



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



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RS JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG TAHUN 2019

Latar belakang: Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (permenpan No.14 Tahun 2017). Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik

Tujuan : Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Metode : Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

Hasil : Januari 79.55, bulan Februari 79.11, bulan Maret 78.83, bulan April 79.19, bulan Mei 89.83, dan bulan Juni 91.51

Kata kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelanggan



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

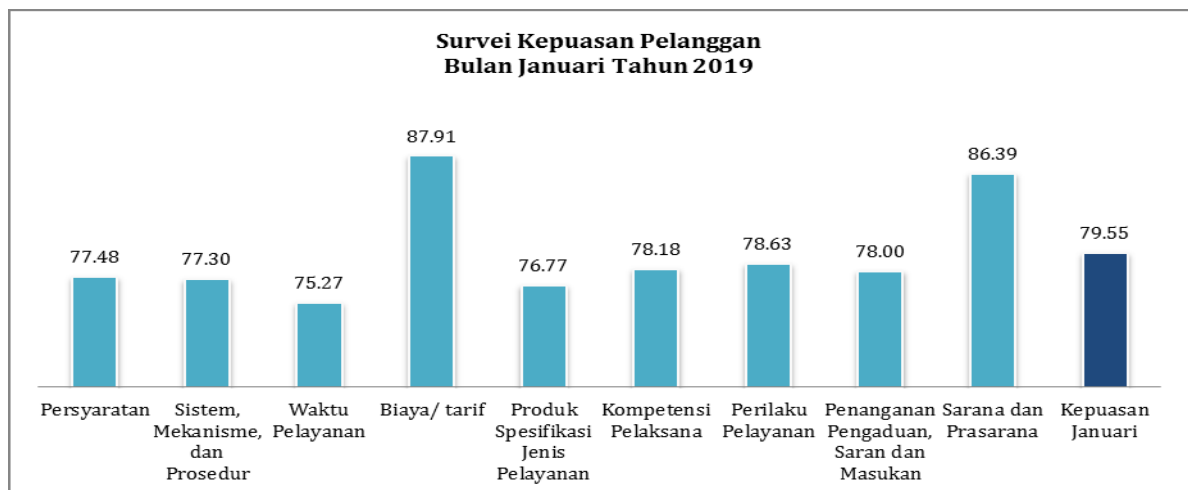
Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

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



1. Januari

No	Aspek/Indikator	Januari
1	Persyaratan	77.48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.30
3	Waktu Pelayanan	75.27
4	Biaya/ tarif	87.91
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.77
6	Kompetensi Pelaksana	78.18
7	Perilaku Pelayanan	78.63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78.00
9	Sarana dan Prasarana	86.39
Rata-rata Nilai Kepuasan		79.55



2. Februari

No	Aspek/Indikator	Februari
1	Persyaratan	75.57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76.43
3	Waktu Pelayanan	75.00
4	Biaya/ tarif	86.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.45
6	Kompetensi Pelaksana	76.81
7	Perilaku Pelayanan	76.72
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.05
9	Sarana dan Prasarana	92.72
Rata-rata Nilai Kepuasan		79.11



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



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

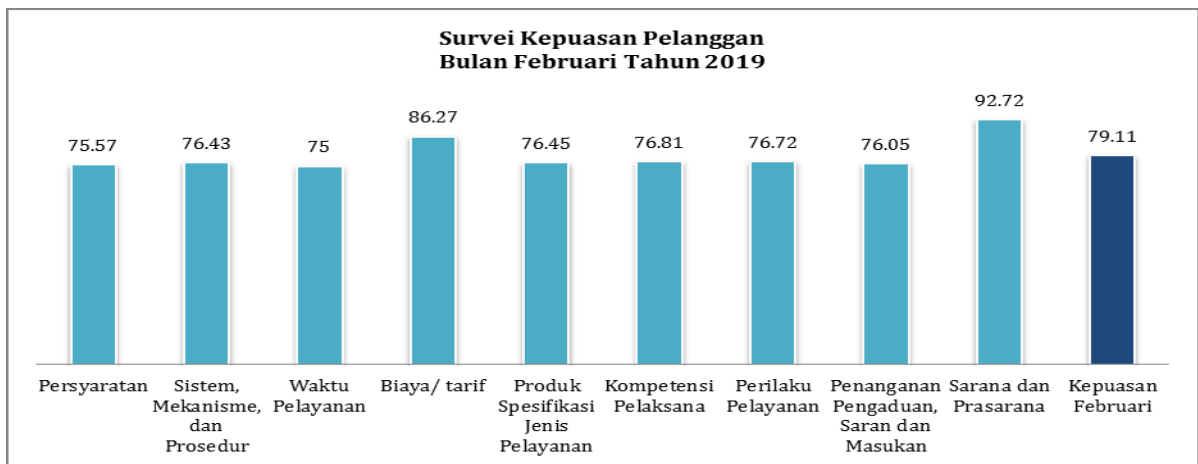
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

