



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN **2023**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Periode 2023**



**Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam
Provinsi Kalimantan Timur
Tahun 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	6
BAB IV KESIMPULAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat

merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Prov. Kalimantan Timur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Prov. Kalimantan Timur Semester II Periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023 (Semester II)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,12	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,93	A
3	Waktu Penyelesaian	86,40	B
4	Biaya/Tarif	87,35	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,20	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,65	A
7	Perilaku Pelaksana	93,02	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,02	A
9	Sarana dan Prasarana	88,60	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat 3 (tiga) unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut dibandingkan unsur lainnya. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan

ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

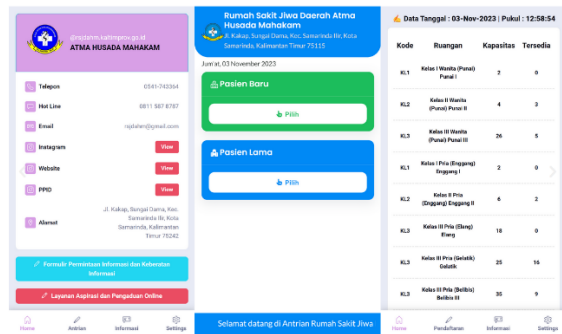
Tahun 2023 Semester II

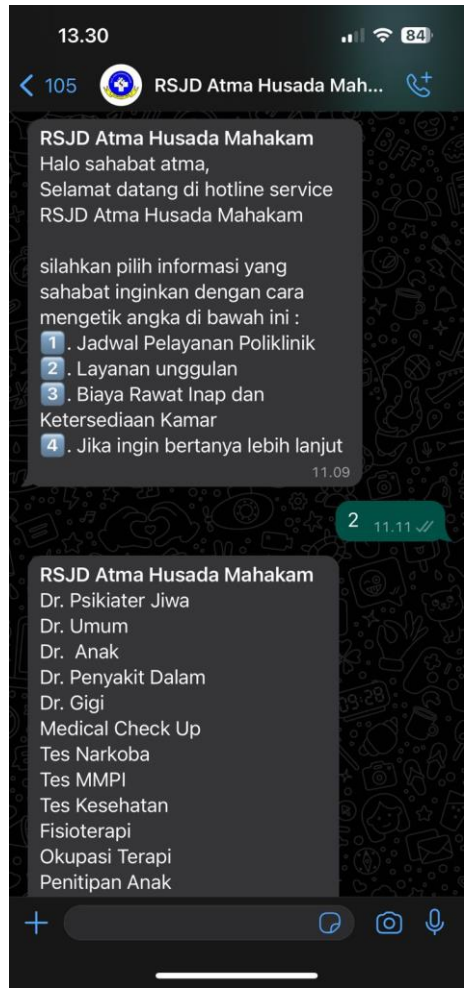
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			I	II	III	IV
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien	√			
		Memperbaiki sistem informasi dalam jadwal praktek dokter setiap hari melalui Hotline / Call Center	√			
		Menambah loket pendaftaran	√			
2	Biaya/Tarif	Melakukan review tarif bersama pejabat struktural dan dewan pengawas RSJD AHM				√
		Menggiatkan tim pengendali mutu, kendali biaya, dan pencegahan kecurangan di RS				√
		Membuat harga paket atau promo untuk				√

		beberapa produk pelayanan				
3	Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas kursi tunggu dan tempat sampah di setiap poli		√		
		Menambahkan fasilitas AC untuk membuat ruang tunggu menjadi nyaman bagi pasien			√	
		Meningkatkan fasilitas di area bermain anak dengan menambah wahana permainan yang baru			√	
		Memperbaiki fasilitas pengeras suara untuk memanggil nomor antrian di poli Lt. 2				√
		Memperbaiki fasilitas toilet dan membedakan antara toilet untuk pegawai dan pasien serta meningkatkan kebersihannya				√

