

Triwulan II Tahun 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Rumah Sakit Jiwa
Provinsi Sulawesi Tenggara
Triwulan II 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	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
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 mengamankan 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	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Mei-Juni 2025	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

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 2024, 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 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	42	50%
		PEREMPUAN	42	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2,38%
		SMP	6	7,14%
		SMA	44	52,4%
		D3	2	2,38%
		S1	23	27,4%
		PENDIDIKAN PROFESI	2	2,38%
		S2	3	3,57%
		S3	1	1,19%
		LAINNYA	1	1,19%
3	PEKERJAAN	PNS/P3K	15	17,9%
		SWASTA	34	40,5%
		BUMN	1	1,19%
		WIRAUSAHA	13	15,5%
		PELAJAR/MAHASISWA	6	7,14%
		TIDAK BEKERJA/BELUM BEKERJA	1	1,19%
		PETANI	3	3,57%

		IBU RUMAH TANGGA	8	9,52%
		PENSIUNAN	3	3,57%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN FISIOTERAPI	25	29,8%
		LAYANAN KLINIK PSIKIATRI RAWAT JALAN	3	3,57%
		LAYANAN ADMISI REKAM MEDIK	21	25%
		LAYANAN INSTALASI FARMASI	7	8,33%
		LAYANAN RAWAT INAP	13	15,5%
		LAYANAN LABORATORIUM	15	17,9%

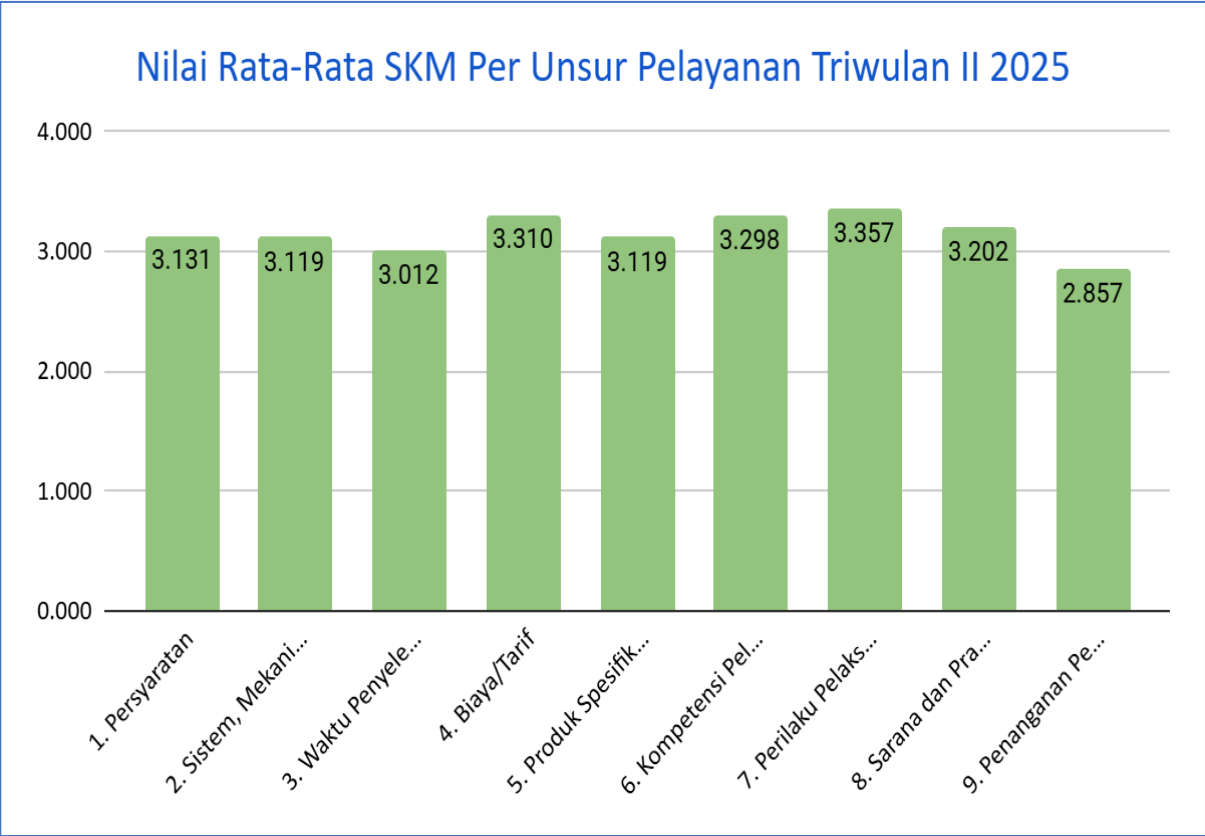
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,131	3,119	3,012	3,310	3,119	3,298	3,357	3,202	2,857
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	78,823 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



