



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER I
TAHUN 2024**



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester 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	7
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 I Periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 (Semester I)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,60	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,10	A
3	Waktu Penyelesaian	84,83	B
4	Biaya/Tarif	91,45	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,68	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,38	A
7	Perilaku Pelaksana	92,52	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,10	A
9	Sarana dan Prasarana	90,38	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**

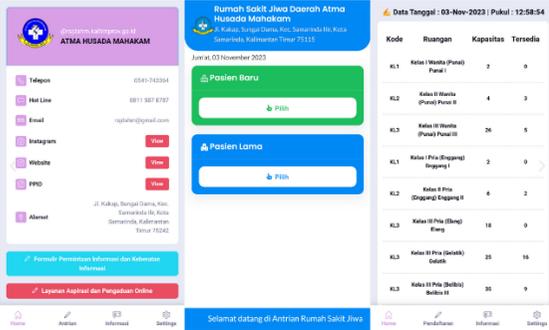
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			I	II	III	IV
1	Waktu Penyelesaian	Menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas untuk setiap jenis layanan dan men-sosialisasikan kepada masyarakat	√			
		Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien		√		
		Memberikan kompensasi bagi pasien yang menunggu lama			√	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap produk dan spesifikasi jenis pelayanan untuk memastikan bahwa layanan sesuai				√

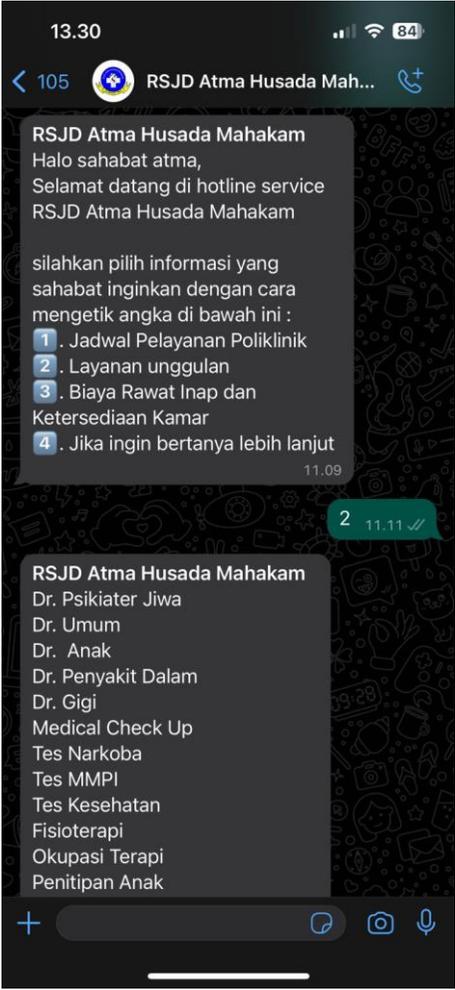
		dengan kebutuhan masyarakat.				
		Mengadakan pelatihan berkala bagi staf mengenai produk dan layanan untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pelayanan.				√
		Mengembangkan inovasi dalam pelayanan berdasarkan masukan dan tren yang ada untuk memenuhi harapan masyarakat.				√
3	Pengaduan, Sarana, dan Masukan	Mengembangkan platform yang lebih mudah diakses masyarakat dalam memberikan pengaduan dan masukan dari masyarakat.	√			
		Melakukan evaluasi rutin oleh Tim Layanan Pengaduan dan Informasi di RSJD AHM		√		
		Menyebarkan hasil tindak lanjut atas			√	