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																																				
1	1.1 Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien	Sudah	Membuat pendaftaran online yang dirancang oleh SIMRS berupa AHM GO	 The screenshot displays the AHM GO mobile application interface. On the left, there is a contact information section for ATMA HUSADA MAHAKAM, including a phone number (0811-742354), a WhatsApp number (0811 907 8787), an email (reg.klinik@gmail.com), and social media links for Instagram, Website, and PPD. Below this is a section for the clinic's address and a button to download the app. The main part of the screen shows a registration form with fields for 'Posien Baru' (New Patient) and 'Posien Lama' (Old Patient), each with a 'Pilih' (Select) button. On the right, there is a table titled 'Data Tanggal : 03-Nov-2023 Pukul : 12:58:54' showing room availability. The table has columns for 'Kode', 'Ruangan', 'Kapasitas', and 'Tersedia'. The data is as follows: <table><thead><tr><th>Kode</th><th>Ruangan</th><th>Kapasitas</th><th>Tersedia</th></tr></thead><tbody><tr><td>KL1</td><td>Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>KL2</td><td>Kelas II Wanita (Pusat) Panel II</td><td>4</td><td>2</td></tr><tr><td>KL3</td><td>Kelas III Wanita (Pusat) Panel III</td><td>20</td><td>5</td></tr><tr><td>KL1</td><td>Kelas I Pria (Dagang) Dagang I</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>KL2</td><td>Kelas II Pria (Dagang) Dagang II</td><td>4</td><td>2</td></tr><tr><td>KL3</td><td>Kelas III Pria (Dagang) Dagang III</td><td>10</td><td>0</td></tr><tr><td>KL1</td><td>Kelas I Pria (Dagang) Dagang I</td><td>20</td><td>10</td></tr><tr><td>KL2</td><td>Kelas II Pria (Dagang) Dagang II</td><td>20</td><td>9</td></tr></tbody></table>	Kode	Ruangan	Kapasitas	Tersedia	KL1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1	2	0	KL2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2	KL3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	20	5	KL1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	2	0	KL2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	4	2	KL3	Kelas III Pria (Dagang) Dagang III	10	0	KL1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	20	10	KL2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	20	9	Pengguna layanan lebih banyak yang menggunakan pendaftaran secara langsung
Kode	Ruangan	Kapasitas	Tersedia																																						
KL1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1	2	0																																						
KL2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2																																						
KL3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	20	5																																						
KL1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	2	0																																						
KL2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	4	2																																						
KL3	Kelas III Pria (Dagang) Dagang III	10	0																																						
KL1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	20	10																																						
KL2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	20	9																																						

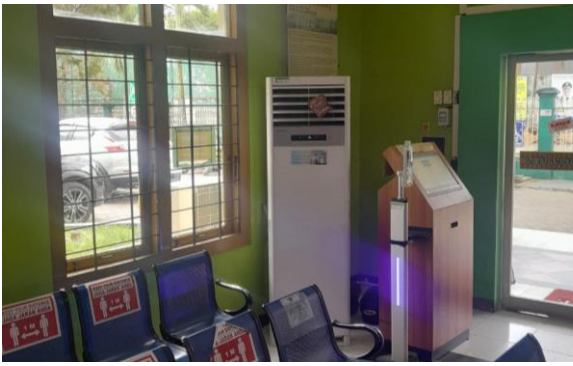
	1.2 Memperbaiki sistem informasi dalam jadwal praktek dokter setiap hari melalui Hotline / Call Center	Sudah	Memperbaiki sistem kerja platform <i>hotline service</i>	 The screenshot shows a WhatsApp conversation with 'RSJD Atma Husada Mahakam'. The contact's profile picture is a blue circle with a white cross. The chat history includes a welcome message: 'Halo sahabat atma, Selamat datang di hotline service RSJD Atma Husada Mahakam'. Below this, a list of services is provided: '1. Jadwal Pelayanan Poliklinik', '2. Layanan unggulan', '3. Biaya Rawat Inap dan Ketersediaan Kamar', and '4. Jika ingin bertanya lebih lanjut'. A response '2' is visible in a green bubble. The status bar at the top shows the time as 13.30 and battery level at 84%.	Apabila terdapat Dokter yang tiba-tiba berhalangan masuk sesuai jadwal karena berhalangan atau sakit, dll pada hari pelayanan sehingga belum sempat diinformasikan ke dalam sistem.
--	--	-------	--	---	---

