



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



**RSJD KOLONEL H.M. SYUKUR
PROVINSI JAMBI**

2025

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Tujuan Penyusunan	I-3
1.3. Manfaat Penyusunan IKM.....	I-4
1.4. Output Penyusunan IKM.....	I-4
1.5. Ruang Lingkup Penyusunan IKM.....	I-5
1.6. Dasar Hukum Penyusunan IKM.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE	II-1
2.1. Tinjauan Pustaka	II-1
2.2. Metode Penyusunan.....	II-4
BAB III GAMBARAN UMUM DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	III-1
3.1. Gambaran Umum	III-1
3.2. Karakteristik Responden.....	III-26
BAB IV IKM RUMAH SAKIT JIWA DAERAH.....	IV-1
4.1. IKM RSJD	IV-1
4.2. IKM Unit Layanan	IV-8
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	V-1
5.1. Kesimpulan.....	V-1
5.2. Rekomendasi.....	V-3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah juga berkewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Kemenkumham , 2009).

Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik bagi masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah. Salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik tersebut adalah dengan diterbitkannya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut mengatur tentang penyediaan fasilitas pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau oleh seluruh masyarakat.

Mengacu pada pasal Pasal 10, (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan, (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan

Pasal 15 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan harus melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara berkala, mengingat Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi secara umum memberikan pelayanan pada pasien atau orang sakit. Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi memiliki karakter tersendiri berbeda dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Untuk mengetahui seberapa besar penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi kepada masyarakat, maka perlu dilakukan suatu pengukuran berupa tingkat survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal yang penting adalah bahwa dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat tidak dapat hanya dilakukan sesekali, namun harus dilakukan pengukuran secara berkesinambungan agar dapat diketahui pola dan kondisi kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Hasil yang berupa trend kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi dari waktu ke waktu dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan, melakukan inovasi,

dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sehingga dapat tercipta good corporate governance. Secara umum pengukuran IKM yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Sebagai Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi secara berkala telah melakukan penilaian terhadap pelayanan publik yang mereka lakukan. Secara umum maksud dilakukan penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja instansi penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

Berdasarkan rekomendasi dari IKM sebelumnya banyak perbaikan telah dilakukan oleh manajemen Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi, namun demikian masih saja ditemukan ketidakpuasan dari penerima pelayanan tersebut. Oleh karenanya penyusunan IKM RSJD Kolonel HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 menjadi sangat penting untuk dilaksanakan.

1.2. Tujuan Penyusunan IKM

Adapun tujuan umum dari Penyusunan IKM di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025 adalah untuk mendorong, memotivasi dan meningkatkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.

1.3. Manfaat Penyusunan IKM

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dan kinerja pelayanan dari masing-masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
3. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan unit pelayanan publik di lingkup RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.

1.4. Ouput Penyusunan IKM

Penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 akan menghasilkan ouput sebagai berikut :

1. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.
2. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya.
3. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut Unit Pelayanan.
4. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit

pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya.

1.5. Ruang Lingkup Penyusunan IKM

15.1. Lingkup Objek dan Waktu

Survei IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi ini ditujukan kepada pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama waktu survei. Waktu survei dimaksud pada bulan September hingga November 2024. Waktu yang diperlukan untuk semua tahapan adalah 12 minggu (3 bulan) mulai dari persiapan hingga selesaiya laporan akhir.

1.5.2. Lingkup Unsur Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat dalam rangka penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Unsur-unsur pelayanan tersebut adalah :

Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan

Unsur 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Unsur 3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan

- Unsur 4 : Biaya/Tarif Pelayanan
- Unsur 5 : Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan
- Unsur 6 : Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan
- Unsur 7 : Prilaku Pelaksana Pelayanan
- Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Unsur 9 : Sarana dan Prasarana

1.6. Dasar Hukum Penyusunan IKM

Dasar hukum penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan
8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 tentang pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1 Definisi Pelayanan

Dalam perspektif ilmu ekonomi, pelayanan adalah suatu aktivitas yang dihasilkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya bersifat **intangible** (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan. Sebagaimana dijelaskan oleh Gronroos (2020), pelayanan merupakan proses aktivitas ekonomi yang berinteraksi langsung antara penyedia dan konsumen, di mana hasil dari interaksi tersebut tidak dapat dipisahkan dari prosesnya. Konsep ini menekankan bahwa pengalaman pelanggan menjadi komponen utama dari nilai pelayanan itu sendiri. Berbeda dengan barang, pelayanan memiliki karakteristik **heterogenitas** (bervariasi) dan **perishability** (tidak dapat disimpan), yang menuntut pengelolaan kualitas yang adaptif dan konsisten.

Dalam ranah ilmu ekonomi dan pemasaran, **pelayanan (service)** bukan sekadar aktivitas, melainkan sebuah proses penciptaan nilai yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan konsumen. Sebagaimana yang diuraikan oleh Kotler, Kartajaya, dan Setiawan (2021) dalam buku mereka *Marketing 5.0*, pelayanan modern tidak lagi hanya berfokus pada transaksional, tetapi juga pada bagaimana penyedia jasa dapat menciptakan pengalaman yang berkesan dan relevan secara digital. Konsep ini melampaui definisi tradisional yang hanya melihat pelayanan dari sisi fisik, melainkan juga mencakup aspek emosional dan psikologis yang terjalin selama proses interaksi, baik secara langsung maupun melalui platform digital.

Karakteristik **intangibility** (tidak berwujud) menjadi pembeda fundamental antara pelayanan dan barang. Pelayanan tidak dapat dilihat,

diraba, atau dicicipi sebelum dibeli. Fenomena ini menciptakan ketidakpastian bagi konsumen. Untuk mengatasi hal ini, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2021) dalam *Services Marketing* menekankan pentingnya **tangible cues** atau "bukti fisik" dalam pelayanan. Bukti fisik ini bisa berupa kebersihan kantor, seragam petugas yang rapi, atau tampilan situs web yang profesional, yang berfungsi sebagai sinyal kualitas untuk membantu konsumen membuat keputusan. Misalnya, di Dinas Dukcapil, kebersihan ruang tunggu dan kejelasan papan informasi menjadi bukti fisik dari kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Karakteristik **heterogenitas** atau **variabilitas** (bervariasi) muncul karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan, di mana, dan kepada siapa. Contohnya, kualitas pelayanan dari seorang petugas Dinas Dukcapil bisa berbeda dengan petugas lain. Untuk meminimalkan variasi ini, Lusch dan Vargo (2021) melalui *Service-Dominant Logic* menggarisbawahi pentingnya standarisasi proses pelayanan dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Pelatihan ini tidak hanya mencakup pengetahuan teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal. Selain itu, **inseparability** (tidak terpisahkan) berarti bahwa produksi dan konsumsi pelayanan terjadi secara simultan. Konsumen sering kali berpartisipasi langsung dalam proses pelayanan, misalnya dengan mengisi formulir atau memberikan data diri, menjadikan mereka sebagai bagian dari "co-creator" nilai pelayanan itu sendiri.

Karakteristik **perishability** (tidak dapat disimpan) berarti bahwa pelayanan tidak bisa disimpan untuk dijual kembali di kemudian hari. Contohnya, waktu tunggu yang kosong atau antrean yang sepi di Dinas Dukcapil tidak bisa diisi di lain waktu. Fenomena ini menciptakan tantangan manajerial dalam hal pengelolaan kapasitas dan permintaan. Dalam penelitian terbaru, Kotler (2021) menyarankan penggunaan teknologi untuk mengelola permintaan, seperti sistem reservasi daring atau penjadwalan

antrean digital. Solusi ini membantu meratakan jumlah pengunjung sepanjang hari, mengurangi penumpukan pada jam-jam sibuk, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Lebih dari sekadar penerima, konsumen dalam pelayanan modern adalah **mitra aktif** dalam penciptaan nilai. Sebagaimana ditekankan oleh Payne et al. (2020) dalam riset mereka tentang *Value Co-creation*, pengalaman pelayanan adalah hasil kolaborasi antara penyedia dan konsumen. Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya dihasilkan oleh penyedia yang kompeten, tetapi juga oleh konsumen yang proaktif, memberikan umpan balik, dan bersedia mengikuti prosedur yang ada. Dalam konteks Dinas Dukcapil, partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan melalui survei kepuasan menjadi esensial untuk perbaikan layanan. Dengan demikian, pelayanan menjadi ekosistem yang dinamis, di mana kedua belah pihak berkontribusi dalam menentukan kualitas dan nilai akhir dari pengalaman tersebut.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Setyawati dan Daryanto (2021), pelayanan publik adalah "tindakan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang atau jasa, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan publik." Pelayanan publik esensial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (**good governance**), di mana prinsip **transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi** masyarakat menjadi pilar utamanya.

Pelayanan publik kini dipandang sebagai pilar utama dalam mewujudkan **tata kelola pemerintahan yang baik** (*good governance*). Konsep ini menempatkan pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan

lagi sebagai penguasa. Menurut Dwiyanto (2018) dalam bukunya *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, pelayanan publik yang berkualitas adalah indikator langsung dari kemampuan suatu pemerintahan untuk memenuhi harapan warganya. Hal ini bukan hanya tentang efisiensi birokrasi, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan berkembang.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan publik harus berpegang pada prinsip-prinsip fundamental. Pertama, **transparansi**, yang berarti masyarakat memiliki akses penuh terhadap informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Kedua, **akuntabilitas**, yaitu setiap penyelenggara layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Ketiga, **partisipasi**, di mana masyarakat diberi ruang untuk terlibat dalam perumusan kebijakan dan evaluasi layanan. Prinsip-prinsip ini, sebagaimana ditegaskan oleh Fajar dan Mulyani (2022) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, berfungsi sebagai landasan moral dan etis yang mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam era digital, pelayanan publik mengalami transformasi signifikan. Pemerintah kini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan **e-government**, yaitu pelayanan publik berbasis elektronik. Menurut Eko (2023) dalam *Jurnal Kebijakan Publik*, digitalisasi pelayanan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan meminimalisir praktik korupsi. Contohnya, sistem antrean daring, layanan dokumen kependudukan digital, atau pembayaran pajak secara elektronik. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan merata.

Kualitas pelayanan publik memiliki korelasi yang kuat dengan **kepercayaan publik** terhadap pemerintah. Purnomo dan Handoyo (2020)

dalam *Jurnal Manajemen Pelayanan* menemukan bahwa pelayanan yang responsif, adil, dan profesional akan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi dan kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan dan memicu ketidakpuasan sosial. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur layanan publik menjadi suatu keharusan.

Meskipun banyak kemajuan telah dicapai, pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital, ketersediaan anggaran, dan resistensi terhadap perubahan. Namun, dengan komitmen politik yang kuat, inovasi, dan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, pelayanan publik dapat terus berkembang. Harapannya, di masa depan, pelayanan publik akan menjadi lebih personal, proaktif, dan inklusif, sehingga mampu menjawab kebutuhan unik dari setiap individu atau kelompok masyarakat secara optimal.

2.1.3 Indikator Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai indikator. Salah satu pendekatan yang relevan adalah **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Indikator ini mencakup sembilan elemen kunci, yaitu:

- 1. Persyaratan:** Kemudahan dan kejelasan prosedur yang dibutuhkan.
- 2. Prosedur:** Kesederhanaan alur pelayanan.
- 3. Waktu Pelayanan:** Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 4. Biaya/Tarif:** Kewajaran dan kepastian biaya.
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Kualitas hasil layanan.
- 6. Kompetensi Pelaksana:** Kualifikasi dan kemampuan petugas.
- 7. Perilaku Pelaksana:** Sikap dan etika petugas.

8. **Penanganan Pengaduan:** Efektivitas sistem pengaduan dan masukan.
9. **Sarana dan Prasarana:** Ketersediaan dan kelayakan fasilitas pendukung.

Berikut adalah penjelasan mendalam tentang sembilan indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017: Pendekatan ini memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mengevaluasi kinerja layanan publik secara holistik.

1. Persyaratan

Persyaratan mengukur kemudahan, kejelasan, dan kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan. Dalam konteks pelayanan publik yang ideal, persyaratan haruslah ringkas, mudah dipahami, dan relevan dengan jenis layanan yang diminta. Seperti yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2018) dalam bukunya, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, "Persyaratan yang berbelit-belit seringkali menjadi hambatan pertama yang menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap birokrasi." Oleh karena itu, instansi pemerintah diharapkan terus melakukan simplifikasi dan digitalisasi dokumen agar prosesnya lebih efisien bagi masyarakat.

2. Prosedur

Prosedur mengukur alur atau tahapan yang harus dilalui masyarakat dalam memperoleh layanan. Alur yang efektif adalah yang sederhana, tidak bertele-tele, dan transparan. Widianto dan Setyawan (2020) dalam jurnal mereka *Manajemen Pelayanan Publik* menekankan bahwa "prosedur yang tidak jelas atau tumpang tindih dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi di kalangan masyarakat, sehingga berdampak langsung pada

penilaian negatif terhadap kinerja birokrasi." Perbaikan pada indikator ini dapat dilakukan dengan membuat standar operasional prosedur (SOP) yang ringkas dan mudah diakses, misalnya melalui infografis atau media sosial.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan mengukur kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan sejak permohonan diajukan hingga selesai. Aspek ini menjadi salah satu penentu utama kepuasan masyarakat. Menurut Ratna (2021) dalam artikel ilmiahnya, *Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital*, "masyarakat modern sangat menghargai efisiensi waktu. Keterlambatan dalam pelayanan seringkali dianggap sebagai bentuk ketidakprofesionalan dan ketidakpedulian aparat." Oleh karena itu, penetapan standar waktu layanan yang realistik dan konsisten menjadi sangat krusial.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif mengukur kewajaran, kepastian, dan kejelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan. Biaya yang transparan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan menjadi indikator integritas pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Indah Purwaningrum (2022) dalam *Tata Kelola Keuangan Publik*, "pungutan liar atau biaya yang tidak terstandardisasi adalah salah satu sumber utama ketidakpuasan dan praktik korupsi di lingkungan pelayanan publik." Instansi pemerintah harus memastikan tidak ada biaya tersembunyi dan semua biaya tercatat dengan jelas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan mengukur kualitas hasil atau output dari layanan yang diterima masyarakat. Ini bisa berupa dokumen (seperti e-KTP, akta lahir), izin, atau informasi yang akurat dan valid. Heru Subagyo

(2023) dalam publikasinya, *Inovasi Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa "produk layanan yang tidak akurat, cacat, atau tidak sesuai harapan dapat memicu ketidakpercayaan masyarakat dan mengharuskan mereka untuk mengulang proses, yang sangat merugikan." Oleh karena itu, kontrol kualitas terhadap hasil layanan sangat penting untuk menjaga kredibilitas instansi.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mengukur kualifikasi, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan. Petugas yang kompeten dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat. Menurut Fajar Siddiq (2021) dalam buku *Manajemen Sumber Daya Aparatur*, "kompetensi petugas merupakan kunci utama dalam menjamin kualitas pelayanan. Pelatihan yang berkelanjutan dan penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya akan sangat meningkatkan efektivitas pelayanan." Masyarakat akan merasa lebih tenang dan yakin jika dilayani oleh petugas yang menguasai bidangnya.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana mengukur sikap, etika, dan keramahan petugas saat berinteraksi dengan masyarakat. Sikap yang sopan, ramah, dan empatik dapat menciptakan pengalaman yang positif. Agus Sutanto (2022) dalam artikelnya, *Psikologi Pelayanan Publik*, menegaskan bahwa "perilaku petugas adalah cerminan dari budaya organisasi. Sikap yang baik dapat mengimbangi kekurangan teknis dan menjadi faktor penentu kepuasan, bahkan ketika prosesnya tidak sepenuhnya sempurna." Senyum, sapa, dan salam adalah elemen sederhana namun berdampak besar pada persepsi masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan mengukur efektivitas sistem yang disediakan untuk menampung masukan, saran, dan keluhan masyarakat. Sebuah sistem yang baik haruslah mudah diakses, responsif, dan memberikan solusi yang nyata. Diah Pitaloka (2023) dalam risetnya tentang *Customer Relations in Public Service* menjelaskan, "sistem pengaduan yang tidak berfungsi atau diabaikan akan membuat masyarakat merasa tidak didengarkan dan memperburuk citra instansi. Sebaliknya, penanganan pengaduan yang cepat dan adil dapat mengubah kekecewaan menjadi kepuasan." Indikator ini menunjukkan komitmen instansi untuk terus berbenah.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana mengukur ketersediaan, kelayakan, dan kenyamanan fasilitas pendukung layanan, seperti ruang tunggu yang bersih, toilet yang berfungsi, loket yang memadai, dan sistem antrean yang teratur. Menurut Budi Santoso (2021) dalam *Manajemen Fasilitas Publik*, "fasilitas yang nyaman dan lengkap dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dan memperlancar proses pelayanan. Sebaliknya, sarana yang rusak atau tidak memadai dapat menjadi sumber stres dan ketidaknyamanan." Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga mencerminkan komitmen instansi terhadap pelayanan yang berstandar.

2.1.4. Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari evaluasi subjektif pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Zeithaml dan Bitner (2020) mendefinisikan kepuasan sebagai "evaluasi pasca-konsumsi di mana harapan dan pengalaman dibandingkan." Dalam konteks publik, kepuasan masyarakat mencerminkan seberapa baik instansi pemerintah

mampu memenuhi janji pelayanan mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi dan stabilitas pemerintahan.

Konsep kepuasan pelanggan berakar kuat pada **teori perbandingan ekspektasi-kinerja** (*expectancy-disconfirmation theory*). Teori ini, yang dipopulerkan oleh Oliver (1980), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari hasil perbandingan antara ekspektasi mereka sebelum menerima layanan dan kinerja yang mereka rasakan setelahnya. Jika kinerja yang dirasakan melebihi ekspektasi, maka terjadi **konfirmasi positif** yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja di bawah ekspektasi, akan terjadi **konfirmasi negatif** yang berujung pada ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, ekspektasi masyarakat sering kali dipengaruhi oleh janji-janji pemerintah, standar layanan yang ditetapkan, dan pengalaman masa lalu.

