



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN **2024**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Periode 2024**



**Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam
Provinsi Kalimantan Timur
Tahun 2024**

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	11

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	90,5	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,25	A
3	Waktu Penyelesaian	85,75	B
4	Biaya/Tarif	88,5	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,5	A
6	Kompetensi Pelaksana	89	A
7	Perilaku Pelaksana	93	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,75	A
9	Sarana dan Prasarana	89	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:

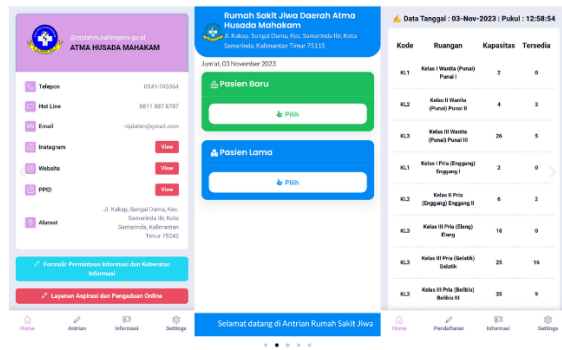
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM
Tahun 2024 Triwulan I

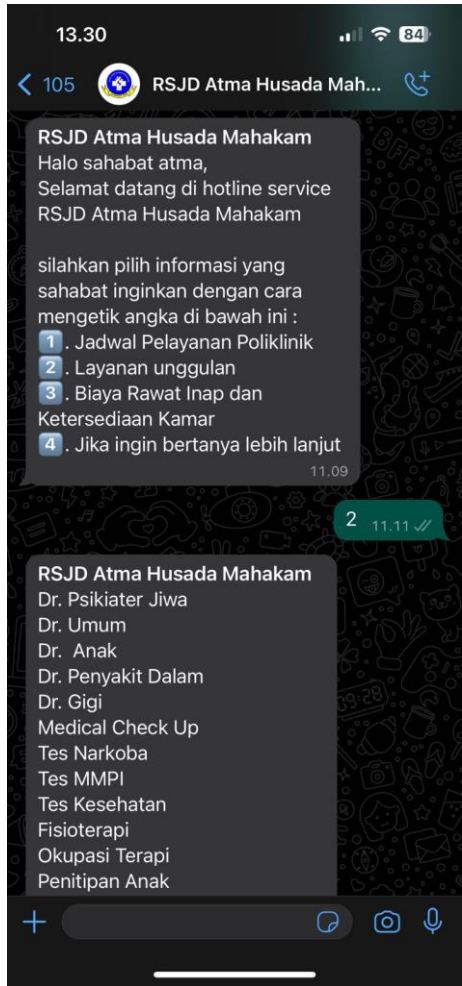
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I)			
			I	II	III	IV
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien	√			
		Memperbaiki sistem antrian pasien	√			
		Menambah petugas pelayanan jika terdapat antrian yang cukup panjang	√			
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan dan menindak lanjuti kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan	√	√	√	√
		Menindaklanjuti komplain atau keluhan yang dirasakan pelanggan serta memberikan feedback atas tindak lanjut yang telah dilakukan	√	√	√	√

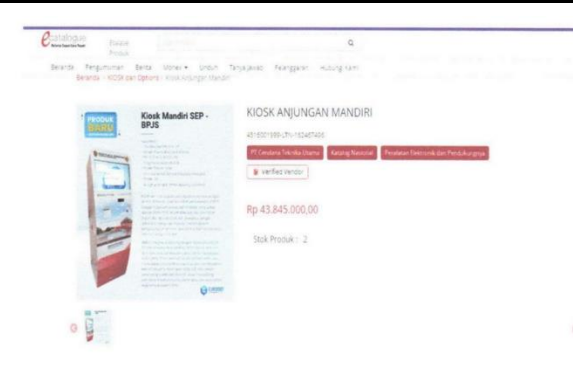
3	Biaya/Tarif	Melakukan reuiu tarif bersama pejabat struktural terkait paket atau promo yang akan ditawarkan ke masyarakat				√
---	-------------	--	--	--	--	---

