

Triwulan I Tahun 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Rumah Sakit Jiwa
Provinsi Sulawesi Tenggara
Triwulan I Tahun 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan yang semakin beragam, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut dalam melaksanakan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani, dapat memberikan dampak buruk terhadap penyelenggara pelayanan maupun pemerintah. Dan penanganan keluhan yang tertunda lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara.

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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan rawat jalan pada waktu jam layanan sedang sibuk serta di unit pelayanan rawat inap saat pasien rawat inap dijemput pulang oleh keluarganya. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden baik pasien maupun keluarga pasien sebagai penerima layanan dengan pendampingan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 3 (tiga) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak lebih dari 9000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dan merupakan pasien atau keluarga pasien yang sudah berkunjung ke Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara lebih dari satu kali. Besaran sampel dan populasi ditentukan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 368 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	24	38,7%
		PEREMPUAN	38	61,3%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,61%
		SMP	5	8,06%
		SMA	30	48,4%
		D3	5	8,06%
		S1	17	27,4%
		PENDIDIKAN PROFESI	1	1,61%
		S2	1	1,61%
		LAINNYA	2	3,22%
3	PEKERJAAN	PNS/P3K	9	14,5%
		TNI	1	1,61%
		POLRI	1	1,61%
		SWASTA	21	33,9%
		WIRSAUSAHA	7	11,3%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	1,61%
		TIDAK BEKERJA/BELUM BEKERJA	5	8,06%
		HONORER	1	1,61%

		IBU RUMAH TANGGA	14	22,6%
		PETANI	2	3,22%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN FISIOTERAPI	2	3,22%
		LAYANAN KLINIK PSIKIATRI RAWAT JALAN	10	16,1%
		LAYANAN ADMISI REKAM MEDIK	6	9,68%
		LAYANAN INSTALASI FARMASI	13	20,9%
		LAYANAN RAWAT INAP	21	33,9%
		LAYANAN LABORATORIUM	10	16,1%

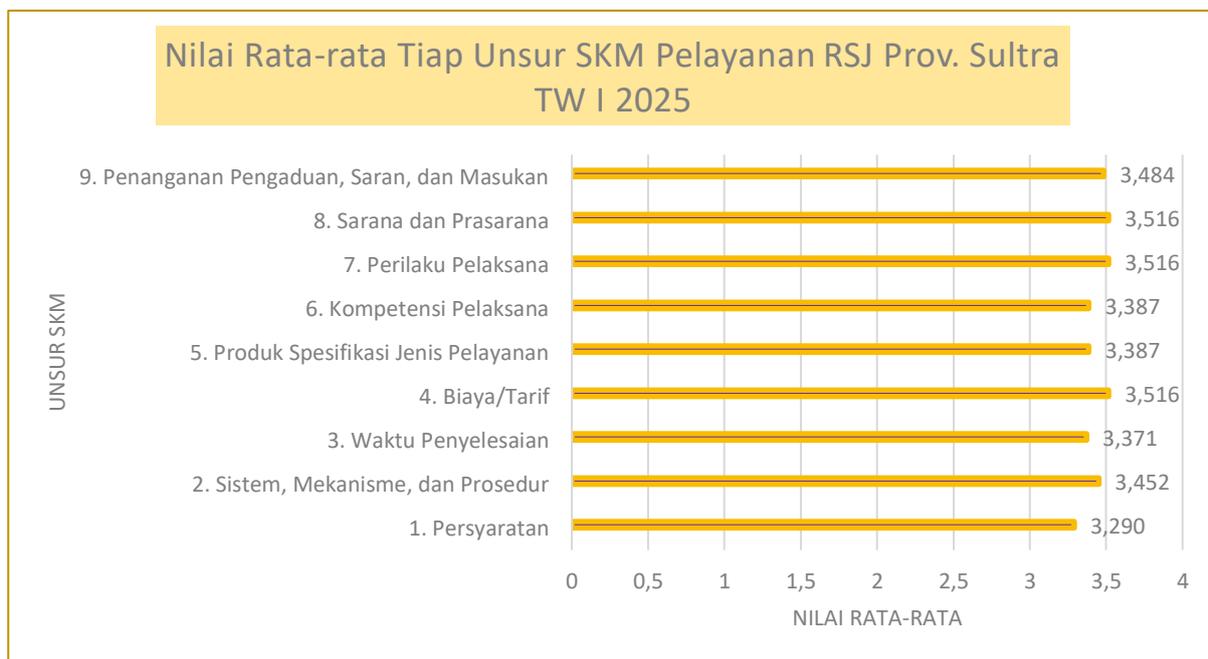
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,452	3,371	3,516	3,387	3,387	3,516	3,516	3,484
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,801 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



