



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN **2024**

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 4 |
| 2.1. Pelaksana SKM..... | 4 |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data..... | 4 |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM..... | 5 |
| 2.5. Penentuan Jumlah Responden..... | 6 |
| BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ... | 8 |
| 3.1. Jumlah Responden SKM..... | 8 |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 10 |
| BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 12 |
| 4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 12 |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut | 13 |
| 4.3. Tren Nilai SKM | 13 |
| BAB V. KESIMPULAN | 17 |
| LAMPIRAN | 18 |
| 1. Hasil Survei IKM..... | 18 |
| 2. Kuesioner | 19 |
| 3. Hasil Olah Data SKM | 19 |
| 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM..... | 21 |
| 5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya..... | 22 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Menjadi sebuah komitmen dari penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan semua pelayanan yang berkualitas dengan memadukan antara harapan dari masyarakat serta 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 layanan 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 :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. 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:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. 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;
5. 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 dilakukan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur.

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/IKMATMA2024.

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 dilakukan 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) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------|---------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2024 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Februari - Mei 2024 | 45 |

| | | | |
|----|------------------------------------|-----------|---|
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2024 | 5 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juni 2024 | 5 |

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 rata-rata populasi berdasarkan rumus Lemeshow, Hosmer Jr, Klar, & Lwanga (1993).

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}{d^2}$$

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

d : Tingkat kesalahan/*Margin of Error* = 5% = 0,05

Dengan rumus di atas maka hasil besar sampel yang diperoleh adalah 100 responden.

Kriteria responden yang dapat mengikuti survei ini sebagai berikut :

1. Pengguna layanan Rumah Sakit Jiwa Daerah 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 117 responden, dengan rincian sebagai berikut:

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

| Variabel | |
|----------------------------------------|---------------|
| Karakteristik Demografi (n=117) | |
| Usia, M ± SD | 37,55 ± 12,09 |
| Jenis Kelamin, (n%) | |
| Laki-laki | 43 (36,75) |
| Perempuan | 74 (63,25) |
| Pendidikan Terakhir, (n%) | |
| Tidak Sekolah | 5 (4,27) |
| SD/Sederajat | 14 (11,97) |
| SMP/Sederajat | 12 (10,26) |
| SMA/Sederajat | 49 (41,88) |
| Diploma (DI, DII, DIII) | 13 (11,11) |
| Sarjana (S1/DIV) | 23 (19,66) |
| Pasca Sarjana (S2/S3) | 1 (0,85) |
| Alamat, (n%) | |
| Balikpapan | 2 (1,71) |
| Berau | 1 (0,85) |
| Bontang | 0 (0) |
| Kutai Kartanegara | 13 (11,11) |
| Kutai Timur | 2 (1,71) |
| Kutai Barat | 3 (2,56) |
| Mahakam Ulu | 0 (0) |
| Paser | 0 (0) |
| Penajam Paser Utara | 0 (0) |
| Samarinda | 92 (78,63) |
| Lainnya | 4 (3,42) |

| | |
|-------------------------------------------|------------|
| Pekerjaan, (n%) | |
| ASN/BUMN/TNI/POLRI | 11 (9,4) |
| Pegawai Pemerintah Non ASN | 2 (1,71) |
| Karyawan Swasta | 19 (16,24) |
| Wiraswasta/Usahawan | 8 (6,84) |
| Petani/Nelayan/Pekebun | 3 (2,56) |
| Pedagang | 5 (4,27) |
| Pelajar/Mahasiswa | 9 (7,69) |
| Tidak Bekerja (Termasuk Ibu Rumah Tangga) | 38 (32,48) |
| Pensiunan | 0 (0) |
| Lainnya | 22 (18,8) |
| Jenis Pelayanan, (n%) | |
| Klinik Geriatri | 1 (0,85) |
| Klinik Psikologi | 4 (3,42) |
| Klinik NAPZA | 1 (0,85) |
| Klinik Psikiatri | 60 (51,28) |
| Klinik Gigi dan Mulut | 2 (1,71) |
| Klinik Tumbuh Kembang | 10 (8,55) |
| Klinik Fisioterapi | 3 (2,56) |
| Klinik Psikometri | 1 (0,85) |
| IGD | 0 (0) |
| MCU | 1 (0,85) |
| Klinik Penyakit Dalam | 1 (0,85) |
| Klinik Umum | 1 (0,85) |
| Klinik Spesialis Anak dan Remaja | 10 (8,55) |
| Klinik Elektromedik | 0 (0) |
| Rehab Psikososial | 0 (0) |
| Farmasi | 4 (3,42) |
| Rawat Inap | 18 (15,38) |
| Jenis Pembayaran Pasien, (n%) | |
| JKN (BPJS, KIS, BPJS Tenaga Kerja) | 95 (81,2) |
| Asuransi Komersial (contoh BNI Life) | 0 (0) |
| Coorporate/Perusahaan | 0 (0) |
| Mandiri | 22 (18,8) |

