



LAPORAN
e - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG
TAHUN 2017

INTISARI

Latar belakang:

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (wikipedia)

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, salah satunya dengan menggunakan e-survei. Survei kepuasan pelanggan secara elektronik (e-survei) adalah media inovatif dalam pelaksanaan survei yang memudahkan bagi setiap masyarakat umum untuk sewaktu-waktu dapat memberikan pendapatnya tentang pelayanan rumah sakit.

Tujuan :

Maksud dan tujuan e-survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Metode :

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan secara elektronik (e-survei) di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang melalui media informasi digital berbentuk mesin e-survei yang terpasang pada unit-unit kerja pelayanan, yaitu Gedung Rawat Jalan Terpadu, Gedung Instalasi Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja dan Gedung Instalasi Gawat Darurat.

Materi e-survei yaitu terdapat dua simbol pada layar mesin e-survei yaitu simbol puas yang ditandai dengan emoticon senyum dan simbol tidak puas yang ditandai dengan emoticon sedih. Apabila pelanggan memencet simbol puas, maka pelaksanaan survei sudah selesai dilakukan.





KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rsjsorojo.co.id Surat Elektronik : admin@rsjsorojo.co.id



Namun, apabila pelanggan memencet simbol tidak puas, maka terdapat beberapa langkah yang harus dilalui oleh pelanggan, yaitu:

a. Memilih pelayanan apa yang tidak memuaskan, pelayanan terdiri dari :

1) Pendaftaran

- a) Pendaftaran Rawat Jalan
- b) Pendaftaran Ikeswar
- c) Pendaftaran Rawar Inap
- d) Pendaftaran IGD

2) Poliklinik

- a) Pelayanan Jiwa
- b) Pelayanan Saraf
- c) Pelayanan Penyakit Dalam
- d) Pelayanan Kebidanan dan Kandungan (Obsgyn)
- e) Pelayanan Bedah
- f) Pelayanan Gigi dan Mulut
- g) Pelayanan Penilaian Kapasitas Mental/ Psikologi
- h) Pelayanan Kulit dan Kelamin
- i) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- j) Fisioterapi

3) Poliklinik Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja

- a) Pelayanan Jiwa Anak dan Remaja
- b) Pelayanan Anak Terpadu
- c) Pelayanan Psikologi Anak dan Remaja
- d) Pelayanan Terapi Wicara dan Okupasi Terapi

4) Pelayanan Gawat Darurat

5) Pelayanan Kamar Operasi

6) Pelayanan Rawat Inap

- a) Rawat Inap Jiwa
- b) Rawat Inap Dalam
- c) Rawat Inap Saraf
- d) Rawat Inap Bedah
- e) Rawat Inap Kebidanan dan Kandungan (Obsgyn)
- f) Rawat Inap Anak
- g) Rawat Inap Kulit
- h) Rawat Inap Rehabilitasi Medik
- i) Rawat Inap Anestesi
- j) ICU

7) Penunjang

- a) Labarotarium
- b) Radiologi
- c) Elektromedik (TMS, EEG, Neurofeedback, Stres Analyser)



Satu Hati...Satu Kata...Satu Perbuatan...LAWAN KORUPSI!



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rsjsorojo.co.id Surat Elektronik : admin@rsjsorojo.co.id



- 8) Kasir
 - a) Pendaftaran Rawat Jalan
 - b) Pendaftaran Ikeswar
 - c) Pendaftaran Rawar Inap
 - d) Pendaftaran IGD
- 9) Farmasi
 - a) Pendaftaran Rawat Jalan
 - b) Pendaftaran Ikeswar
 - c) Pendaftaran Rawar Inap
 - d) Pendaftaran IGD
- b. Memilih jenis kegiatan yang tidak memuaskan
 - 1) Persyaratan
 - 2) Prosedur
 - 3) Waktu Pelayanan
 - 4) Biaya/ Tarif
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 6) Kompetensi Pelayanan
 - 7) Perilaku Pelayanan
 - a) Perilaku Dokter
 - b) Perilaku Perawat/ Petugas
 - 8) Maklumat Pelayanan
 - 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

