



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



No. : 28 /PE/IV/2021
Lamp : 1 (satu) bendel
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 2021

Juli 2021

Yth

Direktur Utama

RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang

Di Magelang

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2021 oleh RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang, sebagai pemenuhan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan di RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang Tahun 2021.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

 Plh. Direktur Perencanaan Keuangan dan BMN 



dr. Ratna Dewi Pangestuti, M.Sc, Sp.KJ

NIP. 196609161997032002

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2021



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



Hasil Survei ini telah mendapat persetujuan atasan yang berwenang

Tanggal : Juli 2021

Mengetahui,

 Plh. Direktur Perencanaan, Keuangan & BMN 



dr. Ratna Dewi Pangestuti, M.Sc,Sp.KJ

NIP. 196609161997032002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	iv
I. LATAR BELAKANG.....	1
II. TUJUAN	1
III. METODOLOGI.....	2
IV. HASIL PERHITUNGAN.....	3
V. KESIMPULAN.....	18
VI. SARAN/ REKOMENDASI.....	18
LAMPIRAN.....	19

Ringkasan Eksekutif

(Executive summary)

RSJ. Prof. dr. Soerojo Magelang merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat dibidang kesehatan, untuk meningkatkan mutu pelayanan maka rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kesehatan masyarakat sekitar. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang merupakan penyelenggara 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. Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. Namun peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan yaitu 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. Upaya yang dilakukan RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang untuk peningkatan mutu pelayanan tersebut, dengan melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat. Survei tersebut menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 6 komponen/ ruang lingkup dari service point dan 3 komponen/ ruang lingkup yakni kompetensi, perilaku dan maklumat dengan jumlah pertanyaan 9, kemudian hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Hasil survei dari 360 responden pada triwulan II tahun 2021, mencapai nilai rata-rata SKM sebesar 82.75 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik) yang terdiri dari capaian nilai SKM Rawat Jalan 68.29 dengan kategori C (Kurang Baik) dan Rawat Inap 84.41 dengan kategori B (Baik).

I. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam 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. Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dimungkinkan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sebagai Instansi pemerintah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

II. TUJUAN

a. Tujuan Umum

- 1). Bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang periode bulan Januari sampai dengan Juni 2021.
- 2). Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang.

b. Tujuan Khusus

- 1). Mengetahui kualitas layanan dimasing-masing unit kerja layanan di rumah sakit.
- 2). Memperbaiki kekurangan dan kelemahan pelayanan pada masing-masing

unit layanan yang ada.

- 3). Memperoleh masukan, kritik dan saran dari masyarakat untuk membangun pelayanan rumah sakit yang lebih baik.

III. METODOLOGI

Survei dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengumpulan Data Koesioner

➤ Pengolahan Deskriptif

Pengolahan data dilakukan secara deskriptif berdasarkan pengujian terhadap kuesioner. Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, terdiri dari 6 komponen/ ruang lingkup dari service point dan 3 komponen/ ruang lingkup yakni kompetensi, perilaku dan maklumat dengan jumlah pertanyaan 9 item, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata- rata nilai Penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Indeks setiap unsur pelayanan

Untuk memperoleh nilai kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Kepuasan} = \text{Nilai Indeks Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

➤ Langkah-langkah Survei

Hasil dari pengambilan data survei tersebut dikumpulkan dan diolah dengan SPSS Statistics 20. Tujuan pengolahan data tersebut untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan menyajikan dalam susunan yang lebih baik dan rapi. Pengolahan data ini melalui 3 tahap yaitu:

1. *Editing*, pemeriksaan data
2. *Coding*, menghindari perhitungan dan pengukuran yang salah
3. *Tabulating*, dari data mentah dilakukan penataan data

