

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**RUMAH SAKIT JiWA DAERAH  
PROVINSI JAMBI**

**PERIODE  
BULAN AGUSTUS 2021**



**PEMERINTAH PROVINSI JAMBI  
DINAS KESEHATAN  
UPTD RUMAH SAKIT JiWA DAERAH  
TAHUN 2021**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH  
PROVINSI JAMBI**

**TIM PENYUSUN :**

Penasehat : Direktur  
Ketua : Gunadi, S.Pd  
Sekretaris : Dwi Kuswanto, SKM  
Anggota : 1. Hj. Fitriyani, SE, MM  
2. H. Ardian Heri, SKM  
3. Firmansyah, SKM

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*), dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai unit layanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu melakukan survei kepuasan masyarakat kepada keluarga maupun pasien yang merasakan langsung pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Jambi khususnya unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi di masa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman dalam penyusunan kebijakan.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar hasil Survei Kepuasan Pasien ini dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses

percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jambi, 18 Agustus 2021  
Direktur,



dr. M.Firmansyah  
Pembina Tk.I

NIP. 19650728 200012 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TIM PENYUSUN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG .....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	4
C. Pengertian Umum .....	5
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	6
E. Manfaat .....	7
F. Hasil yang ingin dicapai.....	8
 <b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
A. Ruang Lingkup .....	9
B. Tahapan Kegiatan Survei .....	10
C. Persiapan .....	10
D. Pengumpulan Data.....	11
E. Pengolahan Data .....	12
F. Penyusunan Laporan.....	12
 <b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	
A. Profile Responden.....	13
B. Hasil Pengukuran.....	14
 <b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi .....	18
 <b>LAMPIRAN</b>	

## TABEL

No .Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	15
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sembilan Unsur Pelayanan.....	15

## DAFTAR GAMBAR

No .Grafik		Halaman
Grafik 2.1	Tahapan Survei	9
Gambar 3.1	Profile Responden	13
Gambar 3.2	Nilai indek kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Agustus Tahun 2021	16

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi terletak di Desa Kenali Besar Kecamatan Kota Baru lebih kurang 9,5 km ke arah Barat dari Pusat Kota Jambi. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi berasal dari Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi yang dibangun melalui dana Proyek Peningkatan Pelayanan Kesehatan Jiwa Departemen Kesehatan RI Tahun 1981/1982, dibangun di atas tanah seluas lebih kurang 10 hektar (98,693 M<sup>2</sup>) dengan luas bangunan yang ada pada waktu itu 3.366 M<sup>2</sup>.

Peresmian operasionalnya oleh Menteri Kesehatan RI Dr. Soewarjono Suryaningrat pada tanggal 15 Februari 1983 dengan kapasitas tempat tidur saat itu sebanyak 60 tempat tidur. Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 15 Februari 1984 menetapkan sebagai Rumah Sakit Jiwa Kelas B dengan Surat Keputusan No. 350/Menkes/SK/VII/1984.

Sejak Otonomi Daerah, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, maka Rumah Sakit Jiwa Jambi yang semula disebut Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi berubah menjadi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan pada tahun 2008 mengalami reorganisasi sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008.

Sebagai sebuah instansi sektor publik, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mempunyai rencana strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu lima tahun, yaitu untuk tahun 2016-2021 dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau mungkin timbul.

Rencana Penyusunan Renstra Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021–2026 mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) yang mengamanatkan bahwa dalam memantapkan kualitas sumber daya manusia melalui pembangunan kesehatan.



Selain itu, Rencana Strategis Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021–2026 juga disusun sesuai dengan Visi dan Misi RPJMD Provinsi Jambi yang ingin mewujudkan Jambi MANTAP (Maju, Aman, Nyaman, Tertib, Amanah dan Profesional).

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh

karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Provinsi karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Perda Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Provinsi Jambi.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Oleh karena itu, sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2016 ini Biro

Organisasi Setda Provinsi Jambi telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan atas permintaan pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Perda Provinsi Jambi Nomor : 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2012 Nomor 4).

11. Surat Sekretaris Daerah Provinsi Jambi, Nomor: S-1653/SETDA.ORG-3.2/VII/2021, perihal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021.