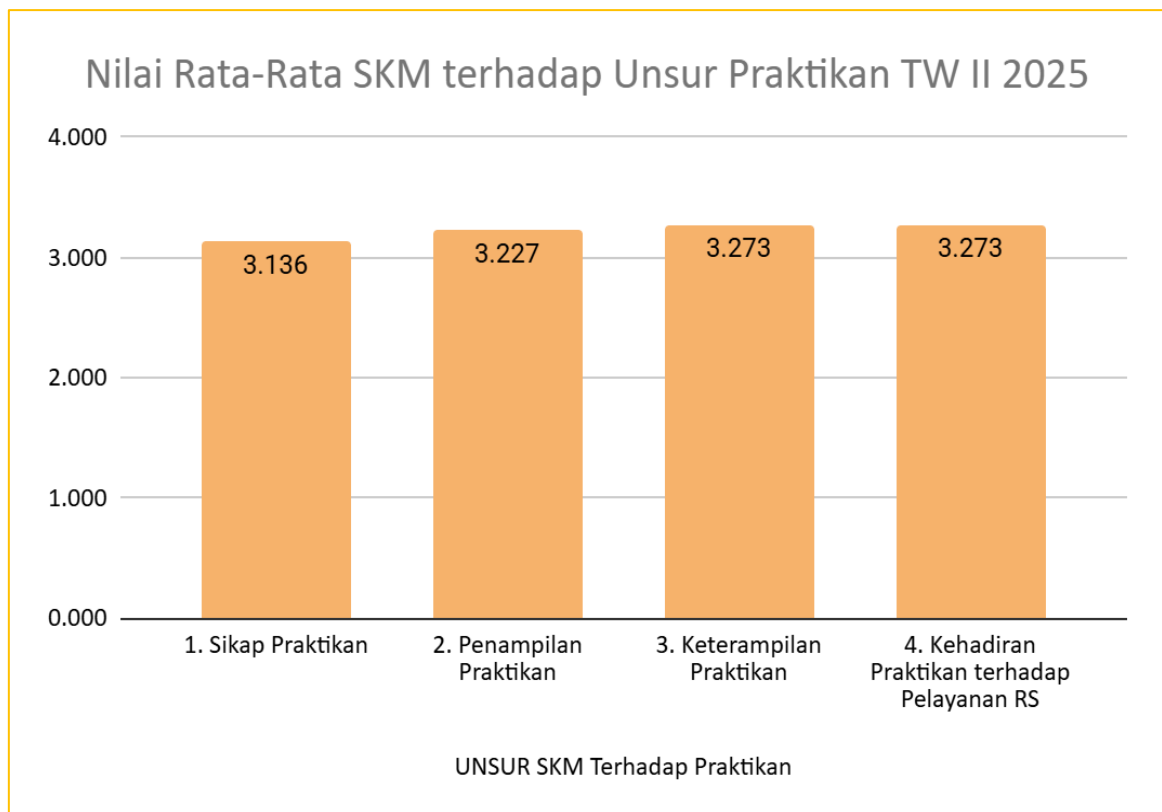
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Praktikan

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	3,136	3,227	3,273	3,273
Kategori	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,682 (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 :

(Nilai IKM Unit Pelayanan + Nilai IKM Praktikan) : 2 = (78,823 + 80,682) : 2

= 159,505 : 2

= 79,753

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,857. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,012 adalah unsur terendah kedua. Dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,119 adalah unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,357, Biaya/Tarif merupakan nilai tertinggi kedua yaitu 3,310, sedangkan nilai tertinggi ketiga adalah Kompetensi Pelaksana yaitu 3,298.