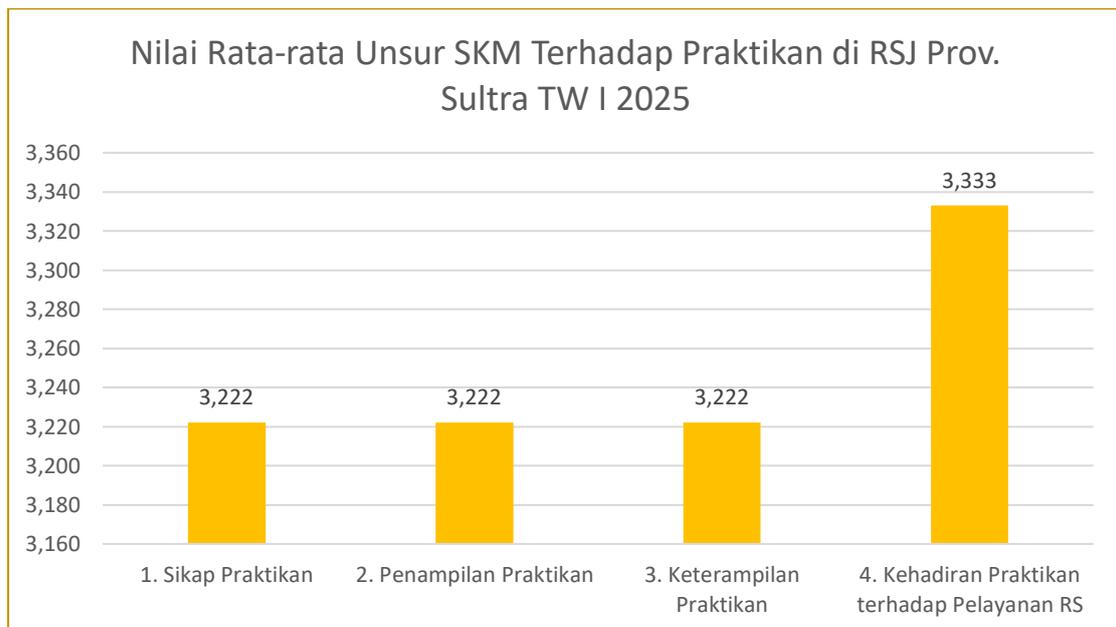
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Praktikan

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap praktikan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara dengan menggunakan excel template adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Kepuasan Masyarakat terhadap Praktikan

Nilai Unsur Pelayanan				
	U1	U2	U3	U4
IKM per unsur	3,222	3,222	3,222	3,333
Kategori	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,25 (B atau Baik)			

Gambar 2. Diagram Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Praktikan



Dari kedua penilaian di atas diperoleh nilai IKM rata-rata pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 (\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} + \text{Nilai IKM Praktikan}) : 2 &= (85,801 + 81,25) : 2 \\
 &= 167,051 : 2 \\
 &= 83,526
 \end{aligned}$$

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,371 adalah unsur terendah kedua. Dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,387 adalah unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,516, Perilaku Pelaksana merupakan nilai tertinggi kedua yaitu 3,516, sedangkan nilai tertinggi ketiga adalah Sarana dan Prasarana yaitu 3,516.