| Jenis Pasien, (n%) | |
|-----------------------------------------------|-----------|
| Pasien Baru | 31 (26,5) |
| Pasien Lama | 86 (73,5) |
| Rata-rata lama memanfaatkan pelayanan (tahun) | 4,18 |

Tabel 2. memperlihatkan bahwa lebih dari separuh responden atau sebesar 73,5% merupakan pasien lama dan rata-rata telah memanfaatkan pelayanan kesehatan selama 4,18 tahun. Proporsi responden perempuan lebih banyak yaitu sebesar 63,25% dibandingkan dengan responden laki-laki sebesar 36,75%. Masyarakat yang bersedia menjadi responden dalam survei ini memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi dengan tiga kategori terbanyak, yaitu SMA/ sederajat sebesar 41,88%, Sarjana (S1/DIV) sebesar 19,66%, dan Diploma (DI, DII, DIII) sebesar 11,11%.

Pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada tersebar dari berbagai kabupaten kota di Kalimantan Timur. Sebagian besar berasal dari Samarinda sebesar 92% dan Kutai Kartanegara sebesar 11,11%. Ditinjau berdasarkan jenis pekerjaan, 32,48% responden tidak bekerja, 16,24% adalah karyawan swasta, dan sisanya merupakan pekerja baik sektor formal maupun informal. Sebanyak 81,2% responden menggunakan layanan dengan jaminan asuransi Kesehatan baik BPJS maupun perusahaan, sedangkan 18,8% tidak menggunakan asuransi Kesehatan (pasien mandiri).

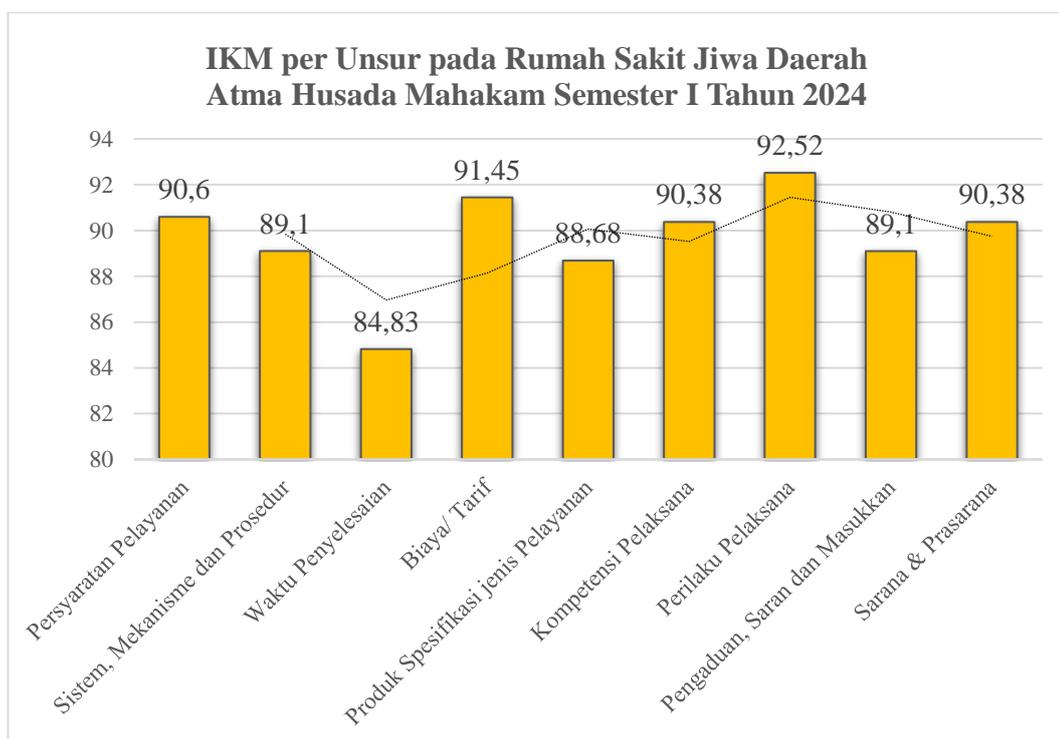
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil analisis hasil survei disajikan dalam Tabel 3. menggambarkan bahwa berdasarkan masing-masing unsur, dari sembilan unsur kepuasan masyarakat terdapat 8 (delapan) unsur yang bermutu A atau Sangat Baik diantaranya unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Terdapat 1 (satu) unsur yang berada pada mutu pelayanan B atau Baik, yaitu Waktu Penyelesaian.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Berdasarkan Unsur Pelayanan