		pengaduan kepada 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 Menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas untuk setiap jenis layanan dan men-sosialisasikan kepada Masyarakat	Sudah	Membuat pendaftaran online yang dirancang oleh SIMRS berupa AHM GO	 <p>The screenshot displays the AHM GO mobile application interface. On the left, there is a contact information section for ATMA HUSADA MAHAKAM, including phone, WhatsApp, email, Instagram, website, PPO, and address. The main content area features 'Posien Baru' and 'Posien Lama' registration buttons. On the right, a table shows room availability for 03-Nov-2023 at 12:58:54. The table has columns for Kode, Ruang, Kapasitas, and Tersedia.</p> <table border="1" data-bbox="1646 890 1821 1220"> <thead> <tr> <th>Kode</th> <th>Ruang</th> <th>Kapasitas</th> <th>Tersedia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>81.1</td> <td>Kelas I Wanita (Pusat) Panel I</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>26</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>81.1</td> <td>Kelas I Pria (Dugang) Pengang I</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>81.2</td> <td>Kelas II Pria (Dugang) Pengang II</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>81.3</td> <td>Kelas III Pria (Dugang) Pengang III</td> <td>18</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>81.3</td> <td>Kelas III Pria (Dugang) Pengang III</td> <td>25</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>81.3</td> <td>Kelas III Pria (Dugang) Pengang III</td> <td>25</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Kode	Ruang	Kapasitas	Tersedia	81.1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel I	2	0	81.2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2	81.3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	26	1	81.1	Kelas I Pria (Dugang) Pengang I	2	0	81.2	Kelas II Pria (Dugang) Pengang II	4	2	81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	18	0	81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	25	16	81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	25	9	Pengguna layanan lebih banyak yang menggunakan pendaftaran secara langsung
Kode	Ruang	Kapasitas	Tersedia																																						
81.1	Kelas I Wanita (Pusat) Panel I	2	0																																						
81.2	Kelas II Wanita (Pusat) Panel II	4	2																																						
81.3	Kelas III Wanita (Pusat) Panel III	26	1																																						
81.1	Kelas I Pria (Dugang) Pengang I	2	0																																						
81.2	Kelas II Pria (Dugang) Pengang II	4	2																																						
81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	18	0																																						
81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	25	16																																						
81.3	Kelas III Pria (Dugang) Pengang III	25	9																																						

	<p>1.2 Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien</p>	<p>Sudah</p>	<p>Memperbaiki sistem kerja platform <i>hotline service</i></p>		<p>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.</p>
--	---	--------------	---	--	--

	1.3 Memberikan kompensasi bagi pasien yang menunggu lama	Sudah	Penerimaan pegawai baru PPPK dengan keterampilan rekam medik		-
2	2.1 Melakukan evaluasi terhadap produk dan spesifikasi jenis pelayanan untuk memastikan bahwa layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Sudah	Melakukan rapat koordinasi dengan Dewan Pengawas dalam rangka reviu tarif		Membutuhkan waktu yang sangat lama dalam penyusunan peraturan kepala daerah tentang tarif
	2.2 Mengadakan pelatihan berkala bagi staf mengenai produk dan layanan untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pelayanan.	Sudah			

<p>2.3 Mengembangkan inovasi dalam pelayanan berdasarkan masukan dan tren yang ada untuk memenuhi harapan masyarakat.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Membuat promosi paketan harga terhadap pelayanan</p>		<p>-</p>
---	--------------	---	--	----------

					
3	3.1 Mengembangkan platform yang lebih mudah diakses masyarakat dalam memberikan pengaduan dan masukan dari masyarakat.	Sudah	Menambah fasilitas kursi tunggu dan tempat sampah pada ruang tunggu MCU		-

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

	<p>3.2 Melakukan evaluasi rutin oleh Tim Layanan Pengaduan dan Informasi di RSJD AHM</p>	<p>Sudah</p>	<p>Menambahkan fasilitas AC pada ruang tunggu rawat jalan</p>		<p>-</p>
	<p>3.3 Menyebarkan hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada masyarakat</p>	<p>Sudah</p>	<p>Memperbaiki area bermain anak</p>		<p>-</p>

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 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, 25 November 2024

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



dr. Indah Puspitasari, MARS
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196705301998032003