### **C. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **E. Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.

6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
9. Diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

#### **F. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

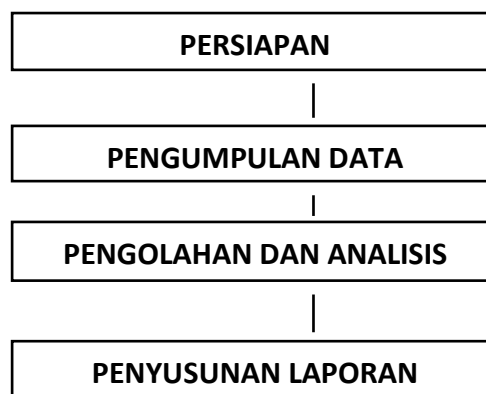
### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi pada bulan Agustus Tahun 2021 terhadap semua bidang bidang Pelayanan dengan menggunakan kuesioner baku dalam lampiran Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### **B. Tahapan Kegiatan Survei**

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Tahapan Survei**

#### **C. Persiapan**

Tahapan persiapan dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dalam pengumpulan data sehingga kuesioner terisi dan legal, adapun yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pembahasan protokol kesehatan, survei atau kegiatan yang melibatkan banyak orang harus dilakukan dengan protokol kesehatan, sehingga Tim Survei perlu pemahaman tentang protokol kesehatan yang membutuhkan alat dan bahan dalam kegiatan ini untuk dilaksanakan dengan protokol



kesehatan.

2. Pembahasan Kuesioner, dengan tujuan dapat memahami maksud dan tujuan kuesioner poin per poin sehingga dapat menjawab pertanyaan yang dimungkinkan ada dari responden.
3. *Kick-Off Meeting* antara untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
4. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I merupakan identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II merupakan pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur

pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

## D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer dari 90 responden, data diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, telah dilaksanakan pada tanggal 12 sampai dengan 16 Agustus Tahun 2021.

#### **E. Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### **F. Penyusunan Laporan**

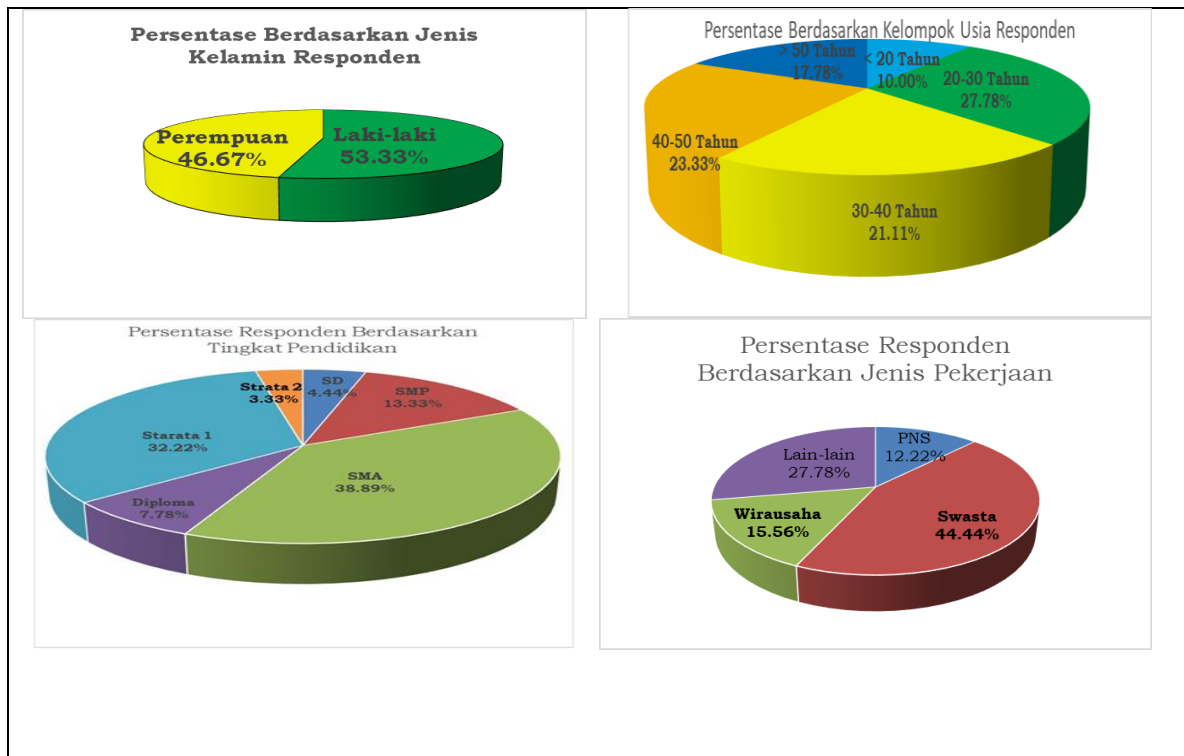
Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### A. Profile Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat sebagai sampel dalam pengumpulan data merupakan, keluarga, pasien dan konsumen pelayanana di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Pada Bulan Agustus 2021 dengan karakteristik dalam gambar berikut :