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 :

- “Tolong dievaluasi dan jangan pekerjaan orang yang malas dan tidak kompeten di bidang itu. Tidak menjelaskan apapun tiba-tiba diusir suruh pulang. Bagaimana nasib ratusan pasien yang jauh-jauh datang dan tidak bisa bicara kalau bukan saya yang maju komplain buat mereka”
- “Saya cuma berharap lebih cepat saja pengambilan obatnya”
- “Kiranya ada kebijakan dalam pengambilan obat bisa diwakili oleh wali/keluarga pasien saat pasien berhalangan untuk mengambil obat secara langsung karena sesuatu hal (bekerja di kota lain)”.
- “Pelayanannya sudah cukup baik tetapi terkadang di bagian pendaftaran online tidak sesuai dengan nomor antrian”.
- “Pelayanan antrian apotek sangat lama...”
- “Menambahkan pelayanan medis, memperbanyak lagi fasilitas di RSJ”
- “Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan”
- “Penanganan pengaduan kurang maksimal”

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

- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai terendah pertama. Beberapa hal yang menyebabkan hal tersebut diantaranya adanya ketidaktahuan pengguna layanan akan adanya ruangan pengaduan di rumah sakit jiwa, ketidakpuasan atas penanganan keluhan sistem baru yang berlaku mulai dari pengecekan riwayat/status keaktifan peserta BPJS PBI, pendaftaran pasien BPJS dengan verifikasi sidik jari 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.

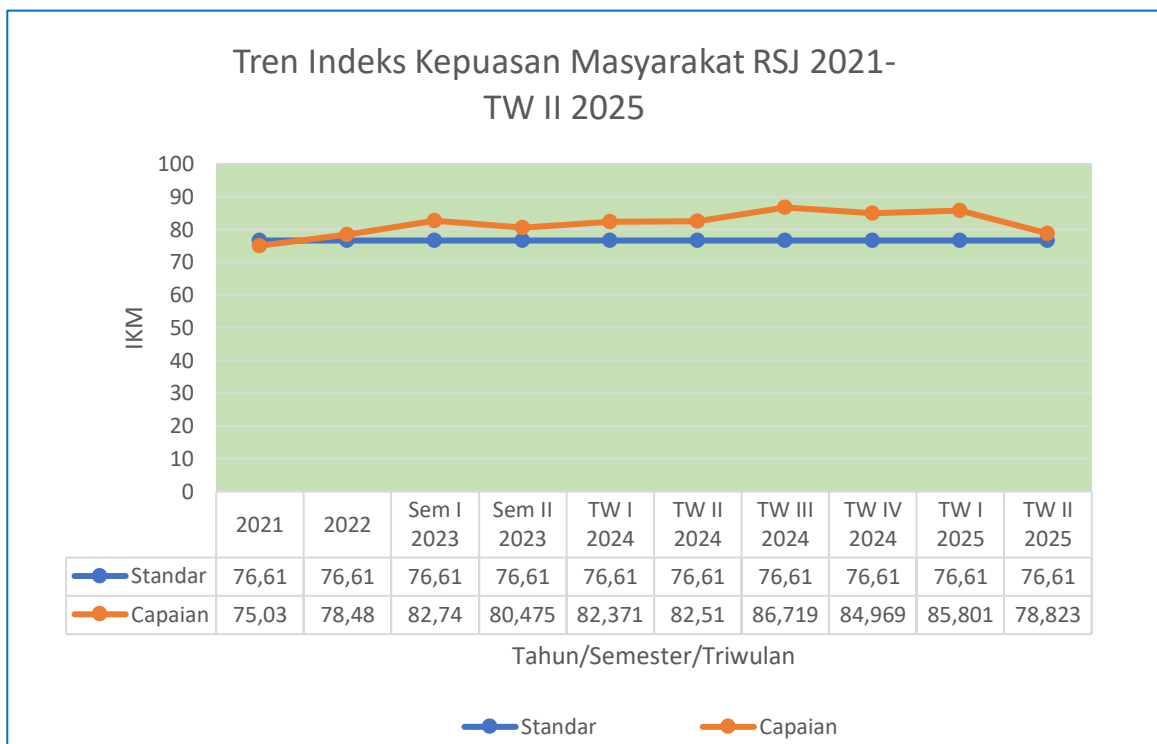
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pemasangan papan nama ruangan pengaduan				√	Unit Humas
		Penyelesaian komplain pasien atas layanan yang tidak sesuai			√	√	Unit Humas
2	Waktu Penyelesaian	Menerapkan sistem antrian pengambilan obat yang terhubung dengan SIM RS			√	√	Unit IT dan Farmasi
		Melakukan penambahan staf pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan			√		Bidang Penunjang Medik, Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Penyampaian produk, spesifikasi dan jenis layanan kepada masyarakat pengguna layanan			√		Unit Humas dan PKRS

		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, namun terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Triwulan II tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April sampai Juni 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 78,823 (**B atau Baik**).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan, waktu penyelesaian, serta produk, spesifikasi dan jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, biaya/tarif, dan kompetensi pelaksana.