Kepuasan pelanggan tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di mana yang paling dominan adalah **kualitas pelayanan** (*service quality*). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Dukcapil, misalnya, merupakan hasil agregat dari penilaian mereka terhadap kelima dimensi ini. Kualitas pelayanan yang unggul secara konsisten menjadi prasyarat utama untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dan berkelanjutan.

Dalam sektor privat, kepuasan seringkali dikaitkan dengan loyalitas pelanggan (misalnya, pembelian berulang). Meskipun konsepnya sedikit berbeda, dalam sektor publik, kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang serupa. Kepuasan yang tinggi akan menumbuhkan **kepercayaan publik** dan memperkuat **legitimasi pemerintah**. Sebagaimana dijelaskan oleh

Zeithaml dan Bitner (2020), kepuasan yang positif terhadap suatu layanan publik dapat mengubah persepsi masyarakat dari pasif menjadi lebih partisipatif. Masyarakat yang puas akan cenderung mendukung kebijakan pemerintah, bersedia membayar pajak, dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan. Oleh karena itu, kepuasan menjadi indikator penting bagi stabilitas sosial dan politik.

Selain perbandingan rasional antara harapan dan kinerja, aspek emosional dan psikologis juga memainkan peran penting dalam pembentukan kepuasan. Pengalaman pelayanan yang melibatkan interaksi dengan petugas, misalnya, dapat memicu perasaan positif atau negatif. Sifat layanan yang personal, seperti keramahan petugas atau respons cepat terhadap keluhan, dapat menciptakan ikatan emosional yang kuat antara masyarakat dan instansi pemerintah. Payne et al. (2020) menyebutnya sebagai ***value co-creation***, di mana kepuasan tidak hanya dihasilkan oleh penyedia layanan, tetapi juga diciptakan bersama oleh interaksi positif antara petugas dan masyarakat. Dengan demikian, pelatihan soft-skills bagi petugas menjadi investasi penting untuk meningkatkan kepuasan. Dari perspektif manajerial, pemahaman mendalam tentang teori kepuasan pelanggan sangat krusial. Instansi pemerintah, seperti Dinas Dukcapil, harus secara proaktif mengukur kepuasan masyarakat melalui survei dan mekanisme umpan balik lainnya. Hasil pengukuran ini tidak hanya berfungsi sebagai laporan, tetapi juga sebagai peta jalan untuk perbaikan.

Dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi yang memiliki nilai kepuasan rendah, pemerintah dapat merumuskan intervensi strategis yang tepat sasaran, misalnya dengan meningkatkan kompetensi petugas, menyederhanakan prosedur, atau menginvestasikan lebih banyak pada sarana prasarana. Pada akhirnya, kepuasan masyarakat harus menjadi tujuan utama dan barometer kinerja bagi setiap instansi pelayanan publik.

2.1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pengukuran ini didasarkan pada survei persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan seperti yang diatur oleh Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil IKM dikategorikan dalam skala 1 hingga 4, di mana nilai IKM dikonversi menjadi kategori mutu layanan seperti "sangat baik," "baik," "kurang baik," dan "tidak baik."

Laporan IKM tahunan menjadi instrumen penting bagi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Sebagai contoh, hasil IKM tahun 2023 di tingkat nasional, menurut BPS, menunjukkan rata-rata IKM pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan mengalami peningkatan, mencapai angka 80,01 (Baik). Meskipun data spesifik untuk RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi perlu dianalisis lebih lanjut, tren nasional ini dapat menjadi acuan untuk evaluasi kinerja lokal.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan metode kuantitatif yang sistematis untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Konsep ini didasarkan pada teori-teori manajemen publik modern yang menekankan pentingnya responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warganya. Pengukuran IKM di Indonesia secara spesifik diatur oleh Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang menetapkan sembilan unsur pelayanan sebagai dasar penilaian. Hasil IKM dikategorikan ke dalam empat kategori mutu: Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Penggunaan instrumen ini sejalan dengan prinsip *New Public Management* (NPM) yang mengadopsi pendekatan berorientasi pelanggan dari sektor swasta ke dalam pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2019). Hal ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel.

Pengembangan IKM sebagai alat ukur didukung oleh berbagai literatur ilmiah terbaru. Penelitian yang dilakukan oleh Haryanto dan Rahmat (2020) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi* menunjukkan bahwa implementasi IKM yang konsisten dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah. Mereka berpendapat bahwa IKM tidak hanya mengukur kepuasan, tetapi juga berfungsi sebagai alat *feedback* yang konstruktif bagi birokrasi. Lebih lanjut, studi oleh Purnomo dan Handoyo (2021) dalam *Jurnal Kebijakan Publik* menyoroti bahwa dimensi IKM yang spesifik, seperti **kejelasan prosedur** dan **perilaku pelaksana**, memiliki korelasi kuat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di era digital, penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan Supriyanto (2023) dalam *Jurnal Administrasi Negara* juga mengaitkan IKM dengan efektivitas pelayanan publik digital, di mana kemudahan akses dan keandalan sistem online menjadi faktor penentu kepuasan.

Bagi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, laporan IKM tahunan berfungsi sebagai instrumen diagnostik yang sangat vital. Hasil pengukuran IKM memungkinkan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi untuk mengidentifikasi secara spesifik area-area yang memerlukan perbaikan, baik dari segi prosedur, kompetensi petugas, maupun ketersediaan sarana. Data IKM juga dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan yang telah diterapkan, seperti program digitalisasi atau layanan jemput bola. Meskipun data nasional menunjukkan tren positif, evaluasi kinerja lokal melalui IKM akan memberikan gambaran yang lebih akurat tentang persepsi masyarakat secara spesifik. Oleh karena itu, IKM tidak hanya sekadar angka, tetapi menjadi pedoman strategis untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sarolangun. Dengan mengukur IKM secara berkala, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dapat memastikan bahwa kebijakan dan program mereka selaras dengan kebutuhan dan

harapan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2.2. Metode Penyusunan

2.2.1. Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 mengikuti ketentuan Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih dengan menggunakan pendekatan non random namun dilakukan secara proporsional dengan batasan minimal pada unit layanan dan dialokasikan secara proporsional.

Sedangkan untuk besaran sampel tergantung dari populasi pada waktu sebelum survei dimulai, dalam hal ini adalah Populasi rata-rata setiap bulan pada setiap unit layanan khususnya pada isntalasi rawat jalan. Selanjutnya pada masing-masing unit layanan akan dialokasikan jumlah sampel secara proporsional. Agar tidak terjadi tendensius dalam pengambilan kesimpulan dan saran atau rekomendasi dari hasil penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi jumlah sampel yang seharusnya besar atau dominan akan dikurangi dan proporsional pada unit layanan dengan pasien yang banyak, kemudian unit layanan dengan pasien yang sedikit tidak

mendapatkan porsi yang rasional atau tidak memadai untuk dijadikan kesimpulan dan rekomendasi kebijakan.

Tabel 2.1.
Kunjungan Rawat Jalan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Bulan April-September 2025

No.	Jenis Kunjungan	Bulan					
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep
1	Klinik Spesialis Jiwa	1415	1407	1397	1350	1397	-
2	Spesialis Rehab Medik	23	43	19	70	32	-
3	Klinik Neuorologi/Saraf	197	204	211	236	221	-
4	I G D	209	203	172	179	123	167
5	Klinik Gigi / Mulut	110	121	110	130	96	-
6	Klinik Akupuntur	9	22	34	44	25	44
7	Laboratorium	190	553	369	231	-	-
8	Klinik Psikologi	37	141	158	120	13	-
9	Klinik Fisioterapi	64	123	95	229	-	166
10	Radiologi	12	10	10	11	-	-
11	MMPI	36	93	115	52	-	61
12	Okupasi Terapi	97	139	127	276	-	-
13	Klinik Penyakit Dalam	11	7	11	4	4	-
14	Klinik Anak	9	18	10	4	18	41
	Rata-rata=163	173	220	203	210	138	34

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

Jumlah sampel yang diambil berpedoman pada tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus (Kemenpan dan RB, 2017)

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$

$d = 0,0$

Tabel 2.2
Pedoman Penentuan Jumlah Sampel Menurut
Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Kepmepan RB Nomor 14 2017

Mengacu pada data bulanan (April sampai September 2025) yang diperoleh dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi, bahwa rata-rata perbulan pada setiap unit layanan Adalah sebanyak 163 orang, pengunjung. Jumlah tersebut berada

antara 170 sd 180 pada tabel Morgan dan Krejcie. Dengan demikian jumlah sampelnya adalah antara 113 sd 118. Artinya, jumlah sampel yang diambil minimal 113 dan maksimal 118. Akan tetapi dengan berpedoman pada sampel tahun 2024, maka jumlah sampel yang diambil Adalah sebanyak 260.

2.2.2. Lokasi, Waktu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan

Pengumpulan data untuk pengukuran IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dilakukan selama tiga minggu atau 18 hari kerja yang setiap harinya dibagi dua yakni jam 08.00-12.00 dan 13.00-17.00. Sedangkan total waktu yang diperlukan dalam penyusunan IKM RSJ Daerh Jambi lebih kurang 12 minggu dimulai dari

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 18 (delapan belas) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 12 (dua belas enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 12 (dua belas) hari kerja.

2.2.3. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode IKM dilakukan sebagai berikut : Pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Karena yang dikaji sebanyak 9 (dua puluh enam) unsur, maka

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

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

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SIKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Pelayanan

Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

Sumber : Kepmepan RB Nomor 14 2017

Pengolahan Data Survei IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: 1) Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base. 2) Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi : a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut: 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (untuk 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, mengingat jumlah unsur yang digunakan adalah sebanyak 9 unsur

maka nilai bobot rata-rata tertimbangnya adalah 1/9, 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur, 3) Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Data pendapat atau preferensi masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama., yaitu 0,111 (untuk 9 unsur). Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah diwakili oleh hurup a sampai n, maka untuk mengetahui nilai indeks pada masing-masing unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0.111) + (b \times 0.111) + (c \times 0.111) + (d \times 0.111) + (e \times 0.111) + (f \times 0.111) + (g \times 0.111) + (h \times 0.111) + (i \times 0.111) \\ = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

Setelah diperoleh nilai-nilai tersebut maka akan dapat dirumuskan prioritas kebijakan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

2.2.4. Lingkup / Batasan

Ketentuan umum atau lingkup/Batasan dalam penyusunan IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi, yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang atau masyarakat, yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat yang mendapatkan pelayanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik (pasien atau keluarga pasien) yang pada saat survey sedang

berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.

BAB III

GAMBARAN UMUM RSJD KOL. HM. SYUKUR

PROVINSI JAMBI DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

3.1. Gambaran Umum

3.1.1. Sejarah Singkat

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terletak di Kelurahan Kenali Besar Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi, jaraknya lebih kurang 9,5 Km kearah barat dari Pusat Kota Jambi. Rumah sakit jiwa ini berasal dari Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi, yang dibangun melalui Dana Proyek Peningkatan Pelayanan Kesehatan Jiwa Departemen Kesehatan RI Tahun 1981/1982, dibangun diatas tanah seluas 98,693 M² dengan luas bangunan yang saat itu seluas 3.366 M². Peresmian operasionalnya oleh Menteri Kesehatan RI Dr. Soewarjono Surya ningrat, pada tanggal 15 Februari 1983. Pada Tanggal 15 Februari 1984, oleh Menteri Kesehatan RI Rumah sakit Jiwa ini ditetapkan sebagai Rumah Sakit Jiwa kelas B dengan surat keputusan Nomor.350/Menkes/SK/VII/1984 (RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2021)

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 tanggal 17 September 2024 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi resmi

berubah nama menjadi Rumah Sakit Jiwa Kolonel Infantri H. Muhammad Syukur Provinsi Jambi. Sesuai perkembangannya pada tahun 2006 jumlah tempat tidur nya sebanyak 150 tempat tidur. Selanjutnya pada tahun 2008 menjadi 200 tempat tidur, Pada Tanggal 1 November 2012 Jumlah tempat tidur ditetapkan menjadi 270 Tempat tidur, Pada Tahun 20013 bulan Desember bertambah menjadi 300 Tempat Tidur dan terakhir pada Desember 2015 menjadi 340 Tempat Tidur (Renstra RSJD Jambi, 2022).

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi telah lulus akreditasi KARS V (lima) pelayanan pada Tahun 2001 dengan SK menteri Kesehatan RI nomor : YM.00.03.2.2.5272 tanggal 15 November 2001 dan pada tanggal 22 Desember 2011 dengan SK Komisi Akreditasi RS nomor : KARS- SERT/222/XII/2011, Kemudian pada tahun 2017 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terakreditasi dari KARS Versi 2012 dengan predikat Paripurna, Kemudian menyusul pada tahun 2019 Rumah Sakit Jiwa juga terakreditasi Paripurna dari KARS dengan Versi Snars. Edisi 1. Nomor: KARS-SERT/1162/XI/2019 Berlaku 12 November 2019 s/d 11 November 2022 dan terakreditasi KARS pada tanggal 09 Desember 2022 dengan peringkat Paripurna Dengan Nomor : KARS-SERT/540/XII/2022 berlaku sampai tanggal 28 November 2026.

Sejak tanggal 17 Sepetmber 2024, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah resmi berganti nama menjadi RSJD

Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan merupakan satu-satunya pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa di Provinsi Jambi yang dibangun pada tahun 1983. "Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah menjalankan fungsinya sebagai pelayan khusus kesehatan jiwa dan bertransformasi dengan pelayanan non-jiwa, dengan melengkapi berbagai fasilitas kesehatan, yakni Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Anak, Poli Syaraf, Poli Rehabilitasi Medik, Poli Akupuntur, Poli Psikologi serta dilengkapi Instalasi Radiologi dan Laboratorium Klinis, Ruang Operasi, ICU, HCU, dan Gedung Manajemen. Setelah bertransformasi menjadi RSJD KOL.H.M.SYUKUR Provinsi Jambi, dengan perjuangan yang tak kenal lelah, sejak tanggal 24 Februari 2025 rumah sakit yang mempunyai layanan kejiwaan dan berbagai layanan unggulan non jiwa tersebut, resmi menjadi naik kelas ke Tipe A.

3.1.2. Tugas dan Fungsi

Mengacu pada Rencana Strategis RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2021-2026, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi merupakan salah satu SKPD Pemerintah Provinsi Jambi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2002 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan pada tahun 2008 mengalami reorganisasi sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008. Namun, sesuai Keputusan Gubernur Jambi

No.149/Kep.Gub/RSJD/2011 tanggal 7 April 2011, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah, dimana 100% RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dapat digunakan langsung untuk membiayai operasional kegiatan rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan Peraturan Gubernur Jambi No. 31 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Tugas : Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Kesehatan Jiwa Masyarakat.
- b. Fungsi :
 1. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa peningkatan, pencegahan dan pemulihan
 2. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa penyembuhan
 3. Penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi medik
 4. Penyelenggaraan pelayanan medik, penunjang medik dan non medik
 5. Penyelenggaraan rujukan (sistem referal)
 6. Penyelenggaraan pelayanan jiwa kemasyarakatan

7. Penyelenggaraan pengembangan Sumber Daya Manusia
8. Penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan
9. Pelaksanaan pelayanan asuhan keperawatan dan kebidanan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya tugas Pokok Direktur Utama adalah (a) Melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam tugas dan fungsi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, (b) Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan Direktur. Kemudian Bagian, Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional yang terdiri dari Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik mempunyai tugas menyelenggarakan penatausahaan dan pelayanan penunjang medik.

Untuk melaksanakan tugas, Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik mempunyai fungsi : a. Mengkoordinasikan Pelayanan Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik, b. Mengkoordinasikan tugas-tugas Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik, c. Membina dan melaksanakan hubungan kerjasama antar Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugasnya, d. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan program dan

kegiatan Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik, e. Mengkoordinasikan Akreditasi Rumah Sakit, f. Mengkoordinasikan penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Rumah Sakit Jiwa. g. Mengkoordinasikan penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Gubernur di Bidang Kesehatan Jiwa, h. Mengkoordinasikan Pengawasan Melekat (Waskat) di Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik, i. Mengkoordinasikan Bantuan Hukum terhadap seluruh Lingkungan Rumah Sakit Jiwa, j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

Selanjutnya Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan mempunyai tugas menyelenggarakan usaha pelayanan kesehatan jiwa pencegahan, pemulihan, penyembuhan, rehabilitasi medik, kemasyarakatan, sistem rujukan (sistem referal), pelayanan medis, penunjang medis dan non medis, peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan Sumber Daya Manusia. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan mempunyai fungsi : a. Merumuskan kebijakan program Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, b. Merumuskan rencana pengembangan Pelayanan Medik dan Keperawatan, c. Memantau pelaksanaan tugas, sistem dan mekanisme pelaksanaan kegiatan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, d. Menindaklanjuti hasil pengawasan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, e. Mengkoordinasikan evaluasi dan laporan hasil pelaksanaan

kegiatan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, f. Mengkoordinasikan Rencana Kebutuhan Anggaran (RKA) Bidang sesuai program Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, g. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kebutuhan pelayanan medik dan keperawatan dengan Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik, h. Mengkoordinasikan hasil penyusunan RKA dengan Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik, i. Melaksanakan kegiatan administrasi Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, j. Mengkoordinasikan laporan pelaksanaan kegiatan Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan, k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

3.1.3. Gambaran SDM

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia adalah komponen penting yang berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah organisasi.

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu organisasi dilihat dari faktor-faktor lainnya selain sumber daya uang. Oleh karenanya, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi

organisasi semakin meningkat. Mengelola SDM dengan baik dan benar merupakan faktor yang paling utama guna menunjang kesuksesan sebuah organisasi di masa depan. Setiap organisasi memiliki caranya sendiri dalam pengembangan SDM. Masing-masing organisasi membutuhkan SDM yang berbeda-beda sesuai dengan visi-misi-tupoksi dari organisasi tersebut. Pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan pada sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana guna mencapai tujuan organisasi.

Dewasa ini perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal juga aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncul istilah baru di luar Human Resources yakni H.C atau Human Capital. Dalam konteks ini, SDM dilihat bukan hanya sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan bisa dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebaliknya sebagai bebas, cos), disini persektif SDM sebagai investasi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas akan membantu perusahaan berkembang dan mencapai tujuan perusahaan. Nah berikut adalah beberapa manfaat yang bisa diperoleh jika melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) diantaranya yaitu:

- Meningkatkan produktivitas kinerja.
- Meningkatkan kuantitas dan kualitas produk.