	1.3 Menambah loket pendaftaran	Sudah	Penerimaan pegawai baru PPPK dengan keterampilan rekam medik		-
2	2.1 Melakukan review tarif bersama pejabat struktural dan dewan pengawas RSJD AHM	Sudah	Melakukan rapat koordinasi dengan Dewan Pengawas dalam rangka review tarif		Membutuhkan waktu yang sangat lama dalam penyusunan peraturan kepala daerah tentang tarif
	2.2 Menggiatkan tim pengendali mutu, kendali biaya, dan pencegahan kecurangan di RS	Sudah			

	2.3 Membuat harga paket atau promo untuk beberapa produk pelayanan	Sudah	Membuat promosi paketan harga terhadap pelayanan	 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM Jalan Kakap Nomor 25 Samarinda 75115 Telpun (0541) 743564 Fax. 740055 <i>Before "I Do"</i> KONSELING MARITAL DULU Biaya Konseling Perorangan Rp. 400.000, Biaya Konseling Perpasangan Rp. 745.000, Info lebih lanjut hubungi HOTLINE SERVICE kami : 08115878787 www.rsjdahm.kaltimprov.go.id @rsjdahm Support by: RSJD_AHM OFFICIAL otistapodcast.RSJD_AHM @ppid_rsjdahm PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM Jalan Kakap Nomor 25 Samarinda 75115 Telpun (0541) 743564 Fax. 740055 Berdasarkan Surat Rekomendasi Dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur Nomor 400.7/2569/Disdikbud.III Bahwa Peserta Didik Baru Dapat Melakukan Test Urine Napza dan Kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda Surat Keterangan Bebas Narkoba 3 Parameter + Surat Keterangan Sehat Rp. 80.000,- Surat Keterangan Bebas Narkoba 5 Parameter + Surat Keterangan Sehat Rp. 100.000,- Info lebih lanjut hubungi 085246916703 (Fatmawati) www.rsjdahm.kaltimprov.go.id @rsjdahm Support by: RSJD_AHM OFFICIAL otistapodcast.RSJD_AHM @ppid_rsjdahm	-
--	--	-------	--	--	---

					
3	3.1 Menambah fasilitas kursi tunggu dan tempat sampah di setiap poli	Sudah	Menambah fasilitas kursi tunggu dan tempat sampah pada ruang tunggu MCU		-

					
--	--	--	--	--	--

	3.2 Menambahkan fasilitas AC untuk membuat ruang tunggu menjadi nyaman bagi pasien	Sudah	Menambahkan fasilitas AC pada ruang tunggu rawat jalan		-
	3.3 Meningkatkan fasilitas di area bermain anak dengan menambah wahana permainan yang baru	Sudah	Memperbaiki area bermain anak		-

					
	3.4 Memperbaiki fasilitas pengeras suara untuk memanggil nomor antrian di poli Lt. 2	Sudah	Memperbaiki mikrofon panggilan suara pasien		-

	3.5 Memperbaiki fasilitas toilet dan membedakan antara toilet untuk pegawai dan pasien serta meningkatkan kebersihannya	Sudah	Menambah fasilitas toilet dan kelengkapan sarannya		-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Terhadap masing-masing 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah dari 9 (Sembilan) unsur yang ada telah dilakukan 3 (tiga) rencana tindak lanjut.
2. Dari 9 (Sembilan) RTL yang telah di rekomendasikan telah dilakukan sepenuhnya.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyele saian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Peningkatan nilai pada setiap unsur pelayanan	Membuat monitoring dan evaluasi berkala pada setiap unit/instalasi yang mengalami penurunan nilai dari periode sebelumnya	2024	Manajemen	Kabid. Pelayanan, kepala ruangan, kepala instalasi, dan kepala urusan

2		Menerapkan <i>reward and punishment</i> kepada petugas yang menjalankan pelayanan diluar peraturan yang mengatur	2024		Struktural

Samarinda, 1 April 2024



**Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Atma Husada Mahakam,**

dr. Indah Puspitasari, MARS

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 196705301998032003