| <i>Rekapitulasi Data IKM</i> | 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 | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |
| IKM | 90,60 | 89,10 | 84,83 | 91,45 | 88,68 | 90,38 | 92,52 | 89,10 | 90,38 |

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 (84,83), produk spesifikasi jenis pelayanan (88,68), dan sistem, mekanisme dan prosedur (89,10).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana (92,52), biaya atau tarif (91,45), dan persyaratan pelayanan (90,60).

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 :

1. Waktu pelayanan pada bagian pendaftaran/admission agar lebih diperhatikan lagi karena sering mengalami gangguan.
2. Keadaan di ruang tunggu terasa panas sehingga dibutuhkan pendingin ruangan.
3. Keadaan di toilet pasien rawat inap sangat kotor.
4. Untuk pasien yang di rawat inap agar lebih diperhatikan terkait kebutuhan pribadinya seperti dalaman, pakaian, sampo dan sabun.
5. Memperbaharui kondisi taman bermain anak agar pasien anak tidak mudah bosan dan menambahkan kipas angin pada arena tersebut.
6. Diharapkan pagar atau pembatas di poli atas (Lt.2) dapat diperbaiki lebih aman untuk anak-anak.

7. Petugas diharapkan dapat memanggil nomor antrian secara urut sesuai nomor antrian.

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.

Manajemen 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

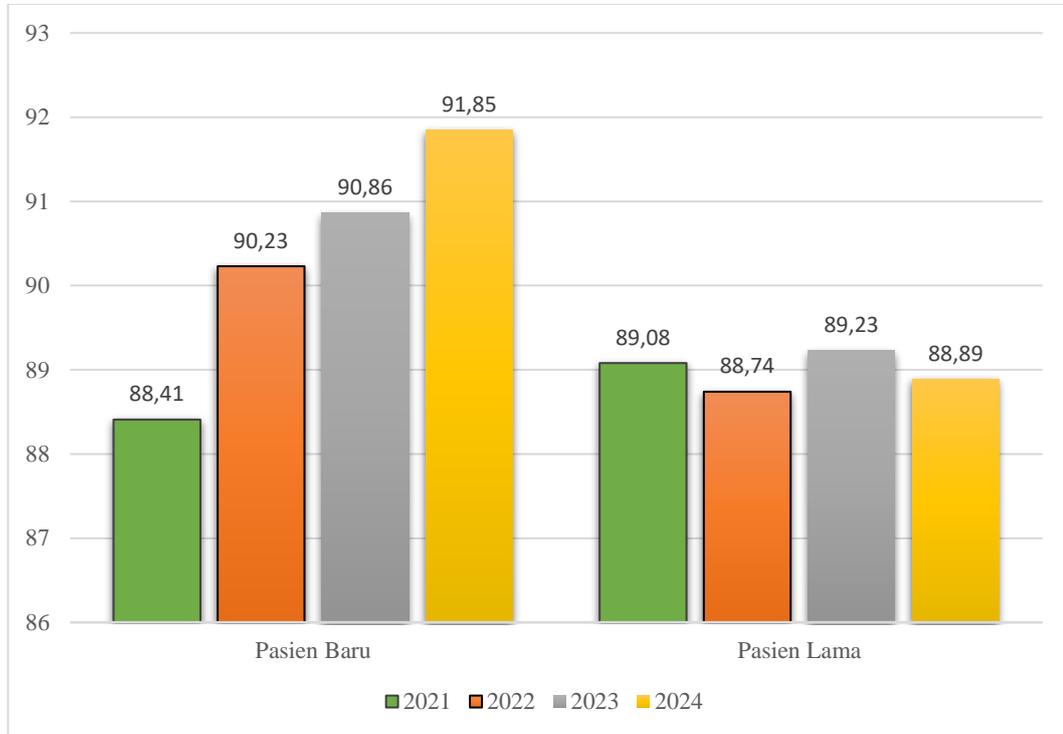
| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu (Triwulan I) | | | | PJ |
|-----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|-----|----|-------------|
| | | | I | II | III | IV | |
| 1 | Waktu Penyelesaian | Meningkatkan sistem pendaftaran online untuk mempersingkat waktu tunggu pasien | √ | | | | SIMRS |
| | | Memperbaiki sistem antrian pasien | √ | | | | Rekam Medik |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------------------------|
| | | Menambah petugas pelayanan jika terdapat antrian yang cukup panjang | √ | | | | Manajemen |
| 2 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan dan menindak lanjuti kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan | √ | √ | √ | √ | Manajemen Pelayanan |
| | | Menindaklanjuti komplain atau keluhan yang dirasakan pelanggan serta memberikan feedback atas tindak lanjut yang telah dilakukan | √ | √ | √ | √ | Unit Pelayanan Informasi dan Pelayanan Masyarakat |
| 3 | Biaya/Tarif | Melakukan reviu tarif bersama pejabat struktural terkait paket atau promo yang akan ditawarkan ke masyarakat | | | | √ | Manajemen dan stakeholder terkait |