Kendari, Juli 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 : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00
------------------	---

I. Data Responden

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan	Umur :Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ D3 ☐ SMP ☐ S1 ☐ SMA ☐ S2 ☐ Yang lain :	Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Swasta ☐ TNI ☐ Wirausaha ☐ POLRI ☐ Yang lain :
Unit Pelayanan : ☐ Rekam Medik ☐ IGD ☐ Fisioterapi ☐ Farmasi ☐ Rawat Jalan ☐ Laboratorium ☐ Rawat Inap ☐	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?		9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pelanggan?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di unit ini?		Catatan (Silahkan diisi apabila ada keluhan/masukan/saran terhadap kualitas pelayanan di RSJ Prov. Sultra) :	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

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)?	P*	3. Bagaimana keterampilan petugas praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi)?	P*
a. Tidak baik	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang baik	2	b. Kurang baik	2
c. Baik	3	c. Baik	3
d. Sangat baik	4	d. Sangat baik	4
2. Bagaimana penampilan petugas praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi)?		4. Bagaimana pendapat Anda tentang kehadiran praktikan (Medis/Paramedis/Administrasi) terhadap pelayanan yang didapat di unit ini?	
a. Tidak baik	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang baik	2	b. Kurang baik	2
c. Baik	3	c. Baik	3
d. Sangat baik	4	d. Sangat baik	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 II thn 2025

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
68	1	1	1	4	1	1	1	2	2	
69	3	1	2	4	3	3	3	3	3	
70	3	4	4	2	3	4	4	4	1	
71	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
72	3	3	3	3	3	4	4	4	1	
73	3	3	3	2	3	4	4	4	1	
74	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
75	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
78	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
79	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
80	3	3	3	3	3	4	4	4	1	
81	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

88	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
89	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
93	3	4	3	4	3	4	4	4	2	
94	2	2	1	4	2	2	2	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
106	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
109	3	3	3	3	3	4	3	3	1	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
113	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
115	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
116	4	4	4	3	3	3	3	3	4	

117	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
121	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
124	3	3	2	2	3	4	4	3	4	
125	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
126	3	2	2	3	3	4	4	3	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
130	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
132	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	2	3	4	2	3	3	3	1	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
136	4	3	3	2	3	3	4	3	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
139	3	2	2	2	3	3	2	2	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
141	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
142	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
145	3	3	3	4	3	3	3	2	4	

146	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur	263	262	253	278	262	277	282	269	240	
Nilai Rata-rata(NRR)	3.131	3.119	3.012	3.310	3.119	3.298	3.357	3.202	2.857	
NRR Tertimbang per Unsur	0.348	0.346	0.334	0.367	0.346	0.366	0.373	0.355	0.317	3.153
IKM Unit Pelayanan										78.823
UNSUR SKM				NILAI RATA-RATA			NILAI INTERVAL KONVERSI		MUTU PELAYANAN	
1. Persyaratan				3.131			78.274		B	
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				3.119			77.976		B	
3. Waktu Penyelesaian				3.012			75.298		C	
4. Biaya/Tarif				3.310			82.738		B	
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				3.119			77.976		B	
6. Kompetensi Pelaksana				3.298			82.440		B	
7. Perilaku Pelaksana				3.357			83.929		B	
8. Sarana dan Prasarana				3.202			80.060		B	
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				2.857			71.429		C	

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

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan				
	U1	U2	U3	U4	
10	1	2	1	1	
11	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	

17	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	
25	2	3	4	3	
26	3	4	4	4	
27	3	3	3	3	
28	4	3	4	4	
29	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	
Jumlah Nilai per Unsur	69	71	72	72	
Nilai Rata-rata(NRR)	3.136	3.227	3.273	3.273	
NRR Tertimbang per Unsur	0.784	0.807	0.818	0.818	3.227
IKM Unit Pelayanan					80.682
UNSUR SKM Terhadap Praktikan				NILAI RATA-RATA	
1. Sikap Praktikan				3.136	
2. Penampilan Praktikan				3.227	
3. Keterampilan Praktikan				3.273	
4. Kehadiran Praktikan terhadap Pelayanan RS				3.273	