- Meningkatkan efisiensi tenaga dan waktu dan faktor lainnya.
- Menekan biaya sekaligus meningkatkan daya saing organisasi.
- Mengurangi kerusakan barang/alat dan hasil produk
- Mengurangi tingkat kecelakaan kerja.
- Meningkatkan mutu pelayanan dari karyawan kepada konsumen atau masyarakat.
- Menjadikan moral karyawan menjadi lebih baik.
- Meningkatkan karyawan, karena dengan keahlian, keterampilan, dan produktivitas kerja karyawan yang lebih baik, maka lebih banyak kesempatan promosi untuk karyawan tersebut.
- Pemimpin akan semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik.
- Meningkatkan kepemimpinan dan cara berkomunikasi manager.
- Menjadikan motivasi lebih terarah.
- Meningkatkan balas jasa (gaji, upah insentif, dan benefits) karyawan
- Memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat atau konsumen.

Perencanaan kebutuhan SDM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terus menerus dimutakhirkan oleh pimpinan rumah sakit dengan menetapkan jumlah, jenis, kualifikasi yang

meliputi pendidikan, kompetensi, pelatihan, dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundangundangan. Pemutakhiran dan evaluasi staf dilakukan satu tahun sekali. Setiap penambahan jenis pelayanan, jumlah pasien dan jumlah alat, akan mempengaruhi perhitungan awal pola ketenagaan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi. Gambaran SDM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Gambaran SDM pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Tahun 2025

No.	Profesi/Jurusan	Keterangan			
		PNS	PTT APBD	PTT BLUD	TKS
1	Administrasi	25	59	11	95
2	Analisis Kesehatan	3	3	-	6
3	Apoteker	5	2	2	9
4	Asisten Apoteker	16	2	2	20
5	Bidan	4	-	-	4
6	Dokter Umum	13	-	5	18
7	Dokter Spesialis	9	-	-	9
8	Dokter Gigi	3	-	-	3
9	Gizi	6	9	8	23
10	IPSRS	3	4	-	7
11	IT	1	4	1	6
12	Laboratorium	6	-	-	6
13	Perawat	124	105	15	244
14	Psikolog	2	1	2	5
15	Radiografi	3	-	-	3
16	Rekam Medis	3	2	3	8
17	Sanitasi	9	3	-	12
18	Struktural	9	-	-	9
19	Terapis	10	4	5	19
20	Driver	1	4	-	5
21	Laundry	1	6	-	7
22	TPA	-	4	-	4
Jumlah		256	212	54	522

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

3.1.4. Gambaran Pendapatan

Sebagai salah satu UPTD khusus Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi adalah OPD pelayanan publik yang sudah BLUD. Artinya RSJD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah Provinsi Jambi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan jasa, tanpa mengutamakan mencari keuntungan semata. Dalam konteks organisasi pemerintahan, RSJD Jambi merupakan bagian dari perangkat pemerintah daerah Provinsi Jambi, dengan status hukum tidak terpisah dari pemerintah daerah. Pola pengelolaan keuangan pada RSJD Jambi lebih fleksibel berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya. Gambaran kinerja BLUD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Pendapatan BLUD RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2018-2025

Tahun	Jumlah (Rupiah)
2018	19.483.342.362
2019	19.209.445.185
2020	15.324.105.484
2021	13.592.988.549
2022	16.671.113.138
2023	18.802.573.455
2024	18.448.856.775
2025 (Total s.d September)	17.591.775.958

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

Berdasarkan Tabel 3.2. dapat diungkapkan bahwa pendapatan BLUD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 1,41%, dari tahun 2018, kemudian tahun 2020 turun sebesar 20,23%, tahun 2021 turun sebesar 11,30%. Setelah terjadi penurunan pendapatan BLUD selama beberapa tahun tersebut, pada tahun 2022 terjadi peningkatan pendapatan menjadi sebesar 22,64%, pada tahun 2023 naik kembali sebesar 12,79%, pada tahun 2024 turun sebesar 1,88% dan terakhir pada tahun 2025 (total sampai bulan September) turun sebesar 4,65%.

3.1.5. Gambaran Kinerja

Gambaran kinerja RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama tahun 2021-2025 tersaji pada Tabel 3.3. Terdapat enam

jenis kinerja/indikator pelayanan khususnya instalasi rawat inap pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi yang selalu diukur yaitu BOR, AVLOS, TOI, NDR, GDR dan BTO. BOR (*Bed Occupancy Ratio* = Angka penggunaan tempat tidur), AVLOS (*Average Length of Stay* = Rata-rata lamanya pasien dirawat), TOI (*Turn Over Interval* = Tenggang perputaran tempat tidur, BTO (*Bed Turn Over* = Angka perputaran tempat tidur, NDR (*Net Death Rate* = adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar dan GDR (*Gross Death Rate* = angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar. Indikator-indikator pelayanan rumah sakit tersebut dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rumah sakit.

BOR menurut Huffman (1994) adalah *the ratio of patient service days to inpatient bed count days in a period under consideration*. Sedangkan menurut Kemenkes, BOR adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, klasifikasi Rumah Sakit khusus: 1. kelas A paling sedikit 100 (seratus) tempat tidur. 2. kelas B paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) tempat tidur. 3. kelas C paling sedikit 25 (dua puluh lima) tempat tidur.

Semakin rendahnya nilai BOR berarti semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien di rumah sakit tersebut, dibandingkan dengan tempat tidur yang telah disediakan di rumah sakit tersebut. Dengan kata lain, jumlah pasien yang sedikit ini bisa menyebabkan menurunnya pendapatan ekonomi bagi pihak rumah sakit (Sulistiyono & Kurniawan, 2017).

AVLOS menurut Huffman (1994) adalah *the average hospitalization stay of inpatient discharged during the period under consideration*. AVLOS adalah rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan yang lebih lanjut. Secara umum nilai AVLOS yang ideal antara 6-9 hari. BTO adalah frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu, Idealnya dalam satu tahun, satu tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali. TOI adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur. Idealnya tempat tidur kosong tidak terisi pada kisaran 1-3 hari. Kemudian NDR adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan di rumah sakit. Nilai NDR yang dianggap masih

dapat ditolerir adalah kurang dari 25 per 1000. Selanjutnya GDR adalah angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar. Nilai GDR seyogyanya tidak lebih dari 45 per 1000 penderita keluar (Kementerian Kesehatan 2011).

Tabel 3.3.
Gambaran Kinerja RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi 2021-2023

No.	Kinera	Satuan	Standar	2021	2022	2023
1.	BOR	%	60-85	38,2	44,9	62
2.	AVLOS	Hari	6-9	16,2	25,7	15
3.	TOI	Hari	1-3	25,8	30,5	10
4.	NDR	%	\leq 25	-	0,02	0,02
5.	GDR	%	\leq 45	0,036	0,02	0,02
6.	BTO	Kali	40-50	8,728	6,5	14

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 3.3. dapat dilihat bahwa BOR, NDR, GDR dan BTO tahun 2022 kurang dari standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, sementara AVLOS dan TOI jauh melebihi atau diatas standar yang ditetapkan. AVLOS RSJD Jambi tahun 2022 sebesar 25,7 hari (standar 3-12 hari) mengindikasikan bahwa rata-rata lama perwatan pasien adalah 25-26 hari, hal ini sangat wajar karena RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi secara umum merawat pasien dengan gangguan/masalah kejiwaan. Kondisi yang sama juga terjadi dengan TOI (rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati

dari telah diisi ke saat terisi berikutnya), yaitu 30,5 hari, artinya cukup lama tempat tidur tidak ditempati oleh pasien.

3.1.6. Produk Pelayanan

Pelayanan Kesehatan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terdiri dari pelayanan ***intra mural*** dan pelayanan ***ektramural*** Rumah sakit. Pelayanan Intra Mural (dalam gedung), yaitu pelayanan yang dilaksanakan di rumah sakit yaitu promotif, kuratif, preventif dan rehabilitatif. Pelayanan selain diberikan untuk pasien jiwa dan narkoba juga memberikan pelayanan spesialis lainnya yang dilaksanakan baik rawat jalan maupun rawat inap. Kegiatan promotif dan preventif antara lain : (RSJD Kol. HM Syukur, 2024)

- 1) Promosi kesehatan jiwa yang dilaksanakan melalui kegiatan penyuluhan langsung kepada pengunjung rumah sakit, penyediaan leaflet, baleho, standing burner,spanduk, dll,
- 2) Pendidikan kesehatan yang diberikan langsung kepada pasien dan keluarga pada kunjungan rawat jalan maupun rawat inap dan
- 3) Pelatihan – pelatihan kesehatan jiwa baik untuk internal rumah sakit maupun untuk masyarakat.

Sementara kegiatan Kuratif diberikan melalui : (1) Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 Jam. (2) Pelayanan IGD (Instalasi gawat darurat fisik maupun gawat darurat psikiatri dan Nazpa) dan (3) Pelayanan Intensif psikiatri : Melayani unit perawatan intensif psikiatri maupun observasi. Sedangkan Pelayanan Rawat Jalan terdiri :

a. Klinik Jiwa:

- Klinik Spesialis Jiwa Dewasa.
- Klinik Spesialis Jiwa Anak & Remaja (Autis, Hiperaktif, Kesulitan belajar, Gangguan Konsentrasi, Kenakalan Anak).
- Klinik Lansia (Psikogeratri).
- Klinik Gangguan Mental Organik/ Epilepsi.
- Klinik Napza / Kecanduan Narkoba ,Penyalahgunaan zat adiktif dan metadon (Rumatan Metadhon).
- Pemeriksaan Kesehatan Jiwa (Tes Wawancara, MMPI dan Observasi)

b. Pelayanan Poli Psikologi :

- Psikotes Kepribadian, Bakat, Minat, atau kecerdasan.
- Evaluasi Psikologis.
- Konseling Anak, Keluarga, Pernikahan, Krisis atau Trauma, Karir.
- Psikoterapi

c. Pelayanan Klinik Gigi dan mulut:

- Konsultasi dan Pemeriksaan gigi.
- Pencabutan gigi.
- Konservasi.
- Perawatan saluran akar.
- Perawatan Saluran akar Anterior.
- Sceling per rahang

d. Klinik Spesialis Penyakit Syaraf.

e. Klinik Spesialis Akupuntur.

f. Klinik Spesialis Anak.

g. Klinik Spesialis Rehabilitasi Medik / Fisik.

- h. Klinik Spesialis Penyakit Kulit dan Kelamin.
- i. Klinik Spesialis Radiologi.
- j. Klinik Spesialis Patologi Klinik.
- k. Klinik Spesialis Penyakit Dalam

3.1.7. Jumlah Kunjungan

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan masyarakat pada fasilitas pelayanan publik termasuk juga di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah ketersedian tenaga medis (dokter dan Nakes lainnya), fasilitas, biaya, faktor penunjang lainnya maupun aspek pelayanan (sikap petugas, kecepatan layanan dll).

Aspek lainnya yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ke fasilitas Kesehatan adalah banyak sedikitnya jenis pelayanan yang dapat diberikan. Semakin banyak dan baik jenis pelayanan semakin banyak jumlah kunjungan. RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi saat ini memiliki sebelas klinik pelayanan terutama pada rawat jalan. Gambaran jumlah kunjungan masyarakat/pasien pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.4.

Secara umum jumlah kunjungan pasien di RSJD Jambi sejak tahun 2025 bulan April hingga September ada pada range 2993 hingga 4074 orang. Kunjungan terbanyak tetap ada di instalasi rawat jalan dengan porsi 85,39 hingga 88,89% dari total kunjungan setiap tahunnya. Kondisi ini mengindikasikan

dan memberi pesan bahwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tidak hanya melayani pasien-pasien gangguan kejiwaan tetapi banyak juga pelayanan lain non kejiwaan sebagaimana gambaran produk-produk layanan sebagaimana dijelaskan sebelumnya.

Tabel 3.4.
Jumlah Kunjungan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

Instalasi	Jumlah Kunjungan					
	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept
Rawat Jalan	2556	3196	2877	3262	4796	3551
Rawat Inap	437	443	370	543	599	523
Jumlah	2993	3639	3247	3805	5395	4074

Pada Tabel 3.5 disajikan data tentang gambaran jumlah pengunjung rawat jalan pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama periode bulan April hingga September 2025. Berdasarkan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan yang datang ke RSJD Jambi adalah berkunjung ke klinik spesialis jiwa, neorologi/saraf, laboratorium, fisioterapi dan okupasi terapi.

Tabel 3.5.
Kunjungan Rawat Jalan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Bulan April-September 2025

No.	Jenis Kunjungan	Bulan					
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep
1	Klinik Spesialis Jiwa	1415	1407	1397	1350	1397	-
2	Spesialis Rehab Medik	23	43	19	70	32	-
3	Klinik Neuorologi/Saraf	197	204	211	236	221	-
4	I G D	209	203	172	179	123	167
5	Klinik Gigi / Mulut	110	121	110	130	96	-
6	Klinik Akupuntur	9	22	34	44	25	44
7	Laboratorium	190	553	369	231	-	-
8	Klinik Psikologi	37	141	158	120	13	-
9	Klinik Fisioterapi	64	123	95	229	-	166
10	Radiologi	12	10	10	11	-	-
11	MMPI	36	93	115	52	-	61
12	Okupasi Terapi	97	139	127	276	-	-
13	Klinik Penyakit Dalam	11	7	11	4	4	-
14	Klinik Anak	9	18	10	4	18	41

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

3.1.8. Kapasitas Tempat Tidur

Salah satu fasilitas yang wajib dimiliki oleh sebuah Rumah Sakit adalah tempat tidur, apalagi pada layanan rawat inap. Di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terdapat jumlah tempat tidur keseluruhan pada tahun 2025 adalah sebanyak 230 tempat tidur tersebar.

Tabel 3.6.
Kapasitas Tempat Tidur RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2024

No.	Ruangan Rawat Inap	Jumlah TT
1	Narkoba/Lambda	22
2	Epsilon	14
3	Srikandi	10
4	Teta	12
5	Arimbi	20
6	Gama	20
7	Yudistira	20
8	Sigma	20
9	Pega	20
10	Delta+Beta	10
11	Sinta	20
12	Omega	12
13	Arjuna	-
14	Upip	12
15	Non Jiwa	15
16	ICU	2
17	PICU	1
Jumlah		230

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

3.1.9. Diagnosa Penyakit

Menurut Thorndike dan Hagen, diagnosis dapat diartikan sebagai upaya atau proses menemukan kelemahan atau penyakit (*weakness, disease*) apa yang dialami seseorang dengan melalui pengujian dan studi yang seksama mengenai gejala-gejalanya (*symptoms*). Secara umum, diagnosis adalah proses yang akan membantu memahami kondisi dan penyakit

seseorang. Dalam kesehatan, diagnosis adalah proses yang dilakukan oleh dokter atau ahli lainnya. Biasanya, informasi yang dibutuhkan dalam diagnosis adalah pemeriksaan fisik dan eksplorasi riwayat kesehatan pasien. Diagnosis atau diagnosa adalah penentuan jenis penyakit dengan cara meneliti (memeriksa) gejala-gejalanya. Sementara itu, dalam sosiologi, diagnosis atau diagnosa adalah pemeriksaan terhadap suatu hal. Jadi, singkatnya diagnosis atau diagnosa adalah identifikasi mengenai sesuatu.

Sebagai Rumah Sakit yang core-nya adalah berfokus pada penanganan kejiwaan, tidaklah mengherankan bilamana hasil diagnosa penyakit yang diderita pasien khususnya pada instalasi rawat jalan adalah Shizophrenia. *Shizophrenia is a serious mental illness that affects how a person thinks, feels, and behaves. People with schizophrenia may seem like they have lost touch with reality, which can be distressing for them and for their family and friends* atau penyakit mental serius yang mempengaruhi cara seseorang berpikir, merasa dan berperilaku dengan baik.

Penyebab pasti skizofrenia tidak diketahui, namun kombinasi genetika, lingkungan, serta struktur dan senyawa kimia pada otak yang berubah mungkin berperan atas terjadinya gangguan. Skizofrenia ditandai dengan pemikiran atau pengalaman yang nampak tidak berhubungan dengan kenyataan, ucapan atau perilaku yang tidak teratur, dan

penurunan partisipasi dalam aktivitas sehari-hari. Kesulitan dalam berkonsentrasi dan mengingat. Penanganan biasanya seumur hidup dan sering melibatkan kombinasi obat psikoterapis, dan layanan perawatan khusus terkoordinasi. Orang dengan Shizophrenia mungkin tampak seperti kehilangan kontak dengan kenyataan, yang dapat menyusahkan mereka dan keluarga serta teman-teman mereka. Penyakit Shizophrenia bisa diidap siapa saja, baik laki-laki maupun perempuan. Kisaran usia 15-35 tahun merupakan usia yang paling rentan terkena penyakit Shizophrenia. Selama tahun 2024, hasil diagnosa penyakit Shizophrenia mendomisasi hasil diagnosa penyakit di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dengan porsi sebesar 38%.