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 :

- “Pertahankan kualitas pelayanan agar jadi lebih baik”
- “Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya dan lebih sabar lagi menghadapi pasien”
- “Kiranya petugas kesehatan di RSJ terus meningkatkan pelayanannya agar RSJ semakin maju”.
- “Pastikan RS Jiwa memiliki fasilitas yang memadai seperti ruang rekreasi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan mendapatkan nilai terendah pertama. Beberapa hal yang menyebabkan hal tersebut diantaranya adanya ketidakpuasan terhadap sistem baru yang berlaku mulai dari pengecekan riwayat/status keaktifan peserta PBI serta penerapan iterasi obat bagi pasien BPJS.
- Waktu penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah kedua. Keluhan kurang cepatnya waktu penyelesaian pelayanan terdapat di Klinik Rawat Jalan, Admisi Rekam Medik, Instalasi Farmasi, dan Fisioterapi. Keterlambatan dalam pelayanan di Klinik Rawat Jalan dapat disebabkan oleh pelaksanaan visite dokter di ruangan rawat inap

terlebih dahulu. Keterlambatan pelayanan Rekam Medik dapat disebabkan oleh gangguan server/jaringan atau gangguan suplai listrik saat terjadi pemadaman listrik. Keterlambatan pelayanan di Instalasi Farmasi dapat disebabkan oleh adanya resep obat berbentuk racikan yang butuh waktu lebih lama dalam penyiapannya. Keterlambatan pelayanan di Fisioterapi dapat terjadi saat ada penumpukan pasien yang menggunakan alat terapi yang sama sehingga butuh waktu lebih lama saat mengantri.

- Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah ketiga. Adanya ketidakpuasan pasien terhadap kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang ditetapkan terjadi pada Instalasi Farmasi. Hal ini disebabkan karena adanya pembatasan pembelian obat untuk pasien umum karena terjadi keterbatasan stok obat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

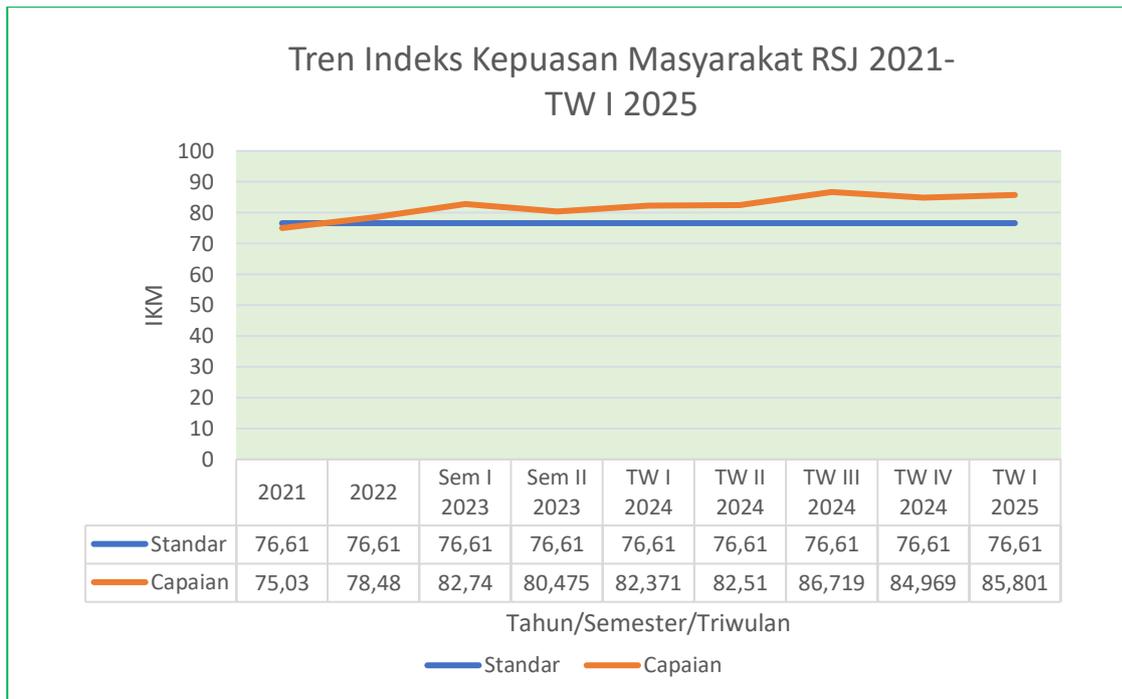
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi mengenai SPO dan alur iterasi obat pasien BPJS		√	√		Unit Farmasi