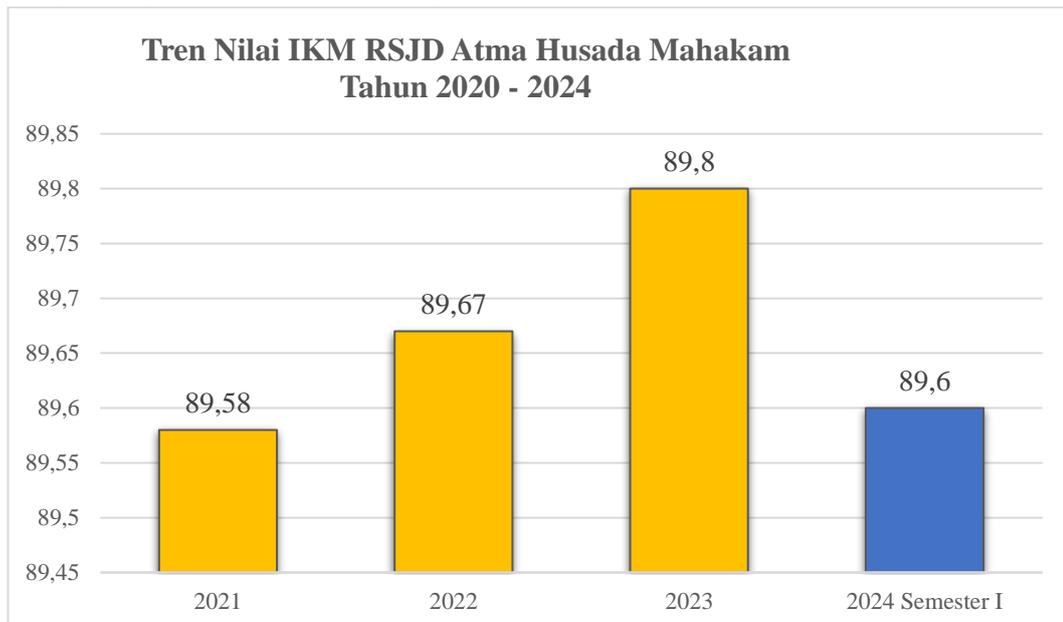
4.3. Tren Nilai SKM

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 – 2024



Gambar 3. Tren Nilai IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Tahun 2024



Gambar 3 menjelaskan bahwa nilai IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam mendapatkan mutu pelayanan yang Sangat Baik (A) dengan nilai sebesar 89,67 pada periode Semester I tahun 2024. Nilai tersebut berada pada rentang nilai “**Sangat Baik**”/ **A** yaitu lebih dari 88,3.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d. Juni 2024, 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 **89,67**.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, waktu penyelesaian (84,83), produk spesifikasi jenis pelayanan (88,68), dan sistem, mekanisme dan prosedur (89,10).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, perilaku pelaksana (92,52), biaya atau tarif (91,45), dan persyaratan pelayanan (90,60).