Tabel 3.7.
Diagnosa Penyakit pada Instalasi Rawat Jalan RSJD Provinsi
Jambi Tahun 2025

No.	Kode	Diagnosa	Jumlah	Persentase
1	F20	Shizopherenia	6003	35%
2	F20.9	Shizopherenia Unspesifik	6597	38%
3	F41.9	Anxietas	1212	7%
4	F20.0	Shizopherenia Paranoid	1006	6%
5	F41.1	Gangguan Kecemasan Umum	813	5%
6	F32.9	Depresseive Episode Unspecified	701	4%
7	F06.9	Gangguan Mental Organik	372	2%
8	F32	Depresseive Episode	223	1%
9	F51.0	Insomnia Non Organik	214	1%
10	F41.2	Mixed Anxiety and Depressive Disorder	191	1%
Total			17.332	100%

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025

Kondisi yang sama terjadi pula pada instalasi rawat inap. Selama tahun 2025, hasil diagnosa penyakit Shizopherenia lebih mendomisasi hasil diagnosa penyakit di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dengan porsi sebesar 74%. Gambaran hasil diagnosa penyakit pada instalasi rawat inap dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8.
Diagnosa Penyakit pada Instalasi Rawat Inap RSJD Kol. HM.
Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

No.	Kode	Diagnosa	Jumlah	Persentase
1	F20	Shizofrenia	1145	79%
2	F15.9	Other Stimulant Use Unspecified	120	8%
3	F20.1	Schizofrenia Hebephrenic	25	1%
4	F20.0	Schizofrenia Paranoid	33	2%
5	F23	Psychotic Disorder	34	2%
6	F10	Mental and Behavioural Disorders due to Use of Alcohol	33	2%
7	F06.9	Mental Organic Disorder	58	4%
8	F32	Depressive Episode	2	1%
9	F11.9	Gangguan Mental Perilaku	0	
10	F84.0	Childhood autism	2	1%
Total			1450	100%

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2025.11.12

3.2. Karakteristik Responden

3.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dari 260 orang responden sebanyak 133 responden (51,15%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 127 responden (48,85%) berjenis kelamin perempuan. Gambaran responden pada Tabel dan Gambar 3.9. menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

Tabel 3.9.
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	133	51,15
2	Perempuan	127	48,85
Jumlah		260	100%

Sumber: Data primer diolah.



Gambar 3.9.
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

3.2.2. Karakteristik Responden menurut Umur

Tidak dapat disangkal lagi bahwa umur akan menentukan preferensi seseorang terhadap sesuatu yang didengar, dilihat maupun yang dirasakannya. Umur juga akan diiringi oleh kematangan dalam bersikap dan bertindak serta dalam mengemukakan pendapat. Hal yang sama juga akan terjadi pada pasien dan keluarga pasien yang menerima pelayanan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.

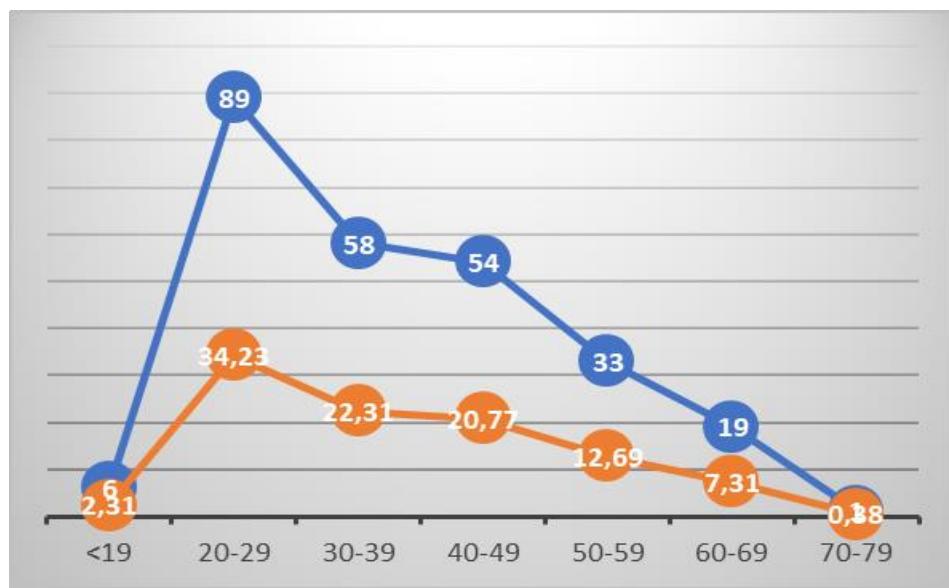
Gambaran tentang bagaimana karakteristik responden pada RSJD menurut umur tersaji pada Tabel 3.10. Berdasarkan

Tabel 3.10 dapat diketahui bahwa dari 260 responden, secara umum jumlah responden terbanyak berusia 20-29 tahun dengan responden sebanyak 89 atau 34,23%, secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 3.10.

Tabel 3.10
Distribusi Responden menurut Umur

No.	Umur	Jumlah Responden	%
1	<19	6	2,31
2	20-29	89	34,23
3	30-39	58	22,31
4	40-49	54	20,77
5	50-59	33	12,69
6	60-69	19	7,31
7	70-79	1	0,38
Jumlah		260	100

Sumber: Data primer diolah.



Gambar 3.10
Distribusi Responden menurut Umur

3.2.3. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan. Dikategorikan menjadi: Tidak pernah sekolah, SD sampai SMP, SMA, Perguruan Tinggi. Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan.

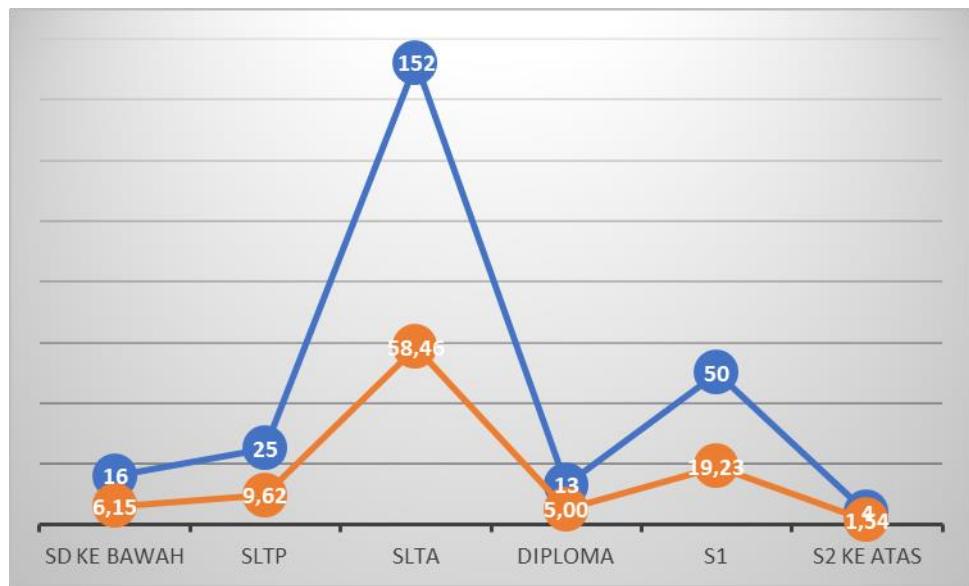
Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru. Gambaran tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 3.11 dan Gambar 3.11.

Tabel 3.11
Distribusi Responden menurut Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD Ke Bawah	16	6,15
2	SLTP	25	9,62
3	SLTA	152	58,46
4	Diploma	13	5,00
5	S1	50	19,23
6	S2 Ke Atas	4	1,54
Jumlah		260	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 3.11. dan Gambar 3.11., dapat diungkapkan bahwa sebanyak 58,46% responden (152 responden) berpendidikan SLTA, 19,23% responden (50 responden) berpendidikan S1, 9,62% responden (25 responden) berpendidikan SLTP, 6,15% responden (16 responden) berpendidikan SD Ke Bawah, 5,00% responden (13 responden) berpendidikan Diploma, dan 1,54% responden (4 responden) berpendidikan S2 Ke Atas.



Gambar 3.11
Distribusi Responden menurut Pendidikan

3.2.4. Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 3.12. dan Gambar 3.12, dapat diungkapkan bahwa sebanyak 31,92% responden (83 responden) berprofesi sebagai Wiraswasta/Usahawan, 27,31% responden (71 responden) berprofesi lainnya diluar pilihan, 12,31% responden (32 responden) berprofesi sebagai Pegawai Swasta, 12,31% responden (32 responden) berprofesi sebagai Petani/Perkebun, 11,15% responden (29 responden) berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, 5,00% responden (13 responden) berprofesi sebagai PNS, TNI, POLRI.

Tabel 3.12
Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS, TNI, POLRI	13	5,00
2	Pegawai Swasta	32	12,31
3	Wiraswasta / Usahawan	83	31,92
4	Petani / Perkebun	32	12,31
5	Pelajar / Mahasiswa	29	11,15
6	Lainnya	71	27,31
Jumlah		260	100

Sumber: Data primer diolah



Gambar 3.12
Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

BAB IV

IKM RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)

KOL. HM. SYUKUR PROVINSI JAMBI

4.1. IKM RSJD

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan 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. IKM merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Penyusunan IKM bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 harus disusun secara berkala minimal satu kali satu tahun.

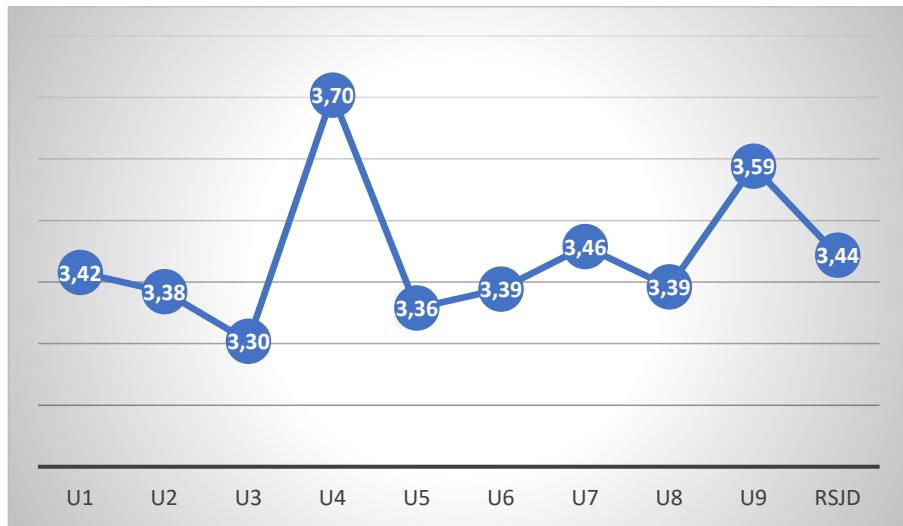
Sebelum mendapatkan nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, perlu dicari terlebih dahulu nilai interval. Nilai interval sama dengan satu setara dengan 25, nilai interval 2 setara dengan 50, nilai interval 3 setara dengan 75 dan nilai interval 4 setara dengan 100. Artinya ketika diperoleh nilai interval, akan dapat diperoleh gambaran nilai IKM-nya. Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 260 responden pada berbagai unit layanan diperoleh nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.1.

Tabel 4.1
Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,42	Baik
U2	3,38	Baik
U3	3,30	Baik
U4	3,70	Sangat Baik
U5	3,36	Baik
U6	3,39	Baik
U7	3,46	Baik
U8	3,39	Baik
U9	3,59	Sangat Baik
RSJD	3,44	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025

Mengacu pada Tabel dan Gambar 4.1 terlihat bahwa nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.44, hal ini berarti nilai tersebut masuk pada kategori baik. Bila dilihat nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi per unsur pelayanan adalah antara 3.30 sampai dengan hingga 3.70. Dengan demikian nilai interval-interval tersebut berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.70 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.30 atau berada pada kategori baik.



Gambar 4.1
Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

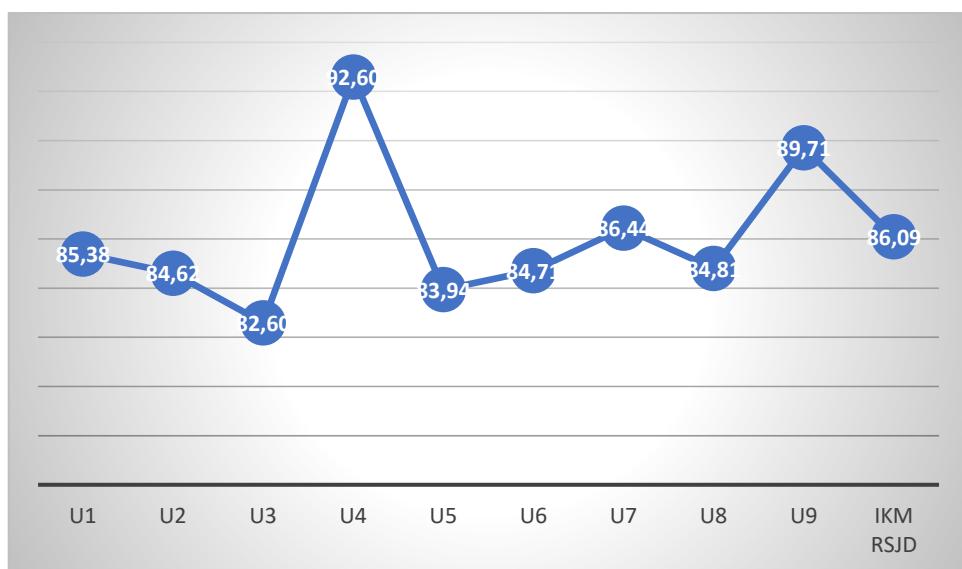
Sebagaimana dikemukakan sebelumnya bahwa sebelum menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) perlu diketahui terlebih dahulu nilai intervalnya. Berdasarkan nilai interval tersebut akan dapat dihitung nilai indeks kepuasan masyarakat RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025. Deskripsi nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.2.

Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 86.09. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik.

Tabel 4.2
Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	85,38	Baik
2	U2	84,62	Baik
3	U3	82,60	Baik
4	U4	92,60	Sangat Baik
5	U5	83,94	Baik
6	U6	84,71	Baik
7	U7	86,44	Baik
8	U8	84,81	Baik
9	U9	89,71	Sangat Baik
IKM RSJD		86,09	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.2
Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Informasi lain yang dibutuhkan ketika menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh instansi

pemerintah adalah mendapatkan gambaran tentang persepsi masyarakat. Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.3.

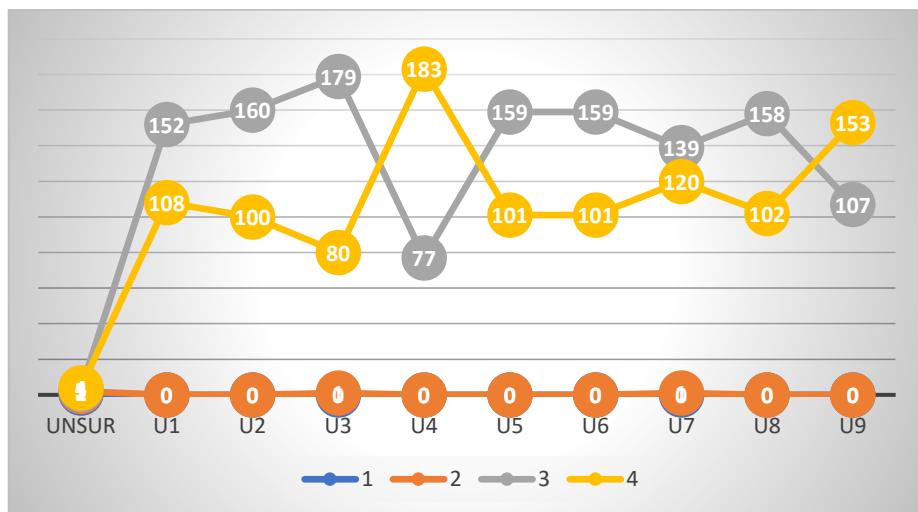
Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Akan tetapi masih ada saja responden yang memberikan penilaian pelayanan dengan persepsi kurang baik atau nilai 2, namun tidak ada responden dengan persepsi tidak baik atau nilai 1.

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 183 orang dari 260 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden 179 orang dari 260 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Sementara nilai persepsi kurang baik terdapat pada dua unsur layanan yaitu unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan responden masing-masing sebanyak 1 orang dari 260 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Nilai Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	152	108	260
U2	0	0	160	100	260
U3	0	1	179	80	260
U4	0	0	77	183	260
U5	0	0	159	101	260
U6	0	0	159	101	260
U7	0	1	139	120	260
U8	0	0	158	102	260
U9	0	0	107	153	260

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.3
Nilai Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

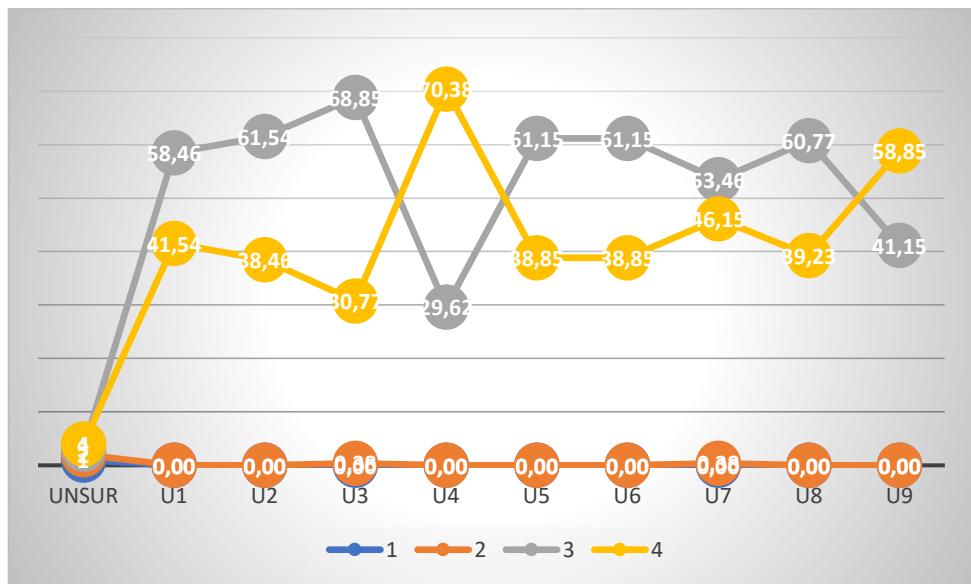
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam

penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 70.38% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase sebanyak 30.77%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 68.85% dan persentase paling sedikit pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase sebesar 29.62%. Sementara persentase nilai persepsi kurang baik terdapat pada dua unsur layanan yaitu unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan responden masing-masing sebanyak 0.38%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.4. dan Gambar 4.4.