		Penyampaian alur dan standar pelayanan melalui media banner		√			Unit PKRS
2	Waktu Penyelesaian	Menerapkan sistem antrian pengambilan obat yang terhubung dengan SIM RS		√			Unit IT dan Farmasi
3	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Penyampaian produk, spesifikasi dan jenis layanan kepada masyarakat pengguna layanan			√		Unit Humas dan PKRS
		Penyelesaian komplain pasien atas layanan yang tidak sesuai		√	√		Unit Humas
		Penyelenggaraan layanan Durawater Care		√	√	√	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Triwulan I tahun 2025 pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 85,801 (**B atau Baik**).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu penyelesaian, dan produk, spesifikasi dan jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana.

Kendari, April 2025

Direktur



Dr. dr. Putu Agustin Kusumawati, M.Kes
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP19740816 200212 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA RUMAH SAKIT Jiwa

Jl. Dr. Sutomo No. 29 Kendari Kode Pos 93115

☎ (0401) 3122470 Fax.(0401) 3122591 E-Mail : rsjiwa@sultraprov.go.id

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Survei :	Waktu Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00
------------------	---

I. Data Responden

Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	Umur :Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> Yang lain :	Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> Yang lain :
Unit Pelayanan : <input type="checkbox"/> Rekam Medik <input type="checkbox"/> IGD <input type="checkbox"/> Fisioterapi <input type="checkbox"/> Farmasi <input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Laboratorium <input type="checkbox"/> Rawat Inap <input type="checkbox"/>	Jenis Pelayanan yang Diterima :

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	P* 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan di unit ini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat	1 2 3	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik	1 2 3

d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran tarif pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pelanggan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Catatan (Silahkan diisi apabila ada keluhan/masukan/saran terhadap kualitas pelayanan di RSJ Prov. Sultra) :	

Saat mengunjungi RSJ Prov. Sultra, apakah Anda bertemu dengan mahasiswa praktikan?

- Ya
 Tidak

Jika Anda menjawab Ya untuk pertanyaan di atas, silahkan melanjutkan pengisian kuisioner kepuasan terhadap pelayanan mahasiswa praktikan berikut ini.

1. Bagaimana sikap petugas praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi)? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	P* 1 2 3 4	3. Bagaimana keterampilan petugas praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi)? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	P* 1 2 3 4
2. Bagaimana penampilan petugas praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi)? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Anda tentang kehadiran praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi) terhadap pelayanan yang didapat di unit ini? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
Catatan (Silahkan diisi apabila ada keluhan/saran/masukan terhadap kualitas pelayanan praktikan) :		

Ket : P* Diisi oleh Petugas

*****Terima kasih atas partisipasi Anda*****

2. Hasil Olah Data SKM

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan Triwulan I thn 2025

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	2	3	3	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	1	4	3	3	4	4	4	4	3
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	1	3	3	1

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
28	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
30	4	4	4	2	3	4	4	4	1	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	2	3	4	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	3	4	4	3	3	2	2	3	
49	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
54	3	4	4	3	4	4	4	4	4	