IV. HASIL PERHITUNGAN

1. Hasil Survei

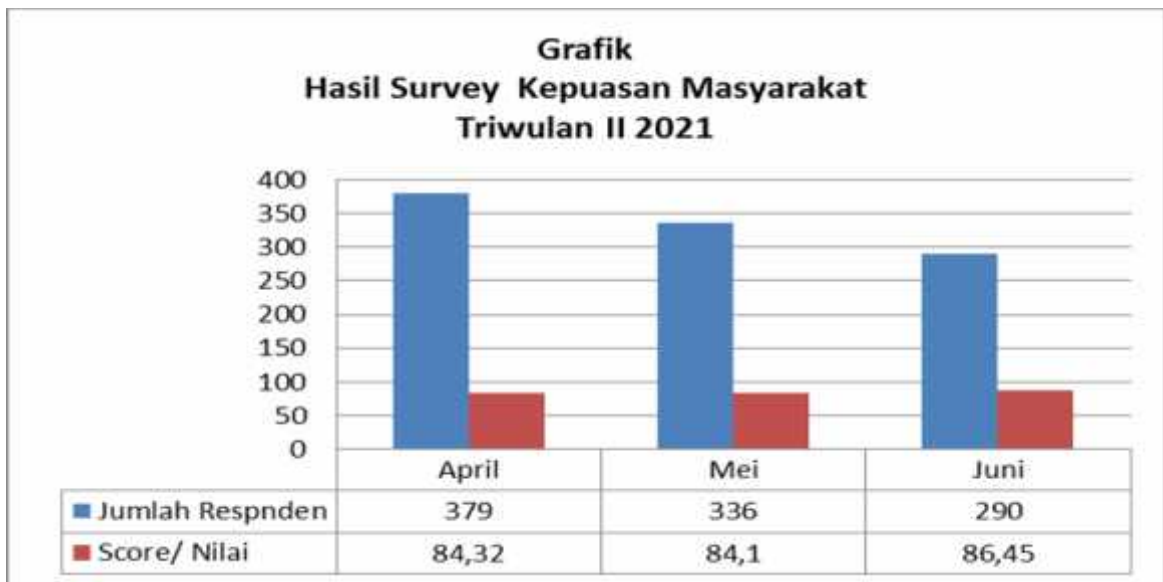
➤ Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.

Berdasarkan acuan ketetapan Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, hasil SKM pada triwulan II tahun 2021, mendapat katagori B (baik). Hasil SKM secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

Jumlah responden yang diperoleh pada bulan Maret sampai dengan Juni tahun 2021 adalah 1174 responden dengan tingkat kepuasan rata-rata score 84,64 atau katagori BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat TW II 2021

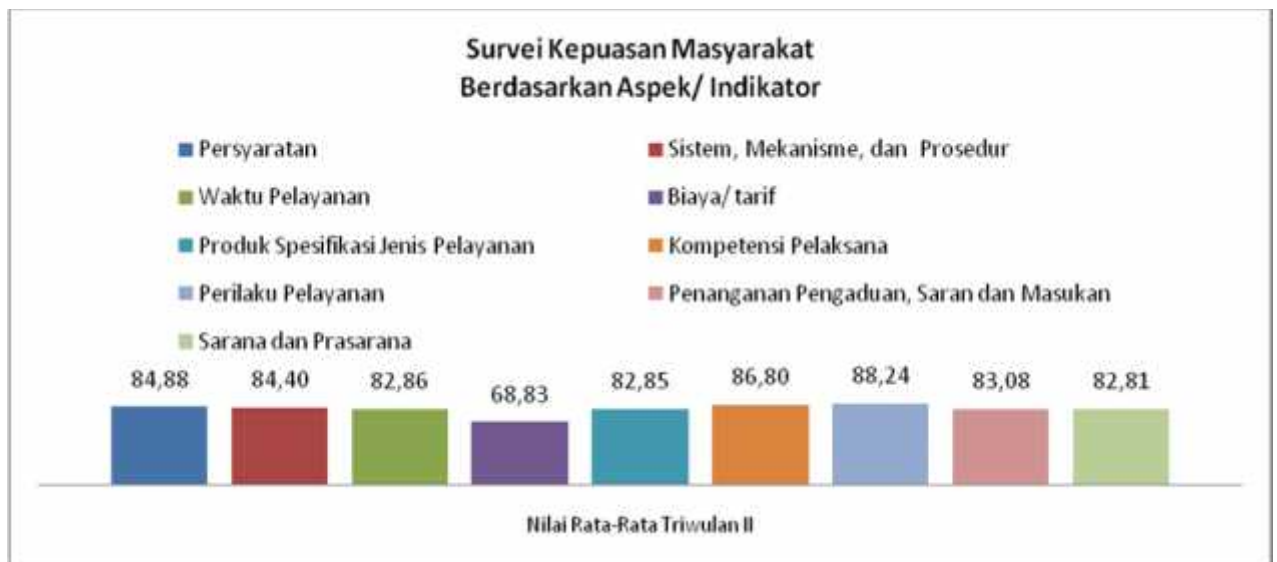
Bulan	Jumlah Responden	Capaian	Mutu
April	379	84,32	Baik
Mei	336	84,10	Baik
Juni	290	86,45	Baik
Rata-rata	1005	84,95	Baik



Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan II merupakan hasil survei dari bulan Maret saja dan memperoleh nilai rata-rata kepuasan masyarakat **84,95** dengan nilai interval Konversi SKM antara 76.61 – 88.30 sehingga nilai mutu pelayanan dikategorikan Baik (B).