Tabel 4.4
Persentase Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	58,46	41,54	100,00
U2	0,00	0,00	61,54	38,46	100,00
U3	0,00	0,38	68,85	30,77	100,00
U4	0,00	0,00	29,62	70,38	100,00
U5	0,00	0,00	61,15	38,85	100,00
U6	0,00	0,00	61,15	38,85	100,00
U7	0,00	0,38	53,46	46,15	100,00
U8	0,00	0,00	60,77	39,23	100,00
U9	0,00	0,00	41,15	58,85	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.4
 Persentase Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2. IKM Unit Layanan

4.2.1. IKM Unit Layanan Spesialis Jiwa dan Unsurnya

a. Nilai Interval

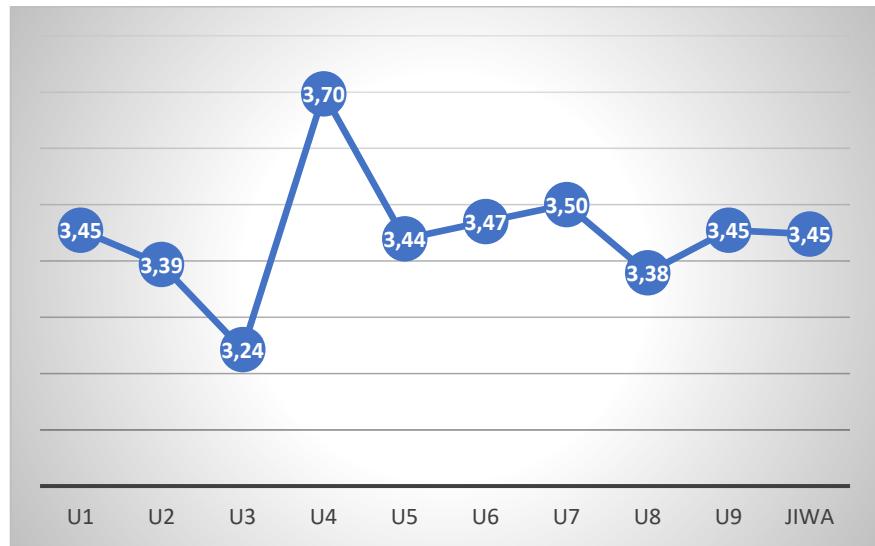
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 66 responden pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.5 dan Gambar 4.5. Berdasarkan Tabel 4.5 dan Gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3,45, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3,24 hingga 3,70 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada

unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.70 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.24 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.5
Nilai Interval Unit Layanan Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,45	Baik
U2	3,39	Baik
U3	3,24	Baik
U4	3,70	Sangat Baik
U5	3,44	Baik
U6	3,47	Baik
U7	3,50	Baik
U8	3,38	Baik
U9	3,45	Baik
Spesialis Jiwa	3,45	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.5
Nilai Interval Unit Layanan Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun
2025

b. Nilai IKM

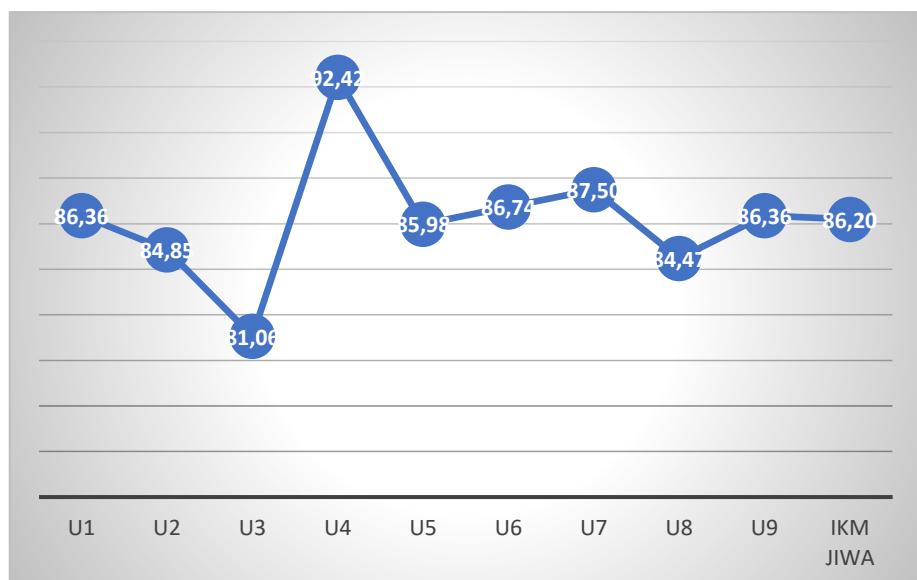
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.6 dan Gambar 4.6. Berdasarkan Tabel 4.6 dan Gambar 4.6 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 86.20. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan spesialis jiwa perunsur

pelayanan adalah antara 81.06 hingga 92.42 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.6
Nilai IKM UL Spesialis Jiwa RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	86,36	Baik
2	U2	84,85	Baik
3	U3	81,06	Baik
4	U4	92,42	Sangat Baik
5	U5	85,98	Baik
6	U6	86,74	Baik
7	U7	87,50	Baik
8	U8	84,47	Baik
9	U9	86,36	Baik
IKM Spesialis Jiwa		86,20	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.6
Nilai IKM UL Spesialis Jiwa RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

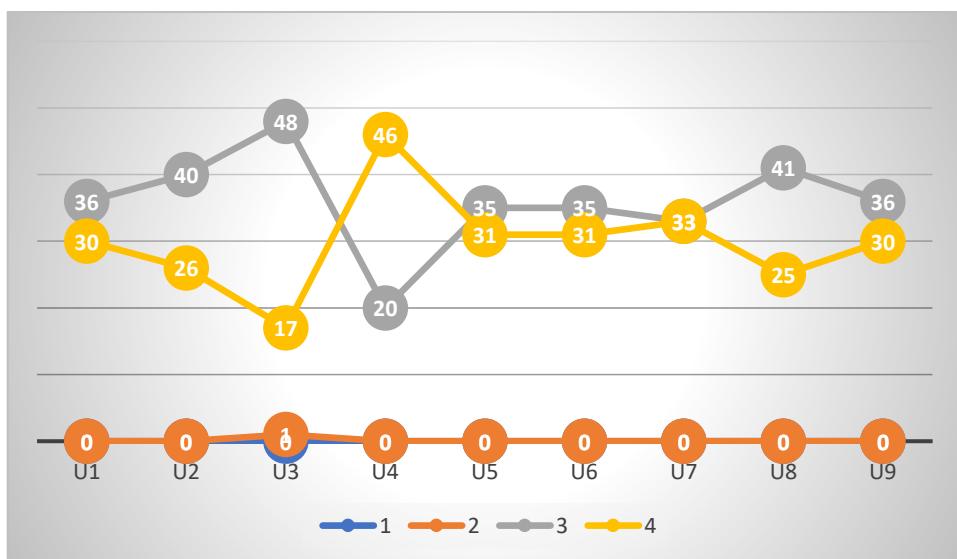
Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7. Berdasarkan pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Akan tetapi masih ada saja responden yang memberikan penilaian pelayanan dengan persepsi kurang baik atau nilai 2, namun tidak ada responden dengan persepsi tidak baik atau nilai 1.

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 46 orang dari 66 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 17 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan) dengan jumlah responden 48 responden dari 66 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7.

Tabel 4.7
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	36	30	66
U2	0	0	40	26	66
U3	0	1	48	17	66
U4	0	0	20	46	66
U5	0	0	35	31	66
U6	0	0	35	31	66
U7	0	0	33	33	66
U8	0	0	41	25	66
U9	0	0	36	30	66

Sumber : Diolah dari Data Survey, 2025



Gambar 4.7
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

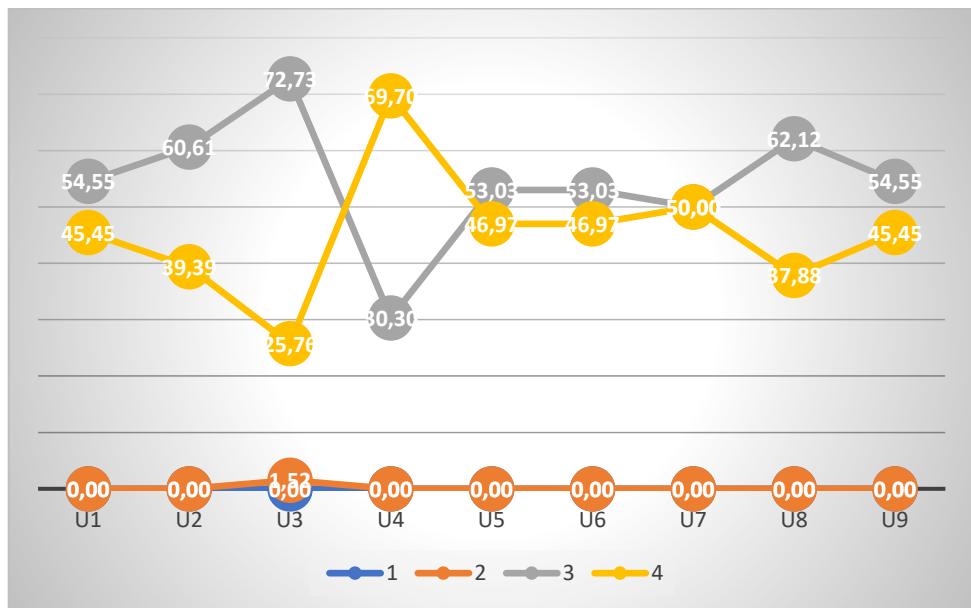
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM.

Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 69.70% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase sebanyak 25.76%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 72.73% dan paling sedikit unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) sebesar 30.30%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.8 dan Gambar 4.8.

Tabel 4.8
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	54,55	45,45	100,00
U2	0,00	0,00	60,61	39,39	100,00
U3	0,00	1,52	72,73	25,76	100,00
U4	0,00	0,00	30,30	69,70	100,00
U5	0,00	0,00	53,03	46,97	100,00
U6	0,00	0,00	53,03	46,97	100,00
U7	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U8	0,00	0,00	62,12	37,88	100,00
U9	0,00	0,00	54,55	45,45	100,00

Sumber : Diolah dari Data Survey, 2025



Gambar 4.8
Percentase Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.2. IKM Unit layanan Klinik Rehab Medik dan Unsurnya

a. Nilai Interval

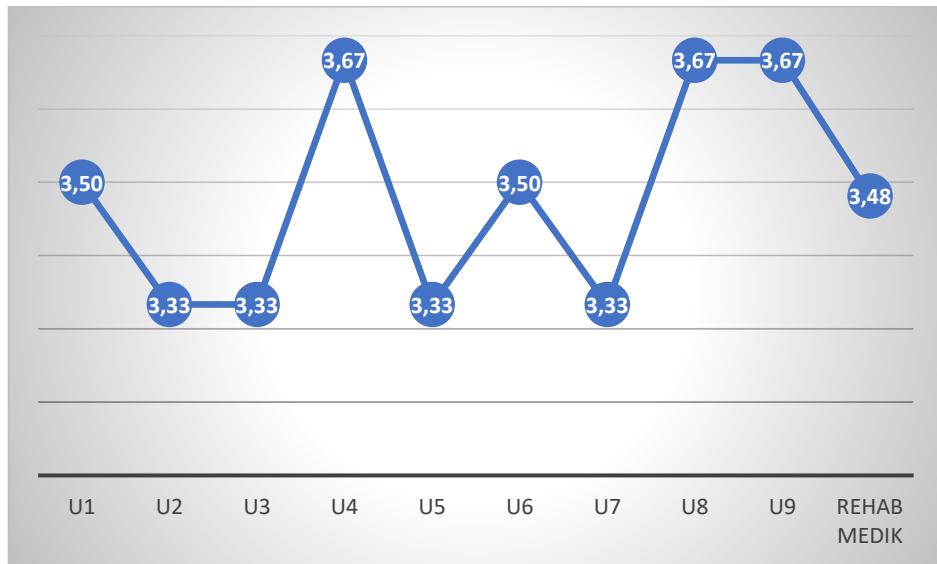
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 6 responden pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.9 dan Gambar 4.9. Berdasarkan Tabel 4.9 dan Gambar 4.9 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.48, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.33 hingga 3.67 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025

tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing-masing nilai interval 3.67 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval masing-masing sebesar 3.33 atau berada pada kategori baik. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.9 dan Gambar 4.9.

Tabel 4.9
Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,50	Baik
U2	3,33	Baik
U3	3,33	Baik
U4	3,67	Sangat Baik
U5	3,33	Baik
U6	3,50	Baik
U7	3,33	Baik
U8	3,67	Sangat Baik
U9	3,67	Sangat Baik
Rehab Medik	3,48	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.9
Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

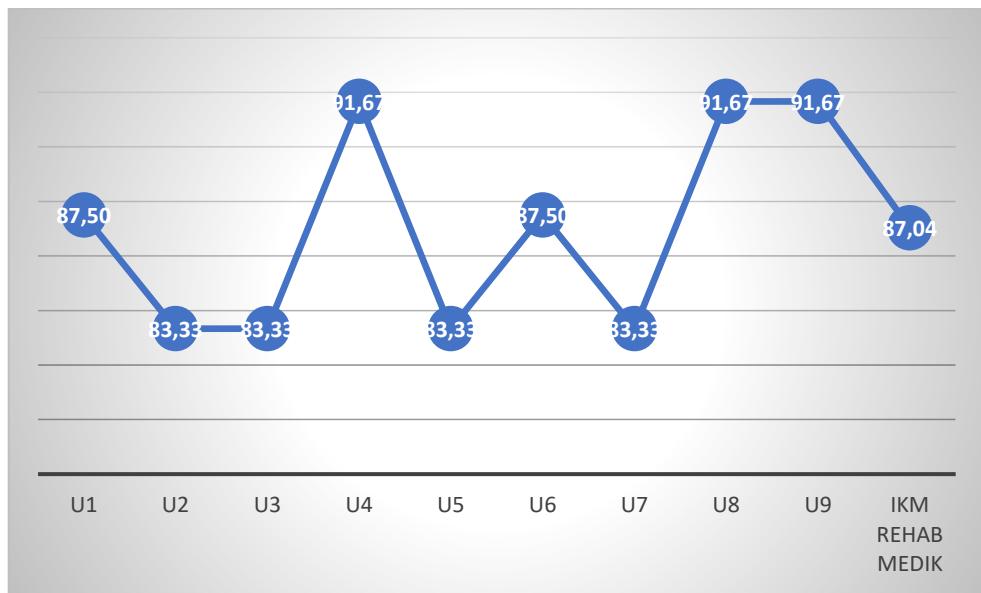
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.10 dan Gambar 4.10. Berdasarkan Tabel 4.10 dan Gambar 4.10 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 87.04. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit

layanan klinik rehab medik perunsur pelayanan adalah antara 83.33 hingga 91.67 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.10 dan Gambar 4.10.

Tabel 4.10
Nilai IKM UL Klinik Rehab RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87,50	Baik
2	U2	83,33	Baik
3	U3	83,33	Baik
4	U4	91,67	Sangat Baik
5	U5	83,33	Baik
6	U6	87,50	Baik
7	U7	83,33	Baik
8	U8	91,67	Sangat Baik
9	U9	91,67	Sangat Baik
IKM Rehab Medik		87,04	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.10
Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11. Berdasarkan pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

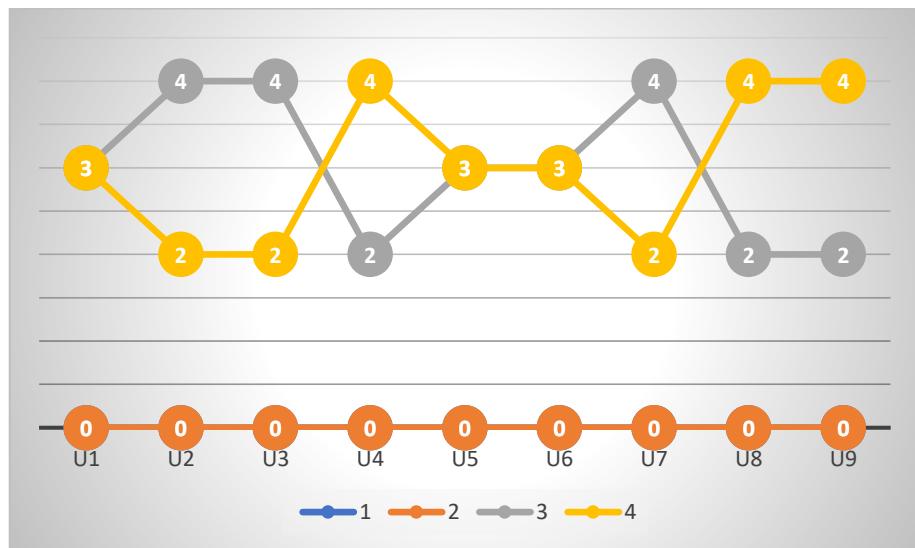
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8

(Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 4 orang dari 6 responden, dan yang paling sedikit pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan masing-masing sebanyak 2 dari 6 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 4 responden dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 2 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11.

Tabel 4.11
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	3	3	6
U2	0	0	4	2	6
U3	0	0	4	2	6
U4	0	0	2	4	6
U5	0	0	3	3	6
U6	0	0	3	3	6
U7	0	0	4	2	6
U8	0	0	2	4	6
U9	0	0	2	4	6

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.11
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

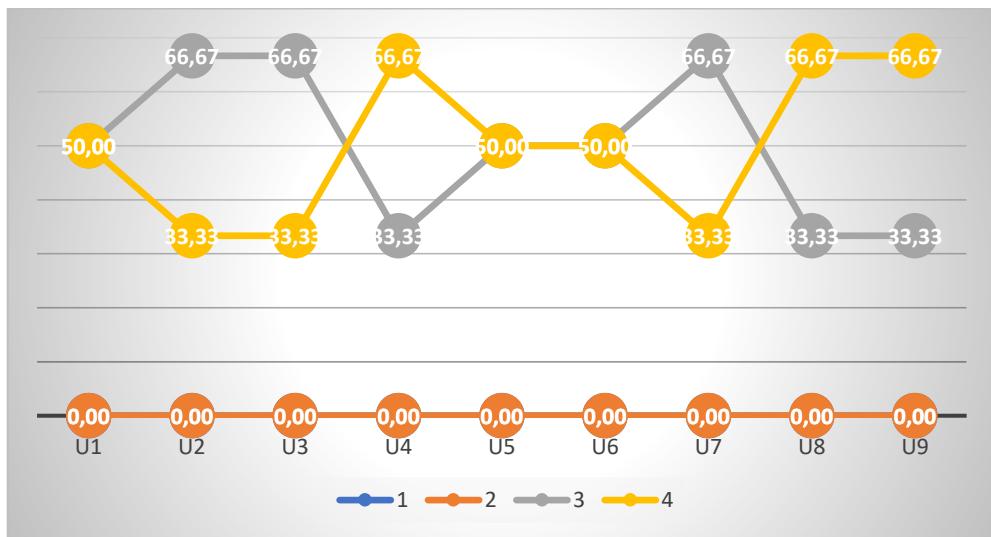
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 66.67% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 33.33%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 66.67% dan

persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 33.33%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.12 dan gambar 4.12.