55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
56	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
58	4	3	3	3	4	4	4	4	1	
59	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
60	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
61	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
62	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
Jumlah Nilai per Unsur	204	214	209	218	210	210	218	218	216	
Nilai Rata-rata(NRR)	3.290	3.452	3.371	3.516	3.387	3.387	3.516	3.516	3.484	
NRR Tertimbang per Unsur	0.365	0.383	0.374	0.390	0.376	0.376	0.390	0.390	0.387	3.432
IKM Unit Pelayanan										85.801

UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1. Persyaratan	3.29	82.25	B
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.452	86.3	B
3. Waktu Penyelesaian	3.371	84.275	B
4. Biaya/Tarif	3.516	87.9	B
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.387	84.675	B
6. Kompetensi Pelaksana	3.387	84.675	B
7. Perilaku Pelaksana	3.516	87.9	B
8. Sarana dan Prasarana	3.516	87.9	B
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.484	87.1	B

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan Praktikan Triwulan I thn 2025

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan			
	U1	U2	U3	U4

1	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	
6	4	3	3	3	
7	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	
Jumlah Nilai per Unsur	29	29	29	30	
Nilai Rata-rata(NRR)	3.222	3.222	3.222	3.333	
NRR Tertimbang per Unsur	0.806	0.806	0.806	0.833	3.250
IKM Unit Pelayanan					81.250
UNSUR SKM Terhadap Praktikan					NILAI RATA-RATA
1. Sikap Praktikan					3.222
2. Penampilan Praktikan					3.222
3. Keterampilan Praktikan					3.222
4. Kehadiran Praktikan terhadap Pelayanan RS					3.333

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4.



5.





6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**RUMAH SAKIT JIWA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
TAHUN 2025**

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 Provinsi Sulawesi Tenggara 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 Provinsi Sulawesi Tenggara periode Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,425	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,075	B
3	Waktu Penyelesaian	81,8	B
4	Biaya/Tarif	86,15	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,15	B
6	Kompetensi Pelaksana	88,325	A
7	Perilaku Pelaksana	88,05	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,85	A
9	Sarana dan Prasarana	83,7	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Penambahan kapasitas genset atau pemasangan kabel <i>switch</i> yang terhubung genset saat terjadi pemadaman listrik		√	√		Bidang Penunjang Medik
		1.2 Peningkatan sosialisasi registrasi online menggunakan aplikasi Mobile JKN		√	√		Unit Humas dan PKRS
		1.3 Penambahan tenaga dokter spesialis				√	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
		1.4 Perbaikan dan penyesuaian jadwal dokter jaga dan visite	√				Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
		1.5 Pengaturan jadwal dinas satelit farmasi rawat jalan	√				Bidang Penunjang Medik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Penyampaian alur dan standar pelayanan melalui media banner	√				Unit PKRS
3	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3.1 Penyampaian produk, spesifikasi dan jenis layanan kepada masyarakat pengguna layanan			√		Unit Humas dan PKRS

		3.2 Penyelesaian komplain pasien atas layanan yang tidak sesuai	√	√	√		Unit Humas
		3.3 Penyelenggaraan layanan Durawater Care		√	√	√	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan

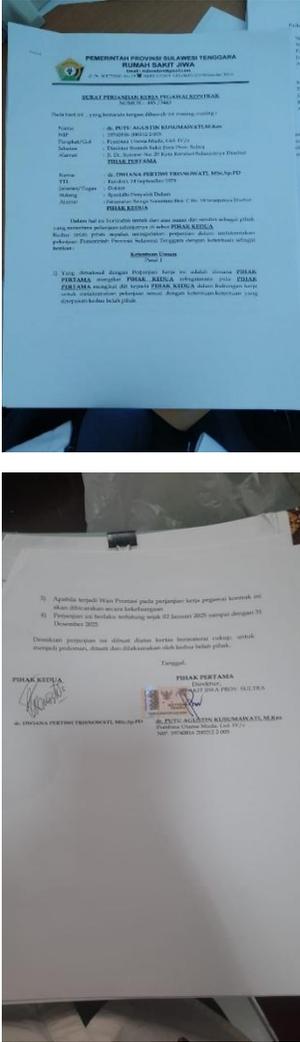
BAB III

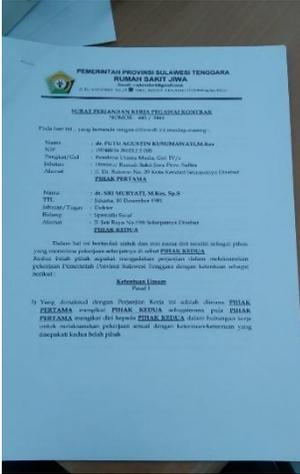
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

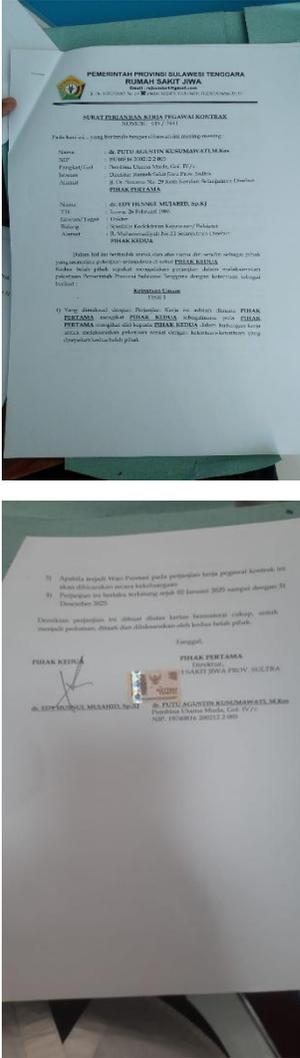
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penambahan kapasitas genset dan pemasangan kabel switch yang terhubung genset saat terjadi pemadaman listrik	Sudah	Pemasangan kabel switch telah dilakukan di unit pelayanan rawat jalan, rekam medik, dan ruang server		Belum semua ruangan unit kerja dipasang kabel switch.

					
	<p>1.2 Peningkatan sosialisasi registrasi <i>online</i> menggunakan aplikasi Mobile JKN</p>	<p>Sudah</p>	<p>Rumah Sakit Jiwa telah melayani pendaftaran pasien secara online melalui aplikasi Mobile JKN.</p>		<p>Capaian registrasi online Rumah Sakit Jiwa melalui Mobile JKN belum konsisten setiap bulannya.</p>

	<p>1.3 Penambahan jumlah dokter spesialis</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan penambahan dokter spesialis kesehatan jiwa, neurologi dan spesialis penyakit dalam yang akan praktek di klinik rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prov. Sultra</p>		<p>Masih ada dokter spesialis yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit Jiwa yaitu dokter spesialis patologi klinik dan spesialis rehabilitasi medik agar pelayanan fisioterapi dan laboratorium dapat ditanggung oleh BPJS.</p>
--	---	--------------	---	--	---

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

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

	1.4 Perbaikan dan penyesuaian jadwal dokter jaga dan visite	Sudah	Telah dibuat jadwal dokter jaga di klinik rawat jalan dan visite di ruang rawat inap	 <p>The image shows three official documents from the Provincial Health Office of East Java (Dinas Kesehatan Jawa Timur). Each document is a schedule for a different unit: 'RUANG RAWAT INAP' (Inpatient Room), 'RUANG RAWAT JALAN' (Outpatient Room), and 'RUANG RAWAT GIGI' (Dental Room). Each document includes a grid showing shifts for various staff members and lists the names of the staff assigned to each shift.</p>	
	1.5 Pengaturan jadwal dinas satelit farmasi rawat jalan	Sudah	Instalasi Farmasi telah mengatur jadwal dinas bagi petugas satelit farmasi rawat jalan	 <p>The image shows a detailed shift schedule for satellite pharmacy staff in the outpatient department. It includes a grid with columns for staff names and rows for different shifts (e.g., morning, afternoon, evening). The schedule is organized by date and time slots.</p>	