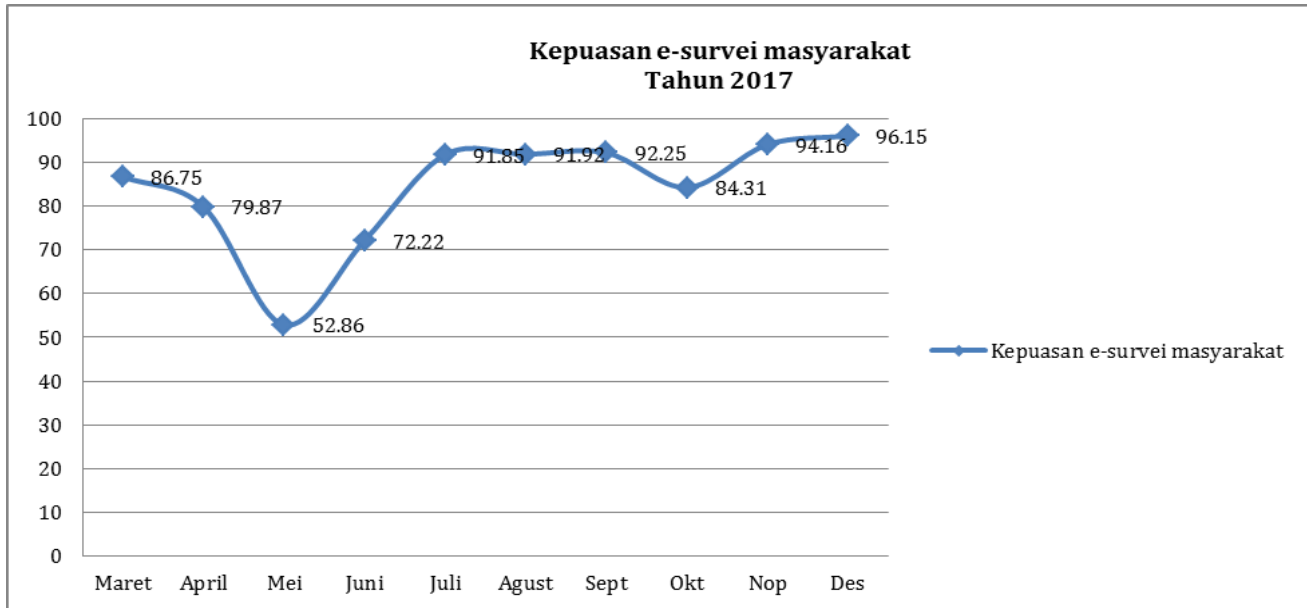
HASIL PENELITIAN

e-survei RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang secara umum

Bulan	Total kepuasan e-survei	Jumlah sample	Kepuasan e-survei masyarakat
Januari	-	-	-
Februari	-	-	-
Maret	288	332	86.75%
April	127	159	79.87%
Mei	74	140	52.86%
Juni	13	18	72.22%
Juli	428	466	91.85%
Agustus	273	297	91.92%
September	119	129	92.25%
Oktober	231	274	84.31%
Nopember	967	1027	94.16%
Desember	524	545	96.15%



Satu Hati...Satu Kata...Satu Perbuatan...**LAWAN KORUPSI!**



Hasil perhitungan e-survei di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang pada Tahun 2017 di Bulan Maret 86.75, April 79.87, Mei 52.86, Juni 72.22, Juli 91.92, Agustus 91.92, September 92.25, Oktober 84.31, Nopember 94.16, dan Bulan Desember 96.15. Hasil e-survei kepuasan masyarakat pada Tahun 2017 diperoleh nilai interval Konversi SKM antara 81.26 – 100.00 yaitu 84.23 dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (A).