Tabel 4.12
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U2	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
U3	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
U4	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U5	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U6	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U7	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
U8	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U9	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.12
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.3. IKM Klinik Neorologi Saraf dan Unsurnya

a. Nilai Interval

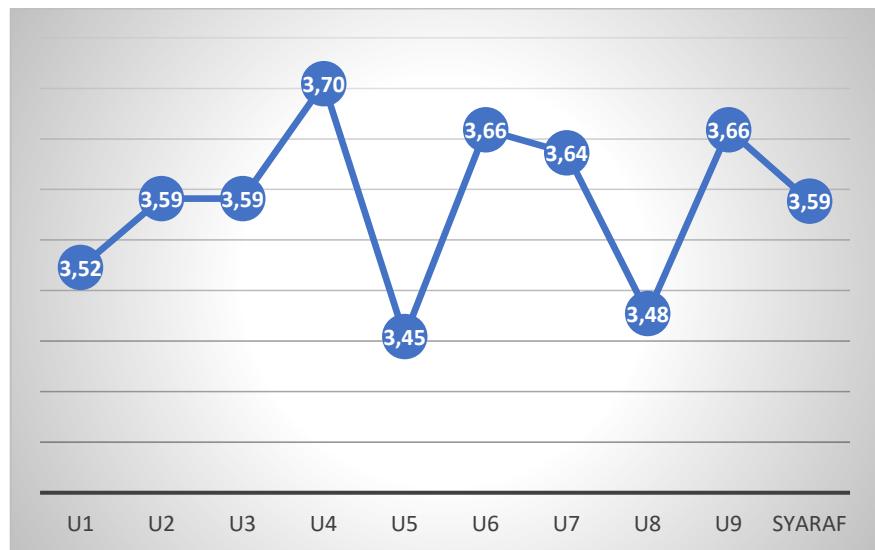
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 44 responden pada unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.13 dan Gambar 4.13. Berdasarkan Tabel 4.13 dan Gambar 4.13 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.59, berada pada kategori sangat baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.45 hingga 3.70 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.70 atau masuk kategori sangat

baik dan terendah pada unsur 5 (Hasil spesifikasi dari jenis pelayanan yang diberikan) dengan nilai interval 3.45 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.13
Nilai Interval UL Klinik Neorologi Saraf RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,52	Baik
U2	3,59	Sangat Baik
U3	3,59	Sangat Baik
U4	3,70	Sangat Baik
U5	3,45	Baik
U6	3,66	Sangat Baik
U7	3,64	Sangat Baik
U8	3,48	Baik
U9	3,66	Sangat Baik
Syaraf	3,59	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.13
Nilai Interval UL Klinik Neorologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

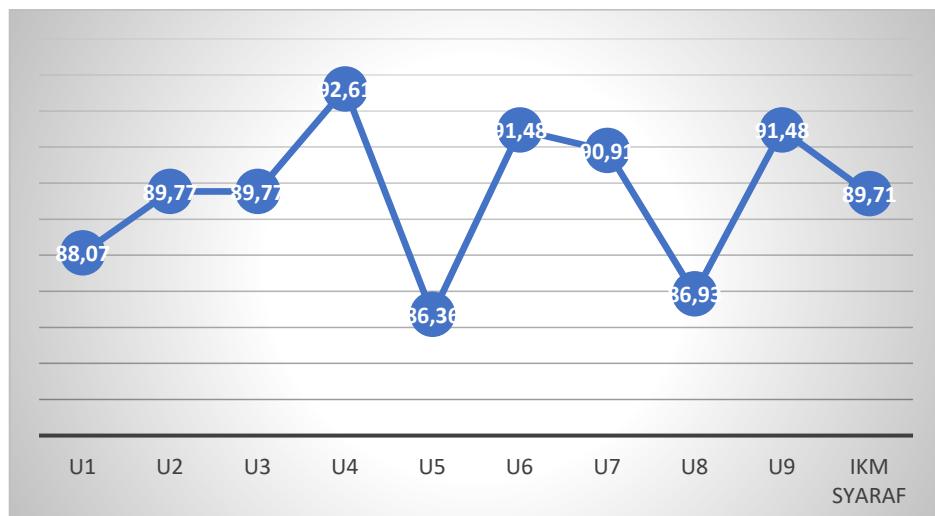
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neorologi saraf pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.14 dan Gambar 4.14. Berdasarkan Tabel 4.14 dan Gambar 4.14 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 89.71. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 88.31-100.00, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neorologi saraf pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah A dengan kinerja unit layanan adalah sangat baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik

spesialis neorologi saraf perunsur pelayanan adalah antara 86.36 hingga 92.61 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.14
Nilai IKM UL Klinik Spesialis Neorologi Saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	88,07	Baik
2	U2	89,77	Sangat Baik
3	U3	89,77	Sangat Baik
4	U4	92,61	Sangat Baik
5	U5	86,36	Baik
6	U6	91,48	Sangat Baik
7	U7	90,91	Sangat Baik
8	U8	86,93	Baik
9	U9	91,48	Sangat Baik
IKM Syaraf		89.71	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.14
Nilai IKM UL Klinik Neorologi Saraf

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

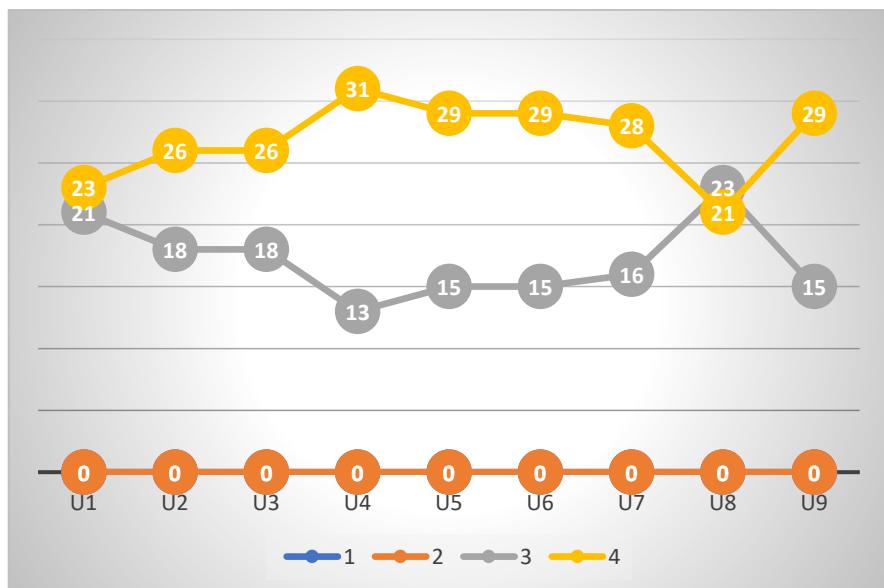
Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15. Berdasarkan pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 31 orang dari 44 responden, serta dengan jumlah paling sedikit pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebanyak 21 orang dari 44 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 23 orang dari 44 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 13 orang dari 44 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15.

Tabel 4.15
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	21	23	44
U2	0	0	18	26	44
U3	0	0	18	26	44
U4	0	0	13	31	44
U5	0	0	15	29	44
U6	0	0	15	29	44
U7	0	0	16	28	44
U8	0	0	23	21	44
U9	0	0	15	29	44

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.15
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

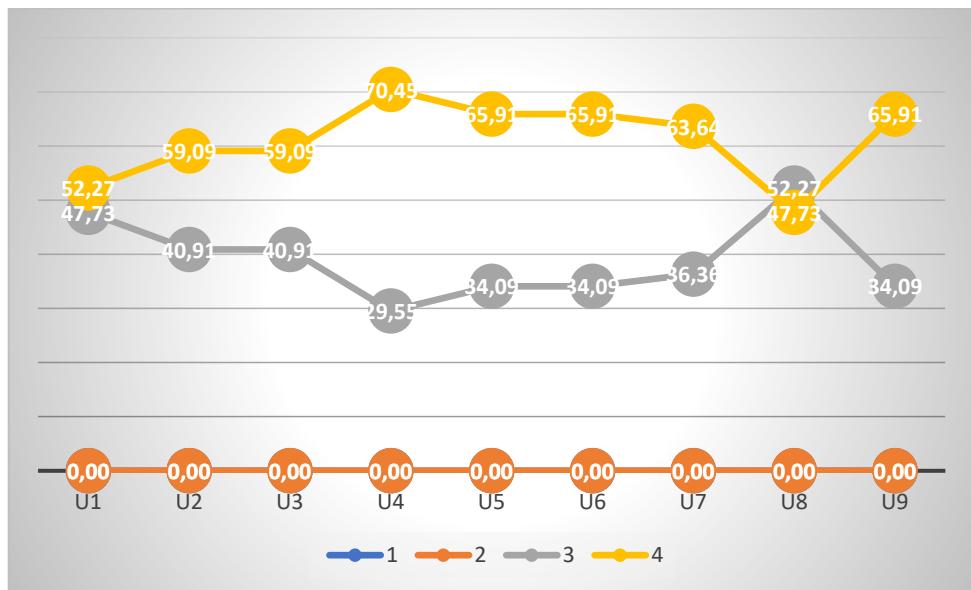
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam

penyusunan IKM unit layanan neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 70.45% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebanyak 47.73%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 52.27% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 29.55%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.16 dan gambar 4.16.

Tabel 4.16
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	47,73	52,27	100,00
U2	0,00	0,00	40,91	59,09	100,00
U3	0,00	0,00	40,91	59,09	100,00
U4	0,00	0,00	29,55	70,45	100,00
U5	0,00	0,00	34,09	65,91	100,00
U6	0,00	0,00	34,09	65,91	100,00
U7	0,00	0,00	36,36	63,64	100,00
U8	0,00	0,00	52,27	47,73	100,00
U9	0,00	0,00	34,09	65,91	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.16
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.4. IKM Farmasi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

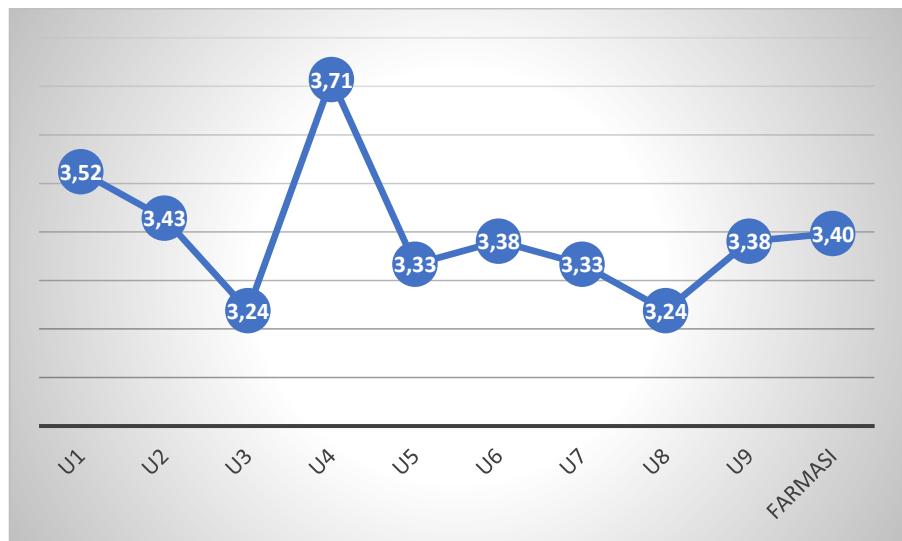
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 21 responden pada unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.17 dan Gambar 4.17. Berdasarkan Tabel 4.17 dan Gambar 4.17 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.40, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.24 hingga 3.71 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.71 atau masuk

kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval masing-masing 3,24 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.17
Nilai Interval UL Farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,52	Baik
U2	3,43	Baik
U3	3,24	Baik
U4	3,71	Sangat Baik
U5	3,33	Baik
U6	3,38	Baik
U7	3,33	Baik
U8	3,24	Baik
U9	3,38	Baik
Farmasi	3,40	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.17
Nilai Interval UL Farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

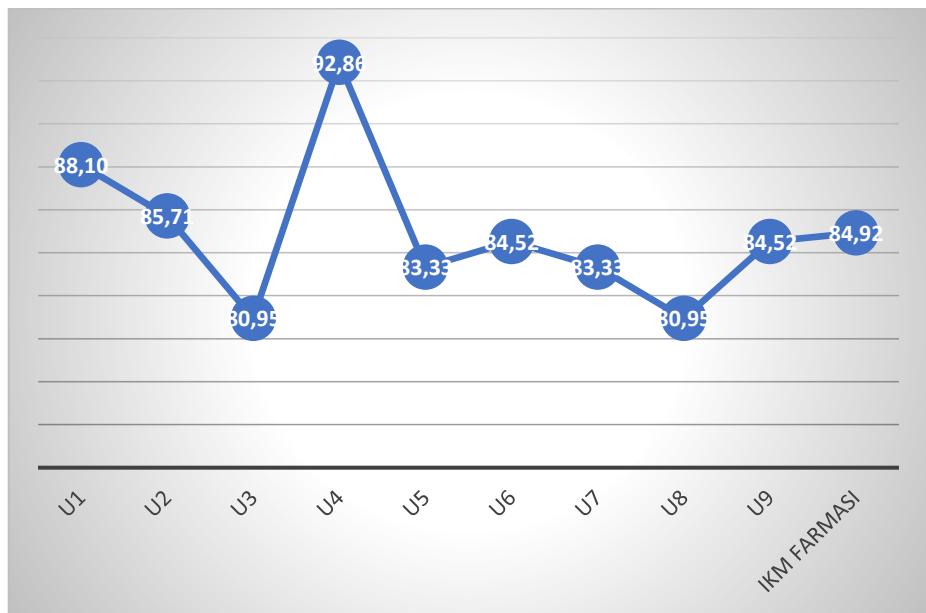
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan farmasi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.18 dan Gambar 4.18. Berdasarkan Tabel 4.18 dan Gambar 4.18 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 84.92. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan farmasi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit

layanan farmasi perunsur pelayanan adalah antara 80.95 hingga 92.86 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.18
Nilai IKM UL Farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	88,10	Baik
2	U2	85,71	Baik
3	U3	80,95	Baik
4	U4	92,86	Sangat Baik
5	U5	83,33	Baik
6	U6	84,52	Baik
7	U7	83,33	Baik
8	U8	80,95	Baik
9	U9	84,52	Baik
IKM Farmasi		84,92	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.18
Nilai IKM UL Farmasi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19. Berdasarkan pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

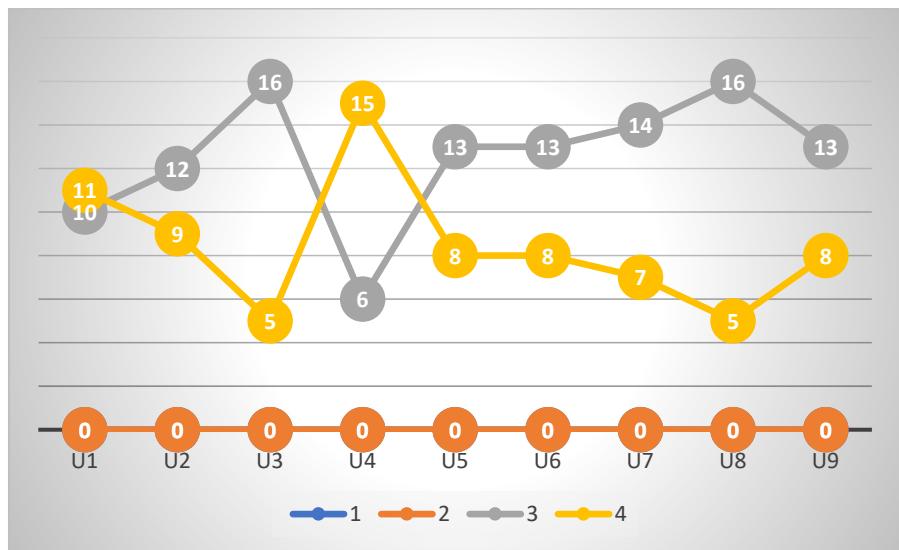
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 15 orang dari 21 responden dan yang paling sedikit pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 8

(Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebanyak 5 orang dari 21 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dengan jumlah responden 16 orang dari 21 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 4 orang dari 21 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19.

Tabel 4.19
Nilai Persepsi Responden UL Farmasi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	11	21
U2	0	0	12	9	21
U3	0	0	16	5	21
U4	0	0	6	15	21
U5	0	0	13	8	21
U6	0	0	13	8	21
U7	0	0	14	7	21
U8	0	0	16	5	21
U9	0	0	13	8	21

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



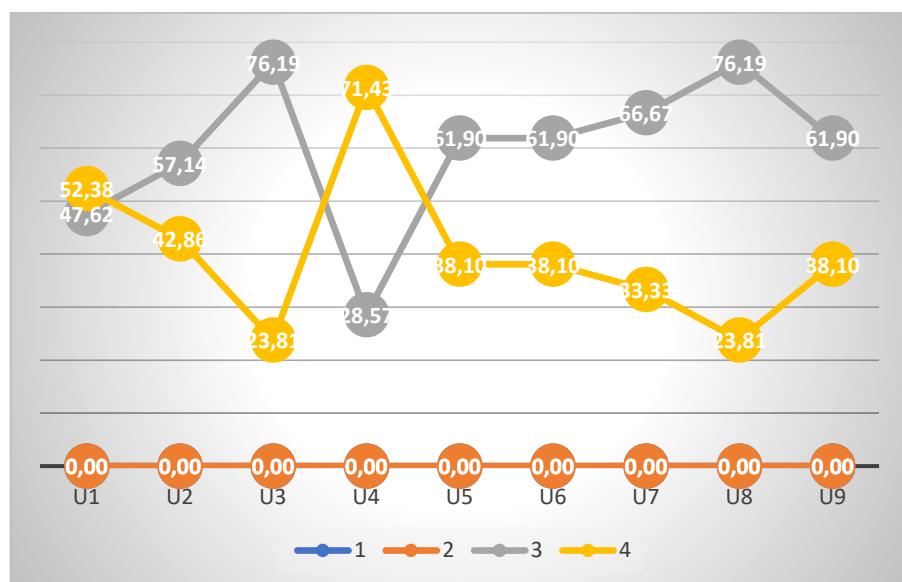
Gambar 4.19
Nilai Persepsi Responden UL Farmasi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan farmasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 71.43% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebanyak 23.81%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 76.19% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 28.57%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.20 dan Gambar 4.20.