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

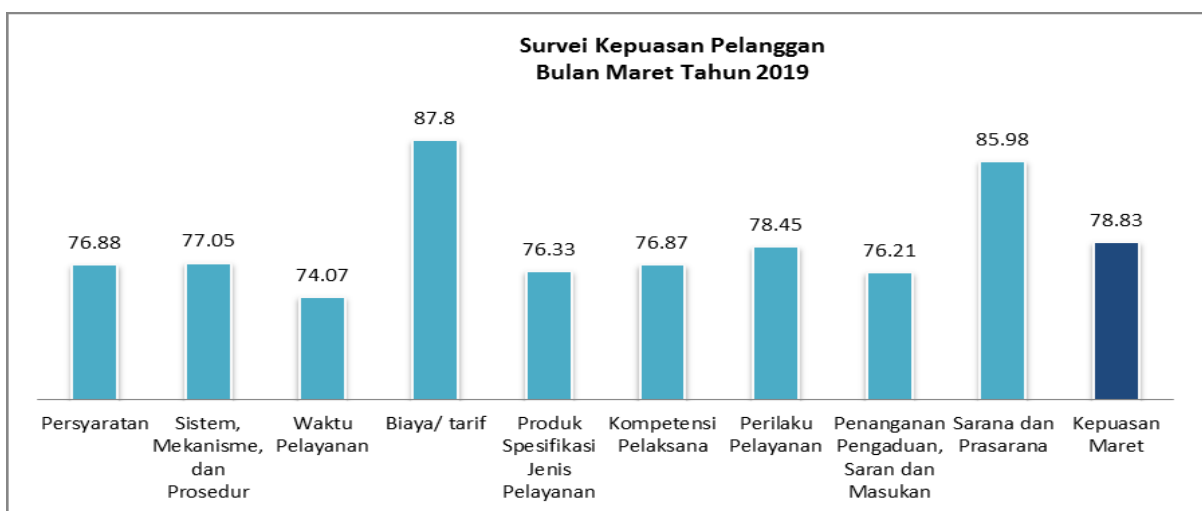
Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

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



3. Maret

No	Aspek/Indikator	Maret
1	Persyaratan	76.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.05
3	Waktu Pelayanan	74.07
4	Biaya/ tarif	87.80
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.33
6	Kompetensi Pelaksana	76.87
7	Perilaku Pelayanan	78.45
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.21
9	Sarana dan Prasarana	85.98
Rata-rata Nilai Kepuasan		78.83



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

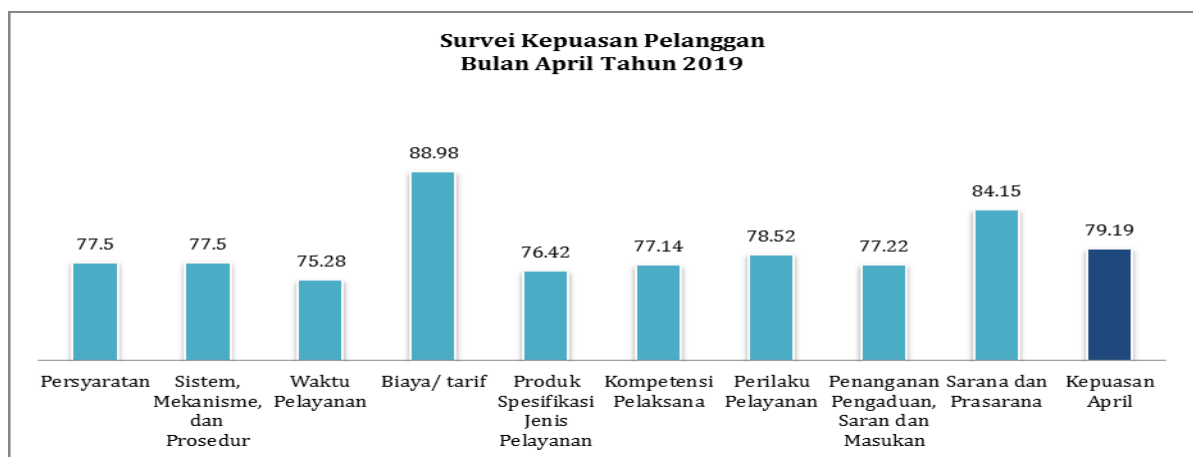
Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