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









4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I 2025**



**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 I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82,25	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,3	B
3	Waktu Penyelesaian	84,275	B
4	Biaya/Tarif	87,9	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,675	B
6	Kompetensi Pelaksana	84,675	B
7	Perilaku Pelaksana	87,9	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,1	B
9	Sarana dan Prasarana	87,9	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	Persyaratan	1.1 Sosialisasi mengenai SPO dan alur iterasi obat pasien BPJS		√	√		Bidang Penunjang Medik
		1.2 Penyampaian alur dan standar pelayanan melalui media banner		√			Unit Humas dan PKRS
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Menerapkan sistem antrian pengambilan obat yang terhubung dengan SIM RS		√			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 Sosialisasi mengenai SPO dan alur iterasi obat pasien BPJS	Belum	SPO sudah dibuat tetapi belum disosialisasikan kepada pengguna layanan BPJS		Sinkronisasi SPO iterasi yang dibuat dengan aturan klaim obat kronis BPJS

	1.2 Penyampaian alur dan standar pelayanan melalui media banner	Sudah	Rumah Sakit Jiwa telah menyampaikan alur dan standar pelayanan melalui media banner yang diletakkan di ruang tunggu pengguna layanan. Tim PKRS telah menyiapkan banner berisi informasi alur pasien rawat jalan dan rawat inap	 	Belum semua alur dan standar pelayanan dibuatkan banner
--	---	-------	--	------	---

2	2.1 Menerapkan sistem antrian pengambilan obat yang terhubung dengan SIM RS	Sudah	Rumah sakit telah menyiapkan sarana untuk menerapkan sistem antrian pengambilan obat yang terhubung dengan SIM RS		
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		Masih perlu dilakukan penyampaian jenis layanan rumah sakit melalui media lainnya

	3.2 Penyelesaian komplain pasien atas layanan yang tidak sesuai	Sudah	Capaian penyelesaian komplain telah mencapai target dalam indikator nasional mutu rumah sakit triwulan II 2025	 <table><caption>Kecepatan Waktu Tanggap Komplain TW II 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>100</td></tr><tr><td>Mar</td><td>80</td><td>100</td></tr><tr><td>Apr</td><td>80</td><td>100</td></tr><tr><td>Mei</td><td>100</td><td>80</td></tr><tr><td>Juni</td><td>100</td><td>80</td></tr></tbody></table>	Bulan	Standar	Capaian	Jan	80	100	Feb	80	100	Mar	80	100	Apr	80	100	Mei	100	80	Juni	100	80	Ketidakpuasan pengguna layanan atas jawaban penyelesaian komplain yang disampaikan sehingga menempuh jalur komplain kepada pihak eksternal rumah sakit
Bulan	Standar	Capaian																								
Jan	80	100																								
Feb	80	100																								
Mar	80	100																								
Apr	80	100																								
Mei	100	80																								
Juni	100	80																								
	3.3 Penyelenggaraan Durawater Care	Sudah	Program Durawater Care sudah mulai dijalankan untuk mengatasi masalah konektivitas para stakeholder terkait dalam penanganan masalah pasien gangguan jiwa		Sosialisasi belum menyeluruh dilakukan kepada petugas yang akan menjadi pelaksana program di rawat inap																					

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 83,3% (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:
 - Sosialisasi mengenai SPO dan alur literasi serta sinkronisasi dengan informasi persyaratan klaim obat kronis dari BPJS karena masih terdapat beberapa klaim iterasi yang tidak dapat dibayarkan akibat kekurangan data dukung dan tidak dapat terinput dalam aplikasi.
 - Penambahan staf pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan resep.
 - Penanganan komplain yang lebih terintegrasi antara petugas pemberi informasi pelayanan BPJS dengan Humas serta unit terkait agar pengguna layanan lebih bisa menerima penyelesaian atas komplain yang diajukan.
 - 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	Penambahan staf pelayanan di Instalasi Farmasi	Penempatan CPNS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan	TW III 2025	Bidang Penunjang Medik, Bagian Umum dan Kepegawaian,	Manajemen RS Jiwa
2	Penanganan komplain terintegrasi	Pelibatan unit Humas serta unit terkait komplain dalam penyelesaian komplain pengguna layanan	TW IV 2025	Bagian Umum dan Kepegawaian, Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	Manajemen RS Jiwa
3	Pelaksanaan Durawater Care	Melakukan sosialisasi kembali kepada petugas di RSJ	TW IV 2025	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	Manajemen RS Jiwa, Kominfo, Dinas Sosial, Dukcapil, Dinas Kesehatan, Kepolisian

Kendari, Juli 2025

Direktur



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