kurang Cukup I Sangat I 8. Bagaimana pen Tidak B Kurang Kurang Kurang Kurang Kurang Kurang	in? competen Kompeten Kompeten Kompeten dapat Anda terhadap peri dalam memberikan pela saik Baik Baik dapat Anda tentang sarar	
9. Bagaimana Pen Tidak B Kurang Cukup I Sangat I	Baik dapat Anda tentang pena saik Baik Baik	inganan pengaduan?
C. KRITIK, SA Kritik dan Sarar Harapan:	RAN, DAN HARAP	AN

3. Hasil Olah Data SKM

1. Persyaratan Pelayanan		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
93,48	91,46	92,12
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
92,39	90,21	90,93
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
88,22	85,50	86,40
BAIK	BAIK	BAIK
4. Biaya/Tarif		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
87,50	87,28	87,35
BAIK	BAIK	BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
90,22	88,70	89,20
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
93,48	90,75	91,65
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
95,47	91,81	93,02
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
8. Pengaduan, Saran, dan Masukan		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
90,04	88,52	89,02
SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
9. Sarana dan Prasarana		
Pasien Baru	Pasien Lama	Keseluruhan
89,31	88,26	88,60
SANGAT BAIK	BAIK	SANGAT BAIK





4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2023 Semester I (terlampir).