➤ **Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator Triwulan II Tahun 2021**

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan II	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	84,95	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,31	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	82,43	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	91,66	B (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,80	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	85,68	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	88,24	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,03	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	81,51	B (Baik)
Kepuasan Triwulan II		84,96	B (Baik)



Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Aspek/ Indikator di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan II tahun 2021 yang terdiri dari 9 aspek/ indikator maka aspek tarif mendapat nilai paling tinggi yaitu 91,66 (Baik), sedangkan unsur sarana prasarana mendapat nilai/ score paling rendah

81,51 walaupun masih termasuk dalam katagori baik.

➤ **Survei Kepuasan Masyarakat per Unit Kerja**

Unit Kerja yang disurvei meliputi:

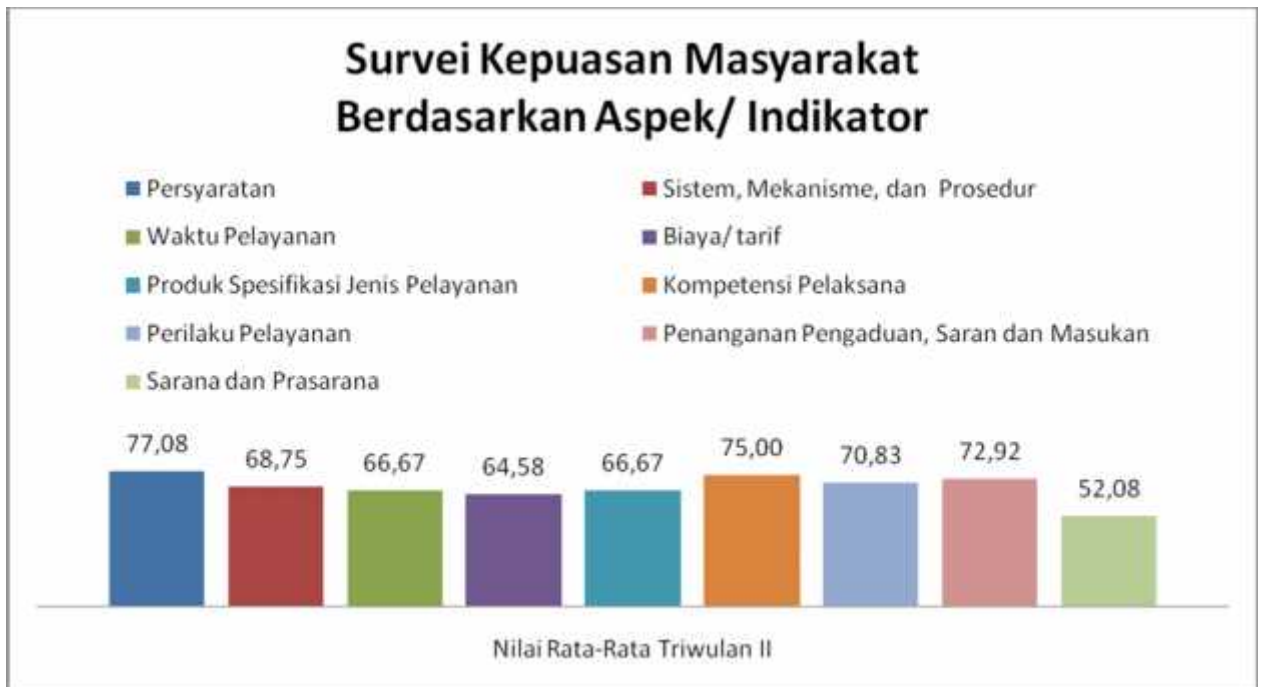
1. Rawat Jalan

- a. Poli Penyakit Dalam
- b. Poli Jiwa
- c. Poli Saraf
- d. Poli Obgyn
- e. Poli Bedah
- f. Poli Gigi
- g. Poli Kulit dan Kelamin
- h. Poli VCT/ HIV
- i. Poli Geriyatri
- j. Poli Kemuning
- k. Poli Orthopedi
- l. IGD
- m. Poli Anak dan Remaja (Gedung Amarta)
- n. MCU

Aspek/ indikator survei di unit kerja rawat jalan dengan Hasil sbb:

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan II	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	80,61	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,05	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	78,56	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	86,85	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,64	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	81,34	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	85,64	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,53	B (Baik)

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan II	Mutu Pelayanan
9	Sarana dan Prasarana	84,60	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan II	83,35	B (Baik)



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Jalan sebesar 83,35 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