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



4. April

No	Aspek/Indikator	April
1	Persyaratan	77.50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.50
3	Waktu Pelayanan	75.28
4	Biaya/ tarif	88.98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.42
6	Kompetensi Pelaksana	77.14
7	Perilaku Pelayanan	78.52
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.22
9	Sarana dan Prasarana	84.15
Rata-rata Nilai Kepuasan		79.19



5. Mei

No	Aspek/Indikator	Mei
1	Persyaratan	89.69
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.37
3	Waktu Pelayanan	87.01
4	Biaya/ tarif	91.67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.36
6	Kompetensi Pelaksana	90.07
7	Perilaku Pelayanan	90.72
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.10
9	Sarana dan Prasarana	91.48
Rata-rata Nilai Kepuasan		89.83



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



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

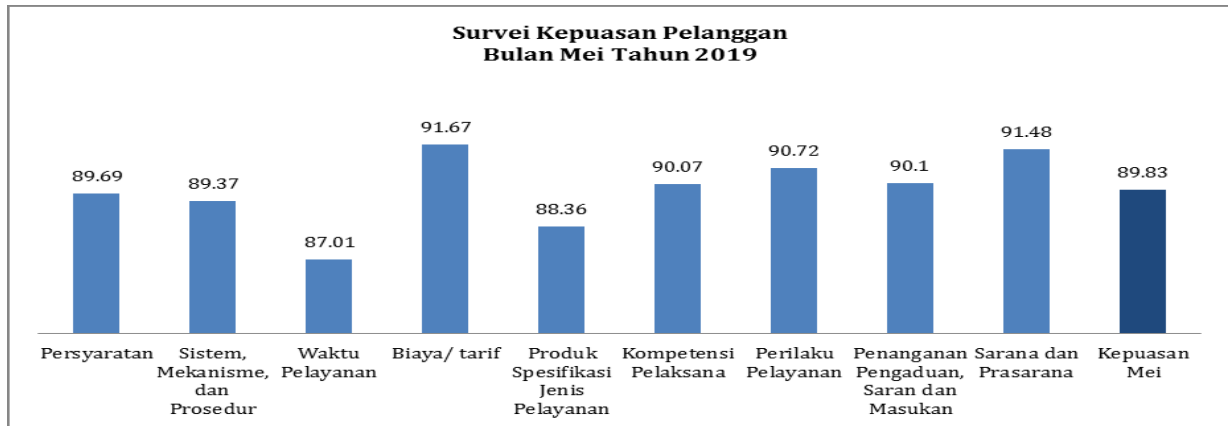
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

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

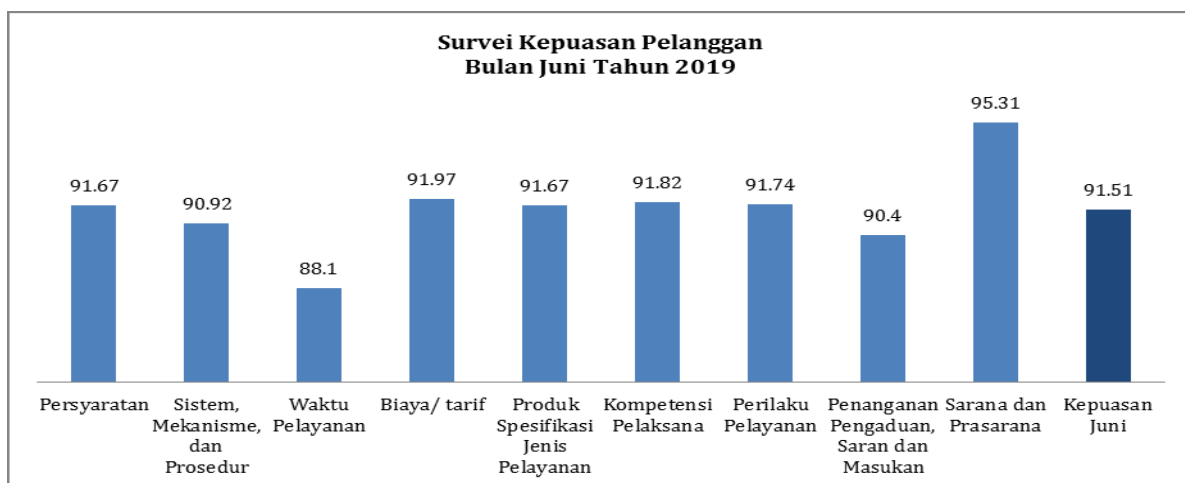
Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

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



6. Juni

No	Aspek/Indikator	Juni
1	Persyaratan	91.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.92
3	Waktu Pelayanan	88.10
4	Biaya/ tarif	91.97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.67
6	Kompetensi Pelaksana	91.82
7	Perilaku Pelayanan	91.74
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.40
9	Sarana dan Prasarana	95.31
Rata-rata Nilai Kepuasan		91.51



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