

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG
TAHUN 2019**



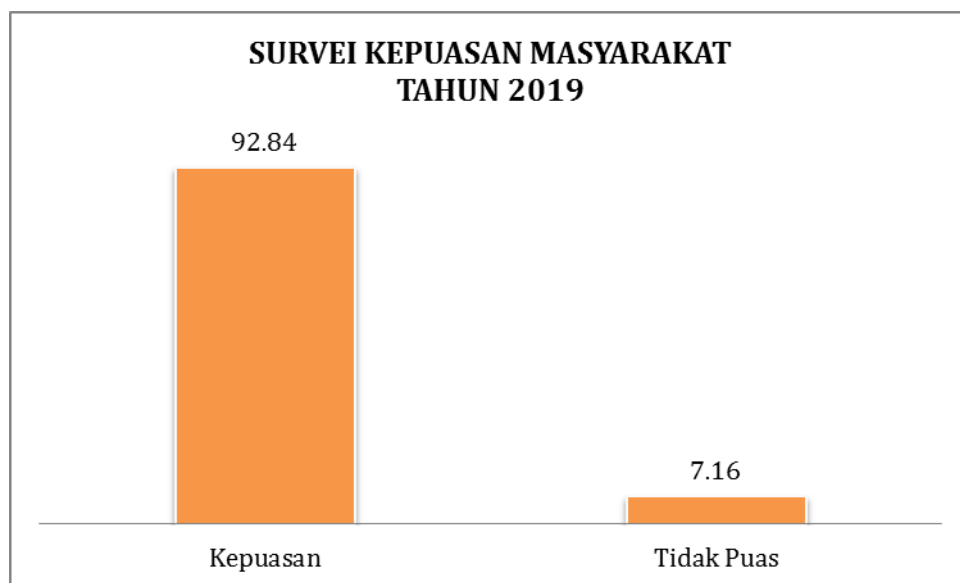
**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG**
Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5
Telepon (0293) 363601, Faks (0293) 365183
Website : www.rsjssoerojo.co.id Email : admin@rsjssoerojo.co.id

A. Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO Magelang secara umum

Berdasarkan acuan ketetapan, Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, nilai SKM adalah 92.84 dalam katagori A (sangat baik). Hasil secara keseluruhan SKM adalah sebagai berikut :

Tabel IV.1 : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

No	Aspek	Nilai SKM
1	Kepuasan	92.84
2	Tidak Puas	7.16
J U M L A H		100



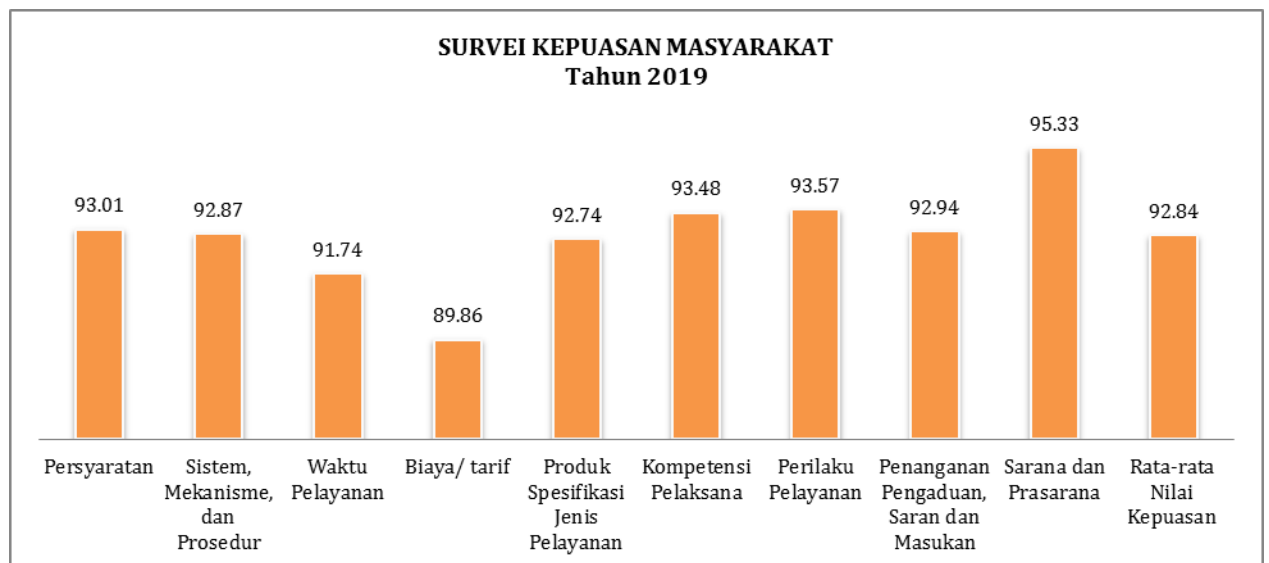
Gambar IV.1 : SKM per Unsur Pelayanan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO Magelang pada bulan Desember diperoleh rata-rata kepuasan masyarakat 92.84 dengan nilai interval Konversi SKM antara 88,31 – 100,00 yaitu 92.84 dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (A).

B. Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan aspek/ indikator

Tabel IV.2 : Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator

No	Aspek/Indikator	SKM Tahun 2019
1	Persyaratan	93.01
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.87
3	Waktu Pelayanan	91.74
4	Biaya/ tarif	89.86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.74
6	Kompetensi Pelaksana	93.48
7	Perilaku Pelayanan	93.57
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.94
9	Sarana dan Prasarana	95.33
Rata-rata Nilai Kepuasan		92.84



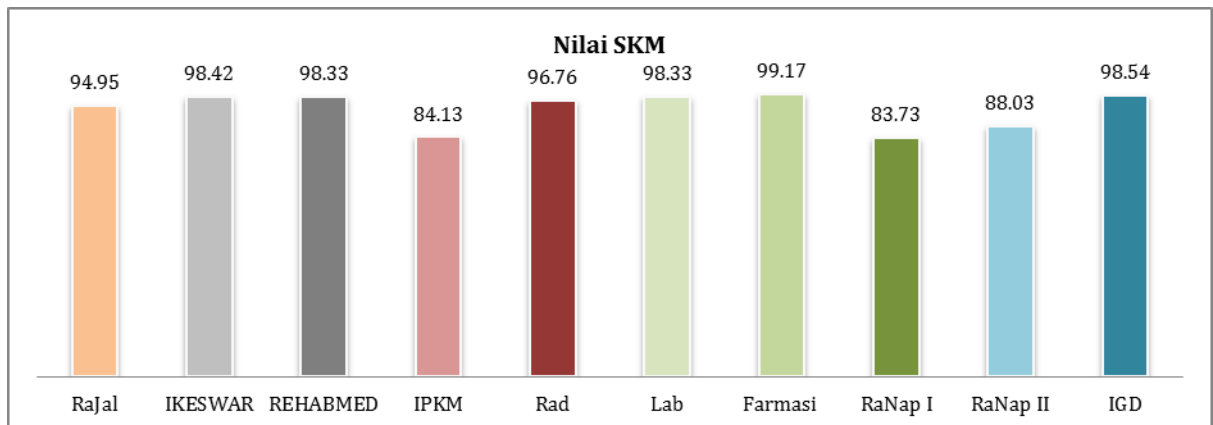
Gambar IV.2 : SKM per Aspek/ Indikator

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Aspek/ Indikator di RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO Magelang pada Bulan Desember diperoleh nilai pada semua unsur kepuasan masyarakat berada pada nilai interval Konversi SKM antara 88,31 – 100,00 dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (A).

C. Survei Kepuasan Masyarakat per Satuan Kerja

Tabel IV.3 : Survei Kepuasan Masyarakat per Satuan Kerja

No	Unit Layanan	Capaian	Mutu	Nilai SKM
1	Rawat Jalan	30	A	94.95
2	IKESWAR	30	A	98.42
3	REHABMEDIK	30	A	98.33
4	IPKM	30	B	84.13
5	Radiologi	30	A	96.76
6	Laboratorium	30	A	98.33
7	Farmasi	30	A	99.17
8	Rawat Inap Jiwa	61	B	83.73
9	Rawat Inap Fisik	53	A	88.03
10	Gawat Darurat	30	A	98.54



Gambar IV.3 : Survei Kepuasan Masyarakat per Unit Layanan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang rata-rata memperoleh nilai interval Konversi SKM antara 88,31 – 100,00 dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (A). Adapun rincian Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada table berikut :

1. Rawat Jalan

Tabel IV.4 : SKM Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	95.83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83
U3	Waktu Pelayanan	94.17
U4	Biaya/ tarif	87.93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95.83
U6	Kompetensi Pelaksana	95.00
U7	Perilaku Pelayanan	95.83
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.67
U9	Sarana dan Prasarana	97.41
Nilai Kepuasan		94.95

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Jalan sebesar 94.95.

2. IKESWAR

Tabel IV.5 : SKM IKESWAR

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	98.33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.33
U3	Waktu Pelayanan	94.17
U4	Biaya/ tarif	99.14
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.28
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelayanan	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.17
U9	Sarana dan Prasarana	98.33
Nilai Kepuasan		98.42

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di IKESWAR sebesar 98.42.