**Gambar 3.1. Profile Responden**

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebesar 53,33% berjenis kelamin laki-laki, kelompok usia terbanyak dalam Survei ini pada kelompok usia 20-30 tahun, pendidikan terbanyak SMA sebesar 38,89% dan jenis pekerjaan swasta sebesar 44,44%.

## **B. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur adalah sebagai berikut :

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

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, keterampilan, dan pengalaman

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

### **8. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

### **9. Mekanisme Penanganan Pengaduan**

Mekanisme Penanganan Pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 77,02**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi 62,51 – 81,25.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Kategorisasi Mutu Pelayanan**

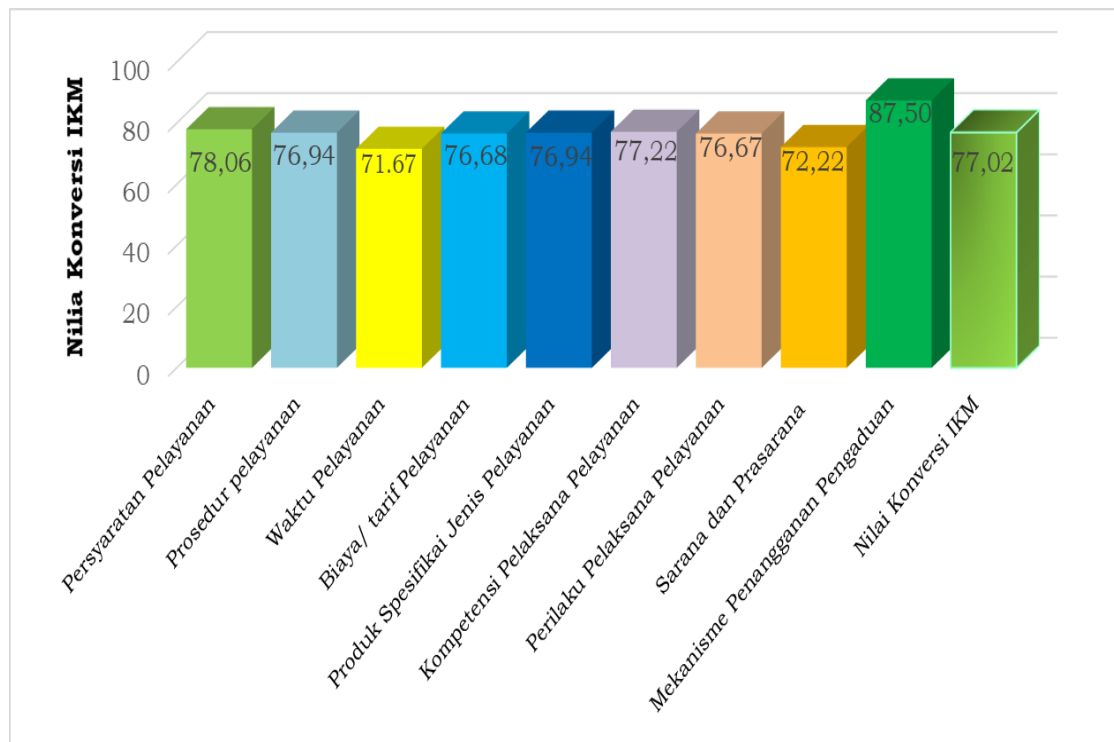
<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 3.2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sembilan Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>	<b>Kategori</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,122	78,056	Baik
2.	Prosedur pelayanan	3,078	76,944	Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,867	71,667	Baik
4.	Biaya/ tarif Pelayanan	3,067	76,677	Baik
5.	Produk Spesifikai Jenis Pelayanan	3,078	76,944	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,089	77,222	Baik
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,067	76,667	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	2,889	72,222	Baik
9.	Mekanisme Penanganan Pengaduan	3,500	87,500	Sangat Baik
<b>Rata-rata</b>		<b>3,081</b>	<b>77,022</b>	<b>Baik</b>

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau

nilai interval **3,081** atau **BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Nilai Indeks kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan secara terinci pada gambar berikut:



**Gambar 3.1** Nilai indeks kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Hasil Survei  
Kepuasan Masyarakat Bulan Agustus Tahun 2021

Gambar 3.1 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi adalah unsur mekanisme penanganan pengaduan sebesar 87,50, sedangkan unsur dengan urutan nilai terendah dibawah nilai rata-rata adalah unsur waktu pelayanan (71,67), sarana dan prasarana (72,22), perilaku pelaksana pelayanan (76,67), Biaya atau tarif pelayanan (76,68), prosedur pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan masing-masing dengan nilai (76,94). Unsur dengan nilai diatas nilai rata-rata diantaranya adalah persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan dan mekanisme penanganan pengaduan sebagai nilai konversi tertinggi.

Peningkatan pelayanan perlu dilakukan dengan merujuk nilai konversi indeks kepuasan masyarakat dengan melakukan upaya memangkas waktu tunggu pasien, dapat dilakukan dengan menambah ketenagamaan pada jam padat kunjungan sehingga tidak terjadi antrian pelayanan yang lama pada jam-jam tertentu. Masyarakat pada umumnya dalam menunggu pelayanan akan mengaitkan dengan pelayanan yang lama karena

menganggap tidak segera diberikan pelayanan yang diharapkan, masyarakat juga membutuhkan informasi terkait proses dan prosedur yang semestinya akan dilakukan dalam memberikan pelayanan. Pendaftaran secara online juga dapat digunakan untuk memangkas waktu pasien menunggu jam buka pelayanan dan antrian untuk mendaftarkan diri.

Sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai kepuasan di bawah rata-rata, ini sebagai bentuk bahwa masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana yang nyaman selama mendapatkan pelayanan dan menunggu pelayanan, sehingga perlu ada upaya perbaikan atau penambahan sarana yang untuk mendukung pelayanan.

Masyarakat di Indonesia pada umumnya masih membutuhkan tegur sapa sebagai bentuk budaya bangsa yang melekat. Perilaku pelaksana pelayanan juga masih mendapatkan nilai di bawah nilai rata-rata. Pelayanan ini dapat ditingkatkan dengan pembekalan kepada petugas bagaimana dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan dengan pelatihan petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat atau dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pembiayaan dan tarif pelayanan masih membutuhkan informasi tambahan sehingga dapat diketahui biaya atau tariff pelayanan yang dianggap masih tidak sesuai karena rumah sakit menerima beberapa sumber pembiayaan baik itu yang bersumber dari pembiayaan mandiri maupun dari pihak penjamin.

Prosedur pelayanan juga masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata indeks kepuasan, prosedur pelayanan dianggap masih perlu ditingkatkan, dapat dilakukan dengan pemberian informasi tentang urutan dan prosedur pelayanan kepada setiap pasien prosedur pelayanan. Demikian juga dengan produk spesifikasi jenis pelayanan dimana Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi memberi pelayanan Jiwa dan Non Jiwa, masyarakat yang mendapatkan pelayanan ini sangat berharap dengan hasil pelayanan ini yang sangat mereka rasakan sehingga masyarakat mempunyai harapan yang besar terhadap unsur pelayanan ini.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Nilai Konversi Indek Kepuasan Masyarakat sebesar 77,02.
2. Nilai Konversi Indek Kepuasan Masyarakat tertinggi pada unsur pelayanan mekanisme penanganan dan pengaduan sebesar 87,50 dan terendah pada Waktu Pelayanan 71,67.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah termasuk dalam kategori sangat baik, dengan mempertahankan kualitas pelayanan penanganan pengaduan.
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih dibawah rata-rata nilai pelayanan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada Unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Perlu peningkatan kecepatan waktu pelayanan, peningkatan pelayanan perlu dilakukan dengan upaya memangkas waktu tunggu pasien yang dapat dilakukan dengan melakukan jam padat kunjungan untuk dilakukan evaluasi ketenagaan sehingga tidak terjadi antrian yang lama pada jam-jam tertentu. Masyarakat pada umumnya dalam menunggu pelayanan akan mengaitkan dengan pelayanan yang lama karena menganggap tidak segera mendapatkan pelayanan yang diharapkan, perlu pemberian informasi terkait proses dan prosedur yang semestinya akan dilakukan dalam memberikan pelayanan. Pendaftaran secara online juga bisa dapat digunakan untuk memangkas waktu pasien menunggu jam buka pelayanan dan antrian untuk mendaftarkan diri.