Tabel 4.20
Persentase Persepsi Responden UL Farmasi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	47,62	52,38	100,00
U2	0,00	0,00	57,14	42,86	100,00
U3	0,00	0,00	76,19	23,81	100,00
U4	0,00	0,00	28,57	71,43	100,00
U5	0,00	0,00	61,90	38,10	100,00
U6	0,00	0,00	61,90	38,10	100,00
U7	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
U8	0,00	0,00	76,19	23,81	100,00
U9	0,00	0,00	61,90	38,10	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.20
Persentase Persepsi Responden UL Farmasi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.5. IKM Klinik Gigi dan Mulut dan Unsurnya

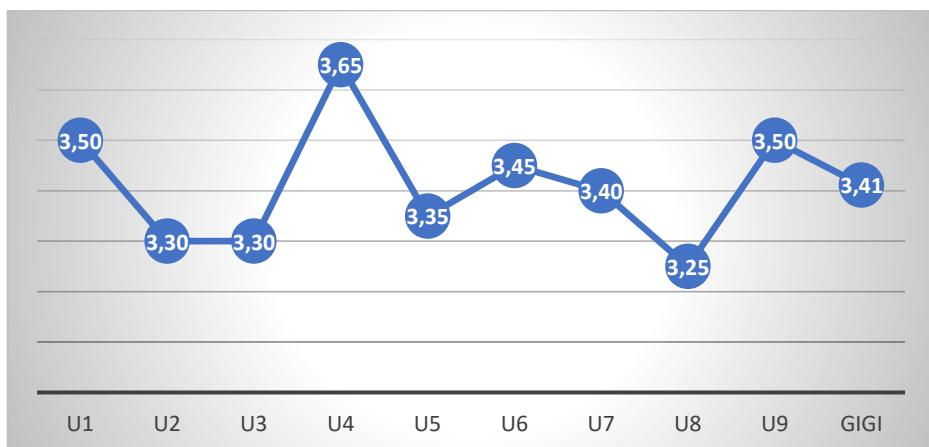
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 20 responden pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.21 dan Gambar 4.21. Berdasarkan Tabel 4.21 dan Gambar 4.21 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.41 berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.25 hingga 3.65 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.65 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval 3.25 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.21
Nilai Interval UL Klinik Gigi dan Mulut
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,50	Baik
U2	3,30	Baik
U3	3,30	Baik
U4	3,65	Sangat Baik
U5	3,35	Baik
U6	3,45	Baik
U7	3,40	Baik
U8	3,25	Baik
U9	3,50	Baik
Gigi dan Mulut	3,41	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.21
Nilai Interval UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

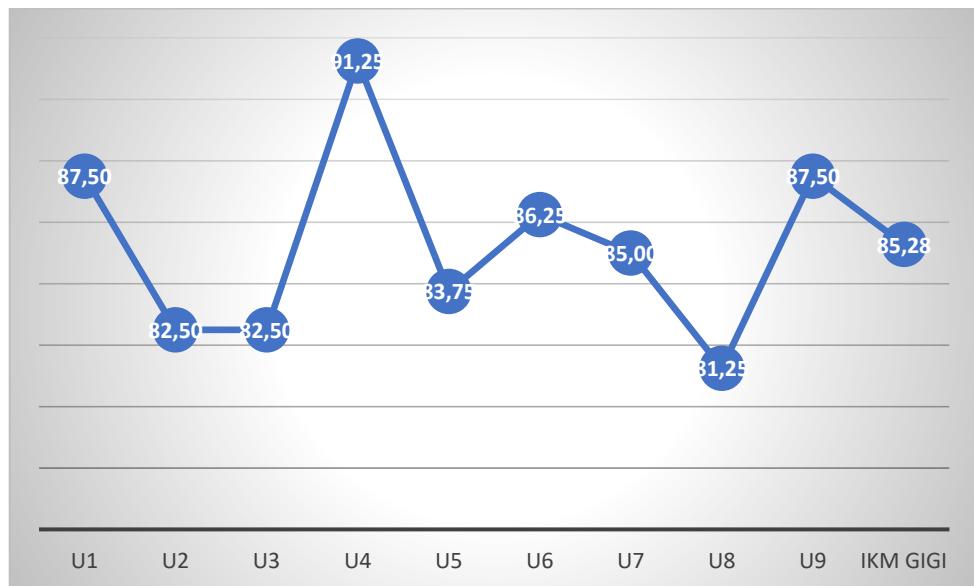
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.22

dan Gambar 4.22. Berdasarkan Tabel 4.22 dan Gambar 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 85.28. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik gigi dan mulut perunsur pelayanan adalah antara 81.25 hingga 91.25 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.22
Nilai IKM UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87,50	Baik
2	U2	82,50	Baik
3	U3	82,50	Baik
4	U4	91,25	Sangat Baik
5	U5	83,75	Baik
6	U6	86,25	Baik
7	U7	85,00	Baik
8	U8	81,25	Baik
9	U9	87,50	Baik
IKM Gigi dan Mulut		85,28	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.22
Nilai IKM UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23. Berdasarkan pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

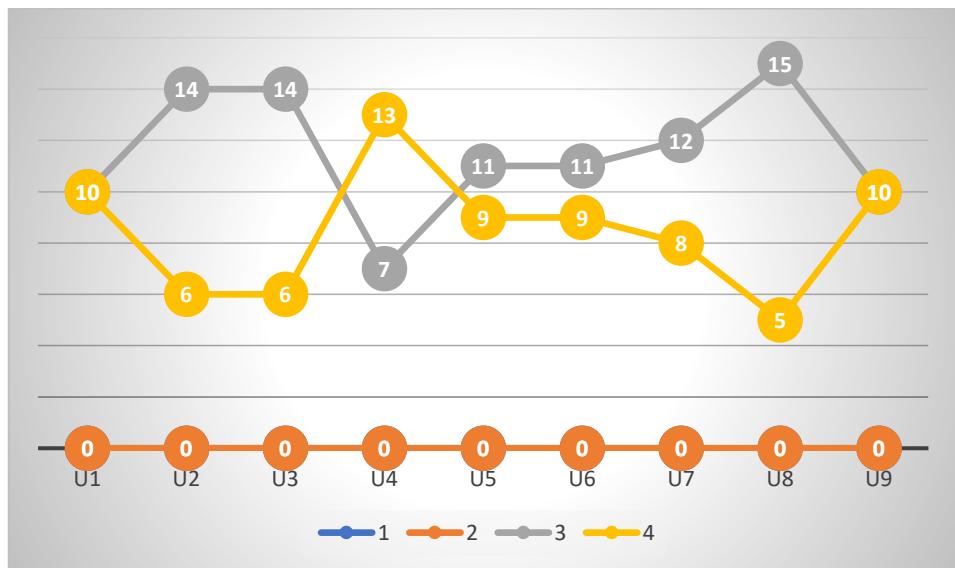
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan

jumlah responden sebanyak 13 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 5 orang dari 20 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 15 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 7 orang dari 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23.

Tabel 4.23
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	10	20
U2	0	0	14	6	20
U3	0	0	14	6	20
U4	0	0	7	13	20
U5	0	0	11	9	20
U6	0	0	11	9	20
U7	0	0	12	8	20
U8	0	0	15	5	20
U9	0	0	10	10	20

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



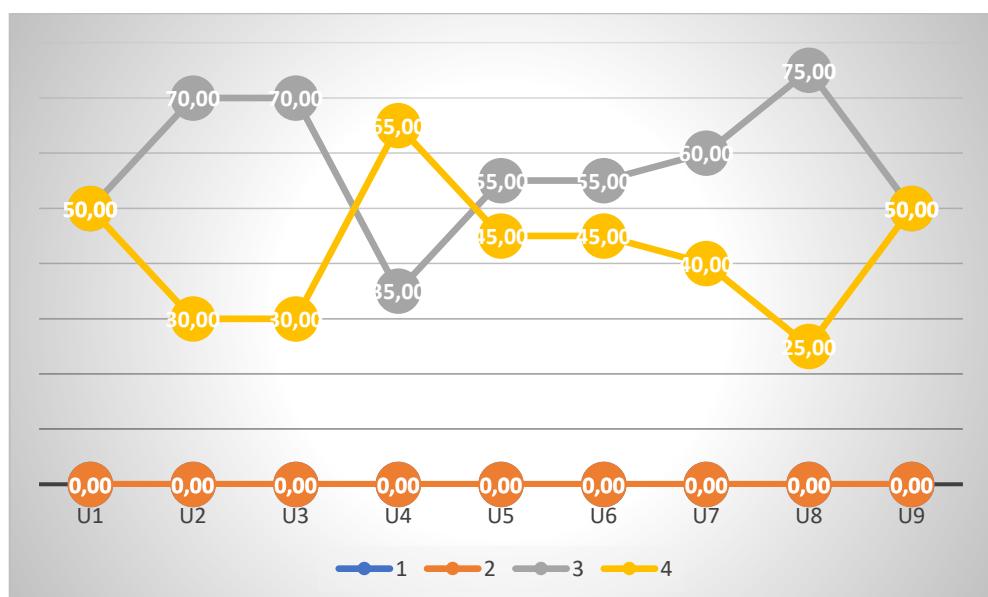
Gambar 4.23
**Nilai Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025**

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 65.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebanyak 25.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 75.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 35.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.24 dan Gambar 4.24.

Tabel 4.24
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U2	0,00	0,00	70,00	30,00	100,00
U3	0,00	0,00	70,00	30,00	100,00
U4	0,00	0,00	35,00	65,00	100,00
U5	0,00	0,00	55,00	45,00	100,00
U6	0,00	0,00	55,00	45,00	100,00
U7	0,00	0,00	60,00	40,00	100,00
U8	0,00	0,00	75,00	25,00	100,00
U9	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.24
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.6. IKM Klinik Akupuntur dan Unsurnya

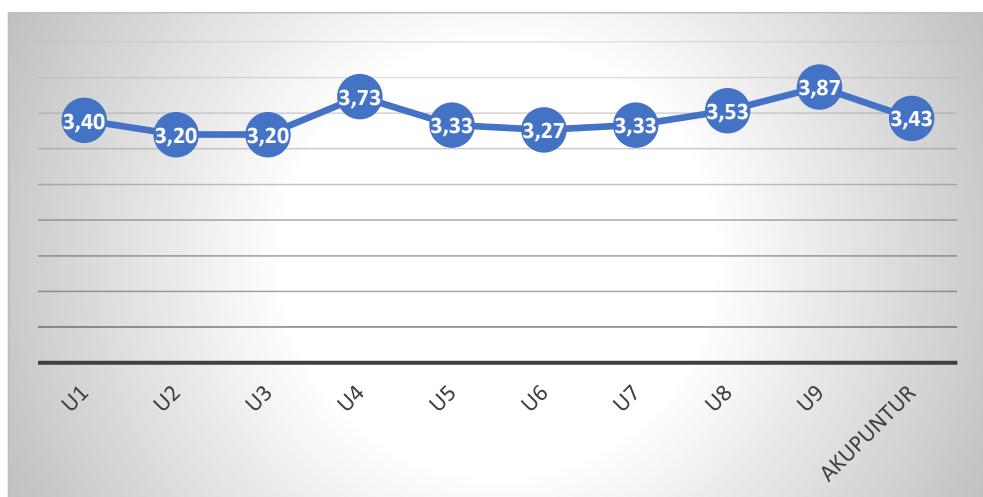
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 15 responden pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.25 dan Gambar 4.25. Berdasarkan Tabel 4.25 dan Gambar 4.25 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.43, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.20 hingga 3.87 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.87 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan masing-masing nilai interval 3.20 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.25
Nilai Interval UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,40	Baik
U2	3,20	Baik
U3	3,20	Baik
U4	3,73	Sangat Baik
U5	3,33	Baik
U6	3,27	Baik
U7	3,33	Baik
U8	3,53	Sangat Baik
U9	3,87	Sangat Baik
Akupuntur	3,43	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.25
Nilai Interval UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurunya
Tahun 2025

b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.26 dan

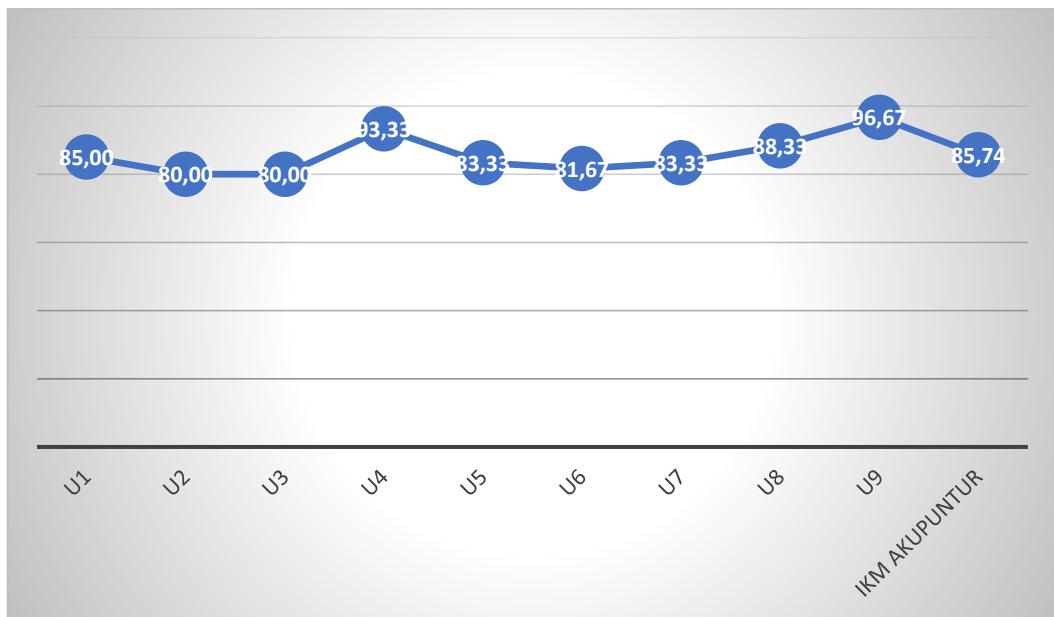
Gambar 4.26. Berdasarkan Tabel 4.26 dan Gambar 4.26 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 85.74. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik akupuntur perunsur pelayanan adalah antara 80.00 hingga 96.67 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

bel 4.26

Nilai IKM UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	85,00	Baik
2	U2	80,00	Baik
3	U3	80,00	Baik
4	U4	93,33	Sangat Baik
5	U5	83,33	Baik
6	U6	81,67	Baik
7	U7	83,33	Baik
8	U8	88,33	Sangat Baik
9	U9	96,67	Sangat Baik
IKM Akupuntur		85.74	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.26
Nilai IKM UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.27. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.27 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

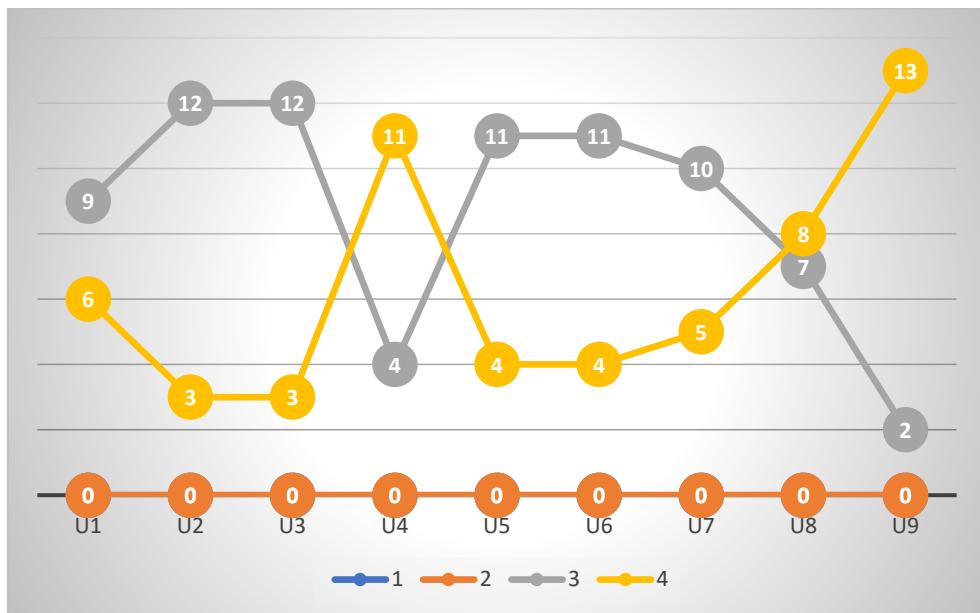
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4

terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 13 orang dari 15 responden dan yang dan yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 15 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden 12 orang dari 15 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dari 15 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.27.