3. REHABMEDIK

Tabel IV.6 : SKM REHABMEDIK

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	99.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.33
U3	Waktu Pelayanan	96.67
U4	Biaya/ tarif	97.50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.17
U6	Kompetensi Pelaksana	98.33
U7	Perilaku Pelayanan	98.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.50
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Nilai Kepuasan		98.33

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di REHABMEDIK sebesar 98.33.

4. IPKM

Tabel IV.7 : SKM IPKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	85.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.00
U3	Waktu Pelayanan	80.83
U4	Biaya/ tarif	64.58
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.07
U6	Kompetensi Pelaksana	87.50
U7	Perilaku Pelayanan	92.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.00
U9	Sarana dan Prasarana	90.83
Nilai Kepuasan		84.81

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di IPKM sebesar 84.81

5. Radiologi

Tabel IV.8 : SKM Radiologi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.33
U3	Waktu Pelayanan	97.50
U4	Biaya/ tarif	87.50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97.50
U6	Kompetensi Pelaksana	96.67
U7	Perilaku Pelayanan	97.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.67
U9	Sarana dan Prasarana	99.17
Nilai Kepuasan		96.76

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Radiologi sebesar 96.76

6. Laboratorium

Tabel IV.9 : SKM Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	99.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.33
U3	Waktu Pelayanan	96.67
U4	Biaya/ tarif	96.67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.17
U6	Kompetensi Pelaksana	98.33
U7	Perilaku Pelayanan	98.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.33
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Nilai Kepuasan		98.33

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Laboratorium sebesar 98.33

7. Farmasi

Tabel IV.10: SKM Farmasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	99.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100.00
U3	Waktu Pelayanan	99.17
U4	Biaya/ tarif	96.67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.17
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelayanan	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	98.33
Nilai Kepuasan		99.17

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Farmasi sebesar 99.17

8. Rawat Inap Jiwa

Tabel IV.11 : SKM Rawat Inap Jiwa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	82.79
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.56
U3	Waktu Pelayanan	84.43
U4	Biaya/ tarif	89.91
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.15
U6	Kompetensi Pelaksana	82.08
U7	Perilaku Pelayanan	81.97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78.69
U9	Sarana dan Prasarana	90.98
Nilai Kepuasan		83.73

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Rawat Inap Jiwa sebesar 83.73

9. Rawat Inap Fisik

Tabel IV.12 : SKM Instalasi Gawat Darurat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	87.74
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.15
U3	Waktu Pelayanan	87.74
U4	Biaya/ tarif	82.84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.26
U6	Kompetensi Pelaksana	90.57
U7	Perilaku Pelayanan	89.15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.62
U9	Sarana dan Prasarana	88.21
Nilai Kepuasan		88.03

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Rawat Inap Fisik sebesar 88.03

10. Instalasi Gawat Darurat

Tabel IV.13 : SKM Instalasi Gawat Darurat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Capaian
U1	Persyaratan	97.50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.33
U3	Waktu Pelayanan	96.67
U4	Biaya/ tarif	97.73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.14
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelayanan	97.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Nilai Kepuasan		98.54

Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Gawat Darurat sebesar 98.54

D. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang berdasarkan Analisa Univariat dan Bivariat

1. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Karakteristik

Tabel IV.14 : Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid wanita	202	57.1	58.0	58.0
laki-laki	146	42.2	42.0	100.0
Total	348	98.3	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit wanita adalah 202 orang (57.1%), frekuensi pelanggan laki-laki adalah 142 (42.2%)

Tabel IV.15 : Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <15	1	0.3	0.3	0.3
15 - 65	314	88.7	92.9	93.2
> 65	23	6.5	6.8	100.0
Total	338	95.5	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan umur <15 adalah 1 orang (0.3) umur 15 – 65 adalah 314 orang (88.7%) dan umur >65 adalah 23 orang (6.5%)

Tabel IV.16 : Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	55	15.5	16.0	16.0
SMP	68	19.2	19.8	35.9
SMA	147	41.5	42.9	78.7
D3	6	1.7	1.7	80.5
S1	61	17.2	17.8	98.3
S2	6	1.7	1.7	100.0
Total	343	96.9	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan SD adalah 55 (15.5%), SMP adalah 68 (19.2%), SMA adalah 147 (41.5%), D3 adalah 6 (1.7%), S1 adalah 61 (17.2%), S2 adalah 6 (1.7%).