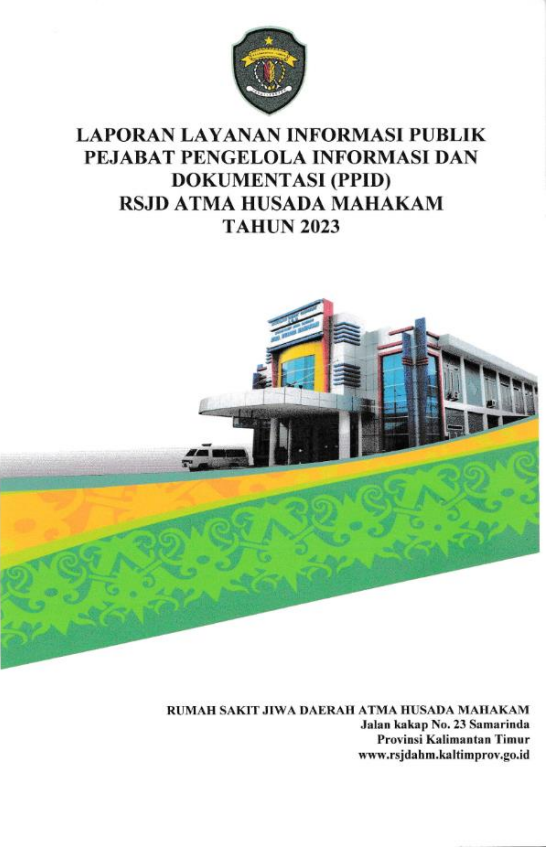
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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	 <table data-bbox="1644 884 1823 1235"><thead><tr><th>Kode</th><th>Ruangan</th><th>Kapasitas</th><th>Tersedia</th></tr></thead><tbody><tr><td>81.1</td><td>Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>81.2</td><td>Kelas II Wanita (Pusat) Panel II</td><td>4</td><td>2</td></tr><tr><td>81.3</td><td>Kelas III Wanita (Pusat) Panel III</td><td>20</td><td>5</td></tr><tr><td>81.1</td><td>Kelas I Pria (Dagang) Dagang I</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>81.2</td><td>Kelas II Pria (Dagang) Dagang II</td><td>4</td><td>2</td></tr><tr><td>81.3</td><td>Kelas III Pria (Dagang) Dagang III</td><td>10</td><td>0</td></tr><tr><td>81.3</td><td>Kelas III Pria (Deteksi) Galati</td><td>20</td><td>10</td></tr><tr><td>81.3</td><td>Kelas III Pria (Deteksi) Bedah II</td><td>20</td><td>9</td></tr></tbody></table>	Kode	Ruangan	Kapasitas	Tersedia	81.1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1	2	0	81.2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2	81.3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	20	5	81.1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	2	0	81.2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	4	2	81.3	Kelas III Pria (Dagang) Dagang III	10	0	81.3	Kelas III Pria (Deteksi) Galati	20	10	81.3	Kelas III Pria (Deteksi) Bedah II	20	9	Pengguna layanan lebih banyak yang menggunakan pendaftaran secara langsung
Kode	Ruangan	Kapasitas	Tersedia																																						
81.1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel 1	2	0																																						
81.2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2																																						
81.3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	20	5																																						
81.1	Kelas I Pria (Dagang) Dagang I	2	0																																						
81.2	Kelas II Pria (Dagang) Dagang II	4	2																																						
81.3	Kelas III Pria (Dagang) Dagang III	10	0																																						
81.3	Kelas III Pria (Deteksi) Galati	20	10																																						
81.3	Kelas III Pria (Deteksi) Bedah II	20	9																																						

			Memperbaiki sistem kerja platform <i>hotline service</i>		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.
--	--	--	--	--	---

	1.2 Memperbaiki sistem antrian pasien Menambah petugas pelayanan jika terdapat antrian yang cukup panjang	Sudah	Membeli KIOSK Mesin Antrian untuk mempermudah pengambilan nomor antrian dan percetakan SEP		Dalam proses pembelian
2.	2.1 Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan dan menindak lanjuti kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan	Sudah	Melakukan koordinasi kepada seluruh manajemen dan mengevaluasi kinerja seluruh pelayanan yang diberikan		Membutuhkan waktu yang sangat lama dalam penyusunan peraturan kepala daerah tentang tarif

	2.2 Menindaklanjuti komplain atau keluhan yang dirasakan pelanggan serta memberikan feedback atas tindak lanjut yang telah dilakukan	Sudah	Memberikan informasi terhadap laporan pengaduan oleh Pusat Informasi dan Pengaduan kepada masyarakat	 LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM TAHUN 2023 RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM Jalan kakap No. 23 Samarinda Provinsi Kalimantan Timur www.rsjdahm.kaltimprov.go.id	-
--	---	--------------	---	--	----------

3.	3.1 Melakukan reviu tarif bersama pejabat struktural terkait paket atau promo yang akan ditawarkan ke masyarakat	Sudah	Melakukan rapat koordinasi dengan Dewan Pengawas dalam rangka reviu tarif		-
----	--	-------	---	---	---

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 6 (Enam) 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 Penyelesaian	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, 24 Juni 2024



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

dr. Indah Puspitasari, MARS

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 196705301998032003