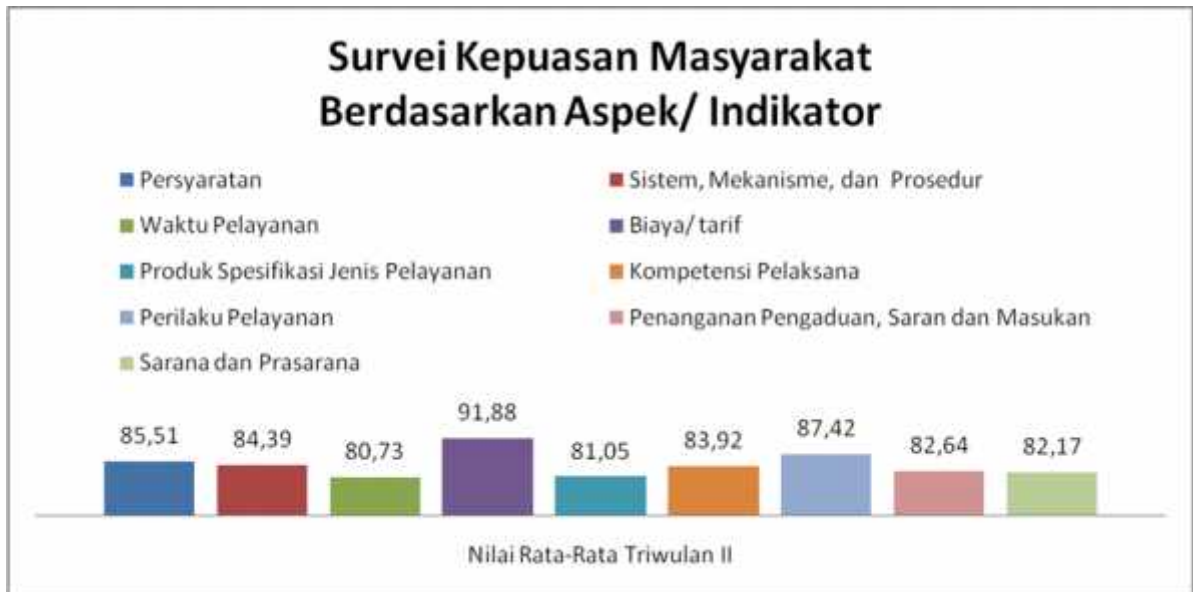
2. Rawat Inap

- a. Wisma Shinta / UPI W
- b. Wisma Antasena
- c. Wisma Arimbi
- d. Wisma Dwarawati
- e. Wisma Setyawati
- f. Wisma Puntadewa
- g. Wisma Abimanyu

- h. Wisma Sadewa
- i. Wisma Antareja
- j. Wisma Kresna
- k. Wisma Abiyasa
- l. Wisma Dewi Kunthi
- m. Wisma Indraprasta/ NAPZA
- n. ICU
- o. Wisma Pringgondani I
- p. Wisma Pringgondani II
- q. Wisma Dewi Ratih
- r. Wisma Indraloka / VIP
- s. Wisma Parikesit
- t. Wisma Amarta

Aspek/ indikator survei di unit kerja rawat inap dengan Hasil sbb:

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan II	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	85,29	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,56	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	82,74	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	92,07	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,92	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	86,00	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	88,45	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,07	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	81,25	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan II	85,15	B (Baik)



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Inap sebesar 85,15 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

V. KESIMPULAN

- a. Dari hasil survey terhadap Kepuasan Masyarakat selama Triwulan II tahun 2021 terhadap 1174 responden dengan mengacu pada ketentuan Survei dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, maka diperoleh nilai / score sebesar **84,96** dengan katagori B (baik).
- b. Dari 9 aspek indikator penilaian di Rawat Jalan maupun rawat inap , maka aspek indikator **Biaya/ tarif** mendapat score nilai paling tinggi yaitu **91,66** atau katagori A (sangat **baik**). Sedangkan yang paling rendah terdapat pada aspek sarana dan prasarana dengan score / nilai 84,60 katagori B (**Baik**).
- c. Dari 9 aspek indikator penilaian di Rawat Jalan, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat score yang paling tinggi yaitu 86,85 katagori Baik.. Sedangkan aspek yang paling rendah terdapat pada aspek **waktu pelayanan** dengan score / nilai 78,56. B (**Baik**).
- d. Dari 9 aspek indikator penilaian di Rawat Inap, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat score yang paling tinggi yaitu 92,07 katagori A (Sangat Baik). Sedangkan aspek yang paling rendah terdapat pada aspek **sarana prasarana** dengan score / nilai 81,25. B (**Baik**).

VI. SARAN/ REKOMENDASI

Survei Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mempertahankan mutu pelayanan di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang perlu diperhatikan adalah:

1. Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.
2. Untuk menjaga kredibilitas, independensi hasil survey, maka pelaksanaan survey lebih baik dilakukan oleh pihak ke 3
3. Hasil survey kepuasan masyarakat hendaknya ditindaklanjuti dengan memberikan rekomendasi dari manajemen dalam rangka mempertahankan maupun meningkatkan mutu pelayanan kepuasan masyarakat.
4. Untuk menindaklanjuti hasil survey, perlu dilakukan tindaklanjut dengan cara melakukan PDCA di unit kerja terkait.