Tabel IV.17 : Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pelajar	9	2.5	2.8	2.8
pegawai negeri	30	8.5	9.3	12.1
pegawai swasta	155	43.8	48.1	60.2
wiraswasta	20	5.6	6.2	66.5
IRT	82	23.2	25.5	91.9
pensiunan	13	3.7	4.0	96.0
lainnya	13	3.7	4.0	100.0
Total	322	91.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur pekerjaan, frekuensi pelajar adalah 9 orang (2.5%), pegawai negeri adalah 30 orang (8.5%), pegawai swasta adalah 155 orang (43.8%), wiraswasta adalah 20 orang (5.6%), IRT adalah 82 orang (23.2%), Pensiunan adalah 13 orang (3.7%) dan Lainnya adalah 13 orang (3.7%).

2. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Aspek/ Indikator

Tabel IV.18 : Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sesuai	99	28.0	28.0	28.0
Valid sangat sesuai	255	72.0	72.0	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur persyaratan, pengguna layanan yang merasakan sesuai 99 orang (28.0%) dan yang merasakan sangat sesuai 255 orang (72.0%).

Tabel IV.19 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak mudah	1	.3	.3	.3
Valid kurang mudah	1	.3	.3	.6
mudah	96	27.1	27.1	27.7
sangat mudah	256	72.3	72.3	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan tidak mudah dalam pelayanan adalah 1 orang (0.3%), yang merasakan kurang mudah 1 orang (0.3%), yang merasakan mudah 96 orang (27.1%), yang merasakan sangat mudah 256 orang (72.3%)

Tabel IV.20 : Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang cepat	10	2.8	2.8	2.8
Valid cepat	97	27.4	27.4	30.2
sangat cepat	247	69.8	69.8	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur waktu pelayanan, frekuensi pengguna layanan yang merasakan kurang cepat adalah 10 orang (2.8%), yang merasakan cepat 97 orang (27.4%), yang merasakan sangat cepat 247 orang (69.8%)

Tabel IV.21 : Biaya/ Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup mahal	27	7.6	8.2	8.2
murah	79	22.3	24.1	32.3
gratis	222	62.7	67.7	100.0
Total	328	92.7	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif, pengguna layanan yang merasakan cukup mahal dalam pelayanan adalah 27 orang (7.6%), yang merasakan murah 79 orang (22.3%), yang merasakan gratis 222 orang (62.7%)

Tabel IV.22 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sesuai	102	28.8	29.1	29.1
sangat sesuai	249	70.3	70.9	100.0
Total	351	99.2	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pengguna layanan yang merasakan sesuai dalam pelayanan adalah 102 orang (28.8%), yang merasakan sangat sesuai 249 orang (70.3%)

Tabel IV.23 : Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kompeten	92	26.0	26.1	26.1
sangat kompeten	261	73.7	73.9	100.0
Total	353	99.7	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana, pengguna layanan yang merasakan kompeten 92 orang (26.0%), yang merasakan sangat kompeten 261 orang (73.7%)

Tabel IV.24 : Perilaku Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sopan dan ramah	91	25.7	25.7	25.7
sangat sopan dan ramah	263	74.3	74.3	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan, pengguna layanan yang merasakan sopan dan ramah 91 orang (25.7%), yang merasakan sangat sopan dan ramah 263 orang (74.3%).

Tabel IV.25 : Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	9	2.5	2.5	2.5
Valid baik	82	23.2	23.2	25.7
Valid sangat baik	263	74.3	74.3	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, pengguna layanan yang merasakan cukup 9 orang (2.5%), yang merasakan baik 82 orang (23.2%), yang merasakan sangat baik 263 orang (74.3%)

Tabel IV.26 : Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak ada	1	.3	.3	0.3
Valid ada	28	7.9	7.9	8.2
Valid berfungsi kurang maksimal	7	2.0	2.0	10.2
Valid dikelola dengan baik	317	89.5	89.8	100.0
Total	353	99.7	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana, pengguna layanan yang merasakan tidak ada dalam pelayanan 1 orang (0.3%), yang merasakan ada dalam pelayanan adalah 28 orang (7.9%), yang merasakan berfungsi kurang maksimal 7 orang (2.0%) dan yang merasakan dikelola dengan baik 317 orang (89.5%)

Tabel IV.27 : Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	3	.8	.8	18.4
Valid kurang baik	32	9.0	9.0	27.4
Valid baik	65	18.4	18.4	99.2
Valid sangat baik	254	71.8	71.8	100.0
Total	354	100.0	100.0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit secara umum berdasarkan survei kepuasan masyarakat, pengguna layanan yang merasakan tidak baik dalam pelayanan adalah 3 orang (0.8%), yang merasakan kurang baik 32 orang (9.0%), yang merasakan baik 65 orang (18.4%) dan yang merasakan sangat baik 254 orang (71.8%).