Samarinda, 1 Juli 2024

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



dr. Irdah Puspitasari, MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 196705301998032003

LAMPIRAN

1. Hasil Survei IKM

**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2024**

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 89,67 | <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 117 Orang JENIS KELAMIN : L = 43 Orang / P = 74 Orang PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 5 Orang SD = 14 Orang SMP = 12 Orang SMA = 49 Orang Diploma = 13 Orang Sarjana = 23 Orang Pascasarjana = 1 Orang</p> <p style="text-align: center;">Periode 01 Januari s.d 30 Juni 2024</p> |

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, 1 Juli 2024

Direktur,



dr. Indah Puspitasari, MARS

Pembina/Utama Muda

NIP. 196705301998032003

2. Kuesioner

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSJD. ATMA HUSADA MAHAKAM |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

NASKAH PENJELASAN

Salam Sehat 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 dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Kami akan mencatat jawaban Bapak/Ibu/Sdr dan kami akan menggunakan 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 belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan lebih lanjut ibu dapat menghubungi petugas kami/contact person di bawah ini.

CP:

Walid (085172277277)

Dea (0895393008163)

Terima Kasih

B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Cukup Sesuai
 - Sangat Sesuai
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam?
 - Tidak Mudah
 - Kurang Mudah
 - Cukup Mudah
 - Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam?
 - Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cukup Cepat
 - Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan?
 - Tidak Wajar
 - Kurang Wajar
 - Cukup Wajar
 - Sangat Wajar
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk spesifikasi pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Cukup Sesuai
 - Sangat Sesuai

| | |
|----------------------------------------|--|
| No. Responden *) diisi oleh petugas | |
|----------------------------------------|--|

A. IDENTITAS RESPONDEN

- Tanggal Survei : ... / ... / 20... Jam : WITA
- Nama Responden :
- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Umur : tahun No. HP :
- Alamat :
- Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah Diploma (DI-DIII)
 SD/Sederajat Sarjana (S1/DIV)
 SMP/Sederajat Pasca Sarjana (S2/S3)
 SMA/Sederajat
- Pekerjaan :
- Jenis Pasien : Pasien Baru Pasien Lama
- Tahun Pertama Memanfaatkan Pelayanan :
- Jenis Pelayanan (Poli/Klinik/Instalasi) :
- Jenis Pembayaran : JKN/BPJS/KIS
 Asuransi Komersial
 Corporate/Perusahaan
 Mandiri
- Media Informasi yang Didapat : Televisi/Radio Koran
 Sosial Media Brosur/Leaflet
 Website

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Cukup Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan?
 - Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Sangat Baik
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana?
 - Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Anda tentang penanganan pengaduan?
 - Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Sangat Baik

C. KRITIK, SARAN, DAN HARAPAN

Kritik dan Saran:

Harapan:

3. Hasil Olah Data SKM

1. Persyaratan Pelayanan

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 94,35 | 89,24 | 90,60 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 90,32 | 88,66 | 89,10 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

3. Waktu Penyelesaian

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 89,52 | 83,14 | 84,83 |
| SANGAT BAIK | BAIK | BAIK |

4. Biaya/Tarif

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 95,16 | 90,12 | 91,45 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 91,13 | 87,79 | 88,68 |
| SANGAT BAIK | BAIK | SANGAT BAIK |

6. Kompetensi Pelaksana

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 91,13 | 90,12 | 90,38 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

7. Perilaku Pelaksana

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 93,55 | 92,15 | 92,52 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

8. Pengaduan, Saran, dan Masukan

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 89,52 | 88,95 | 89,10 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

9. Sarana dan Prasarana

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 91,94 | 89,83 | 90,38 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

Keseluruhan

| Pasien Baru | Pasien Lama | Keseluruhan |
|-------------|-------------|-------------|
| 91,85 | 88,89 | 89,67 |
| SANGAT BAIK | SANGAT BAIK | SANGAT BAIK |

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



5. **Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM (terlampir).**