<p>2</p>	<p>2.1 Penyampaian alur dan standar pelayanan melalui media banner</p>	<p>Sudah</p>	<p>Tim PKRS telah menyiapkan banner berisi informasi alur pasien rawat jalan dan rawat inap</p>	 	
----------	--	--------------	---	--	--

3	3.1 Penyampaian produk, spesifikasi dan jenis layanan kepada masyarakat pengguna layanan	Sudah	Penyampaian jadwal pelayanan dokter sudah dipasang dengan banner di depan pintu <i>nurse station</i> klinik rawat jalan														
	3.2 Penyelesaian komplain pasien atas layanan yang tidak sesuai	Sudah	Capaian penyelesaian komplain telah mencapai target dalam indikator nasional mutu rumah sakit triwulan I 2025	 <table border="1"> <caption>Kecepatan Waktu Tanggap Komplain TW I 2025</caption> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Standar (%)</th> <th>Capaian (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jan</td> <td>80</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Mar</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Standar (%)	Capaian (%)	Jan	80	100	Feb	80	80	Mar	80	80	
Bulan	Standar (%)	Capaian (%)															
Jan	80	100															
Feb	80	80															
Mar	80	80															

	<p>3.3 Penyelenggaraan Durawater Care</p>	<p>Sudah</p>	<p>Program Durawater Care sudah mulai dijalankan untuk mengatasi masalah konektivitas para stakeholder terkait dalam penanganan masalah pasien gangguan jiwa</p>		<p>Sosialisasi belum menyeluruh dilakukan kepada petugas yang akan menjadi pelaksana program di rawat inap</p>
--	---	--------------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sulawesi Tenggara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti dan perlu disempurnakan lagi karena beberapa alasan, yaitu:
 - Penambahan dokter spesialis lainnya di Rumah Sakit Jiwa Prov. Sulawesi Tenggara masih perlu dilakukan terutama yang telah memiliki unit yaitu dokter spesialis patologi klinik dan dokter spesialis rehabilitasi medik agar pelayanan di klinik fisioterapi dan laboratorium dapat ditanggung oleh BPJS.
 - Perbaikan CCTV yang telah ada dan penambahan CCTV di tempat lain yang diperlukan masih perlu ditindaklanjuti pada periode berikutnya.
 - Pelaksanaan program Durawater Care perlu disosialisasikan kembali kepada pelaksana program yaitu petugas di IGD, admisi, maupun rawat inap agar penanganan pasien gangguan jiwa yang terlantar atau diterlantarkan oleh keluarga dapat lebih terintegrasi lintas sektor.
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	Pengusulan penambahan dokter spesialis patologi klinik dan spesialis rehabilitasi medik	Pengusulan kebutuhan dokter spesialis melalui kontrak kerja sama	TW IV 2025	Bidang Pelayanan Medik, Bagian Umum dan Kepegawaian, Bagian Perencanaan	Manajemen RS Jiwa
2	Perbaikan dan penambahan CCTV	Mengupayakan perbaikan dan penambahan CCTV	TW IV 2025	Bidang Penunjang Medik	Manajemen RS Jiwa
3	Pelaksanaan Durawater Care	Melakukan sosialisasi kembali kepada petugas di RSJ	TW III 2025	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	Manajemen RS Jiwa, Kominfo, Dinas Sosial, Dukcapil, Dinas Kesehatan, Kepolisian

Kendari, April 2025

Direktur



Dr. dr. Putu Agustin Kusumawati, M.Kes
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP19740816 200212 2 005