Tabel 4.27
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	9	6	15
U2	0	0	12	3	15
U3	0	0	12	3	15
U4	0	0	4	11	15
U5	0	0	11	4	15
U6	0	0	11	4	15
U7	0	0	10	5	15
U8	0	0	7	8	15
U9	0	0	2	13	15

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



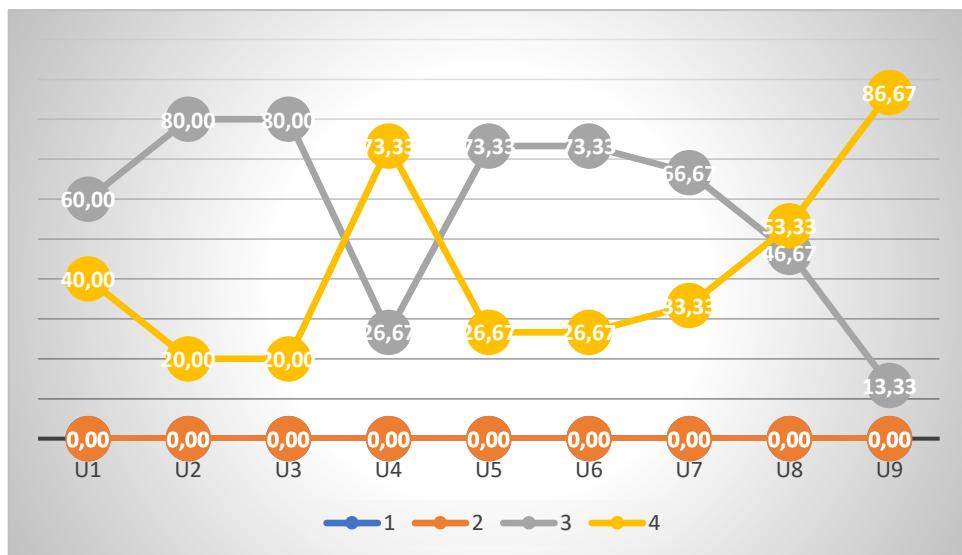
Gambar 4.27
Nilai Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 86.67% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase sebesar 20.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 80.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 13.33%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.28 dan Gambar 4.22.

Tabel 4.28
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	60,00	40,00	100,00
U2	0,00	0,00	80,00	20,00	100,00
U3	0,00	0,00	80,00	20,00	100,00
U4	0,00	0,00	26,67	73,33	100,00
U5	0,00	0,00	73,33	26,67	100,00
U6	0,00	0,00	73,33	26,67	100,00
U7	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
U8	0,00	0,00	46,67	53,33	100,00
U9	0,00	0,00	13,33	86,67	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.28
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.7. IKM Laboratorium dan Unsurnya

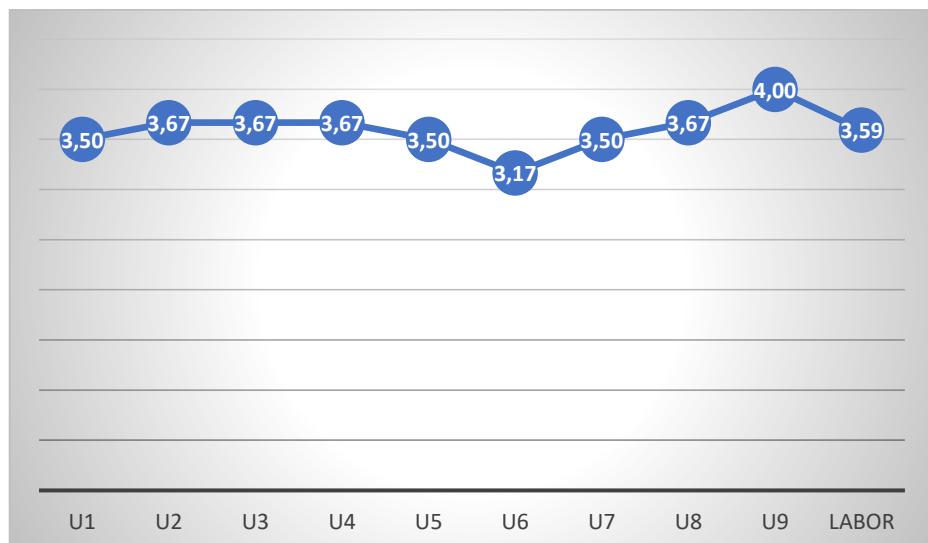
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 6 responden pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.29 dan Gambar 4.29. Berdasarkan Tabel 4.29 dan Gambar 4.29 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.59, berada pada kategori sangat baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.17 hingga 4.00 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 4.00 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.17 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.29
Nilai Interval UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,50	Baik
U2	3,67	Sangat Baik
U3	3,67	Sangat Baik
U4	3,67	Sangat Baik
U5	3,50	Baik
U6	3,17	Baik
U7	3,50	Baik
U8	3,67	Sangat Baik
U9	4,00	Sangat Baik
Laboratorium	3,59	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.29
Nilai Interval UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi
Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

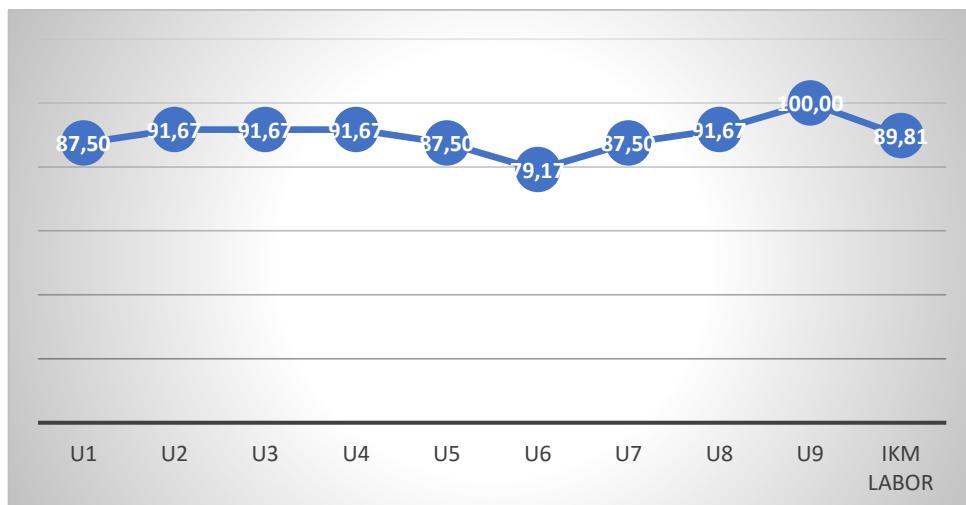
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.30 dan Gambar 4.30. Berdasarkan Tabel 4.30 dan Gambar 4.30 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 89.81. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 88.31-100.00, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah A dengan kinerja unit layanan adalah sangat baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan Laboratorium perunsur pelayanan adalah antara 79.17 hingga 100.00 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.30
Nilai IKM UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87,50	Baik
2	U2	91,67	Sangat Baik
3	U3	91,67	Sangat Baik
4	U4	91,67	Sangat Baik
5	U5	87,50	Baik
6	U6	79,17	Baik
7	U7	87,50	Baik
8	U8	91,67	Sangat Baik
9	U9	100,00	Sangat Baik
IKM Laboratorium		89,81	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.30
Nilai IKM UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan

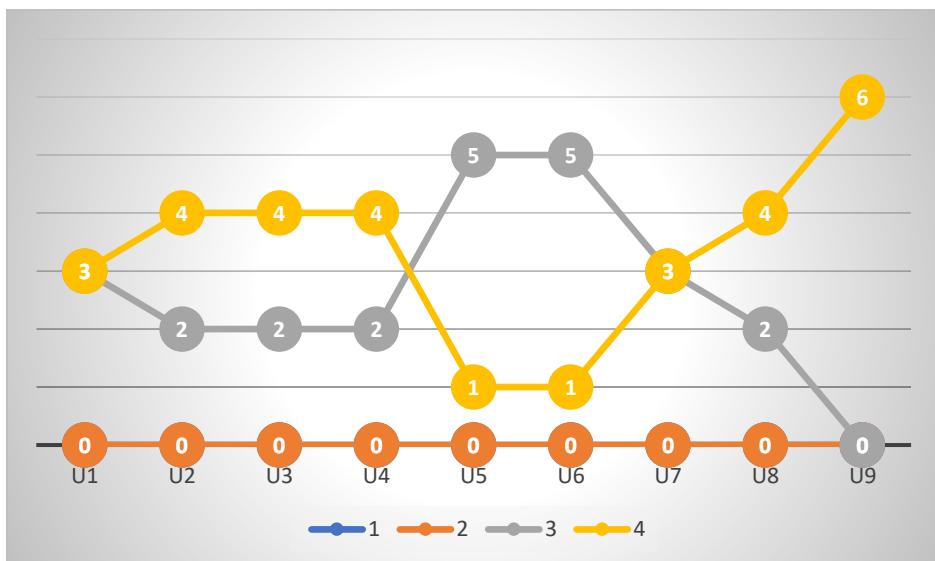
unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.31. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.31 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 6 orang dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 1 orang dari 6 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 5 orang dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 0 orang dari 6 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.31.

Tabel 4.31
 Nilai Persepsi Responden UL Laboratorium
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
 Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	3	3	6
U2	0	0	2	4	6
U3	0	0	2	4	6
U4	0	0	2	4	6
U5	0	0	5	1	6
U6	0	0	5	1	6
U7	0	0	3	3	6
U8	0	0	2	4	6
U9	0	0	0	6	6

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.31
 Nilai Persepsi Responden UL Laboratorium RSJD Kol. HM.
 Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

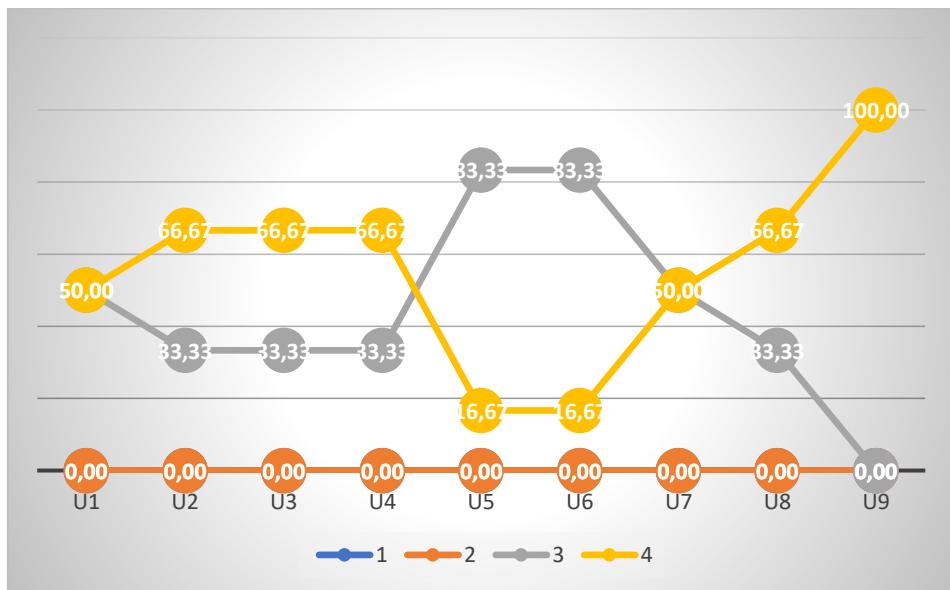
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam

penyusunan IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 16.67%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden masing-masing sebesar 83.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 0.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.32 dan Gambar 4.32.

Tabel 4.32
Persentase Persepsi Responden UL Laboratorium
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U2	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U3	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U4	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U5	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00
U6	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00
U7	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U8	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U9	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.32
Persentase Persepsi Responden UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.8. IKM Unit Layanan Psikologi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

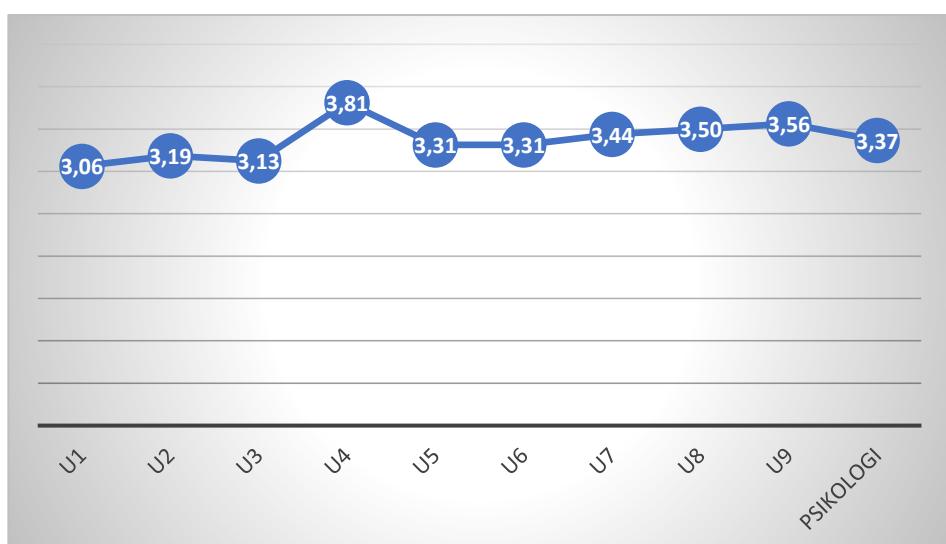
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 16 responden pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.33 dan Gambar 4.33. Berdasarkan Tabel 4.33 dan Gambar 4.33 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.37, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.06 hingga 3.81 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.81 atau masuk

kategori sangat baik dan terendah pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai interval 3.06 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.33
Nilai Interval UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,06	Kurang Baik
U2	3,19	Baik
U3	3,13	Baik
U4	3,81	Sangat Baik
U5	3,31	Baik
U6	3,31	Baik
U7	3,44	Baik
U8	3,50	Baik
U9	3,56	Sangat Baik
Psikologi	3,37	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.33
Nilai Interval UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

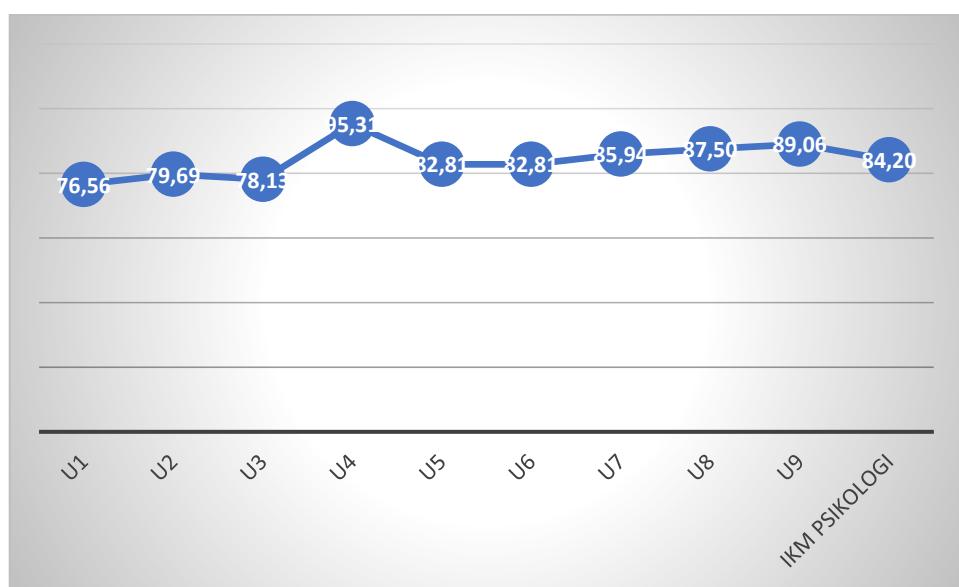
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.34 dan Gambar 4.34. Berdasarkan Tabel 4.34 dan Gambar 4.34 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 84.20. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan psikologi perunsur pelayanan adalah antara 76.56 hingga 95.31 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.34
Nilai IKM UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	76,56	Kurang Baik
2	U2	79,69	Baik
3	U3	78,13	Baik
4	U4	95,31	Sangat Baik
5	U5	82,81	Baik
6	U6	82,81	Baik
7	U7	85,94	Baik
8	U8	87,50	Baik
9	U9	89,06	Sangat Baik
IKM Psikologi		84.20	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.34
Nilai IKM UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

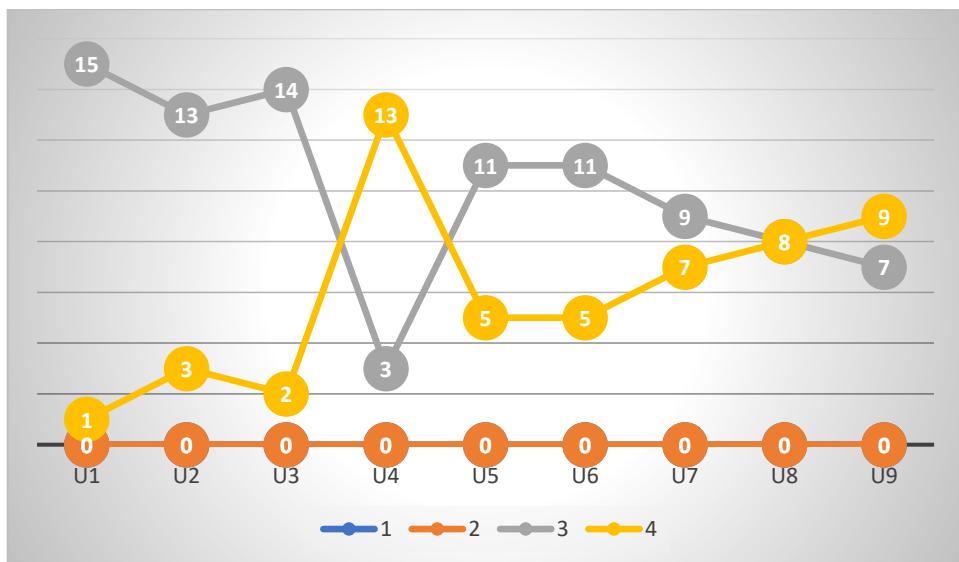
Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.35. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.35 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 13 orang dari 16 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan responden sebanyak 1 orang dari 16 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan jumlah responden 1 orang dari 16 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 16 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.35.

Tabel 4.35
Nilai Persepsi Responden UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	15	1	16
U2	0	0	13	3	16
U3	0	0	14	2	16
U4	0	0	3	13	16
U5	0	0	11	5	16
U6	0	0	11	5	16
U7	0	0	9	7	16
U8	0	0	8	8	16
U9	0	0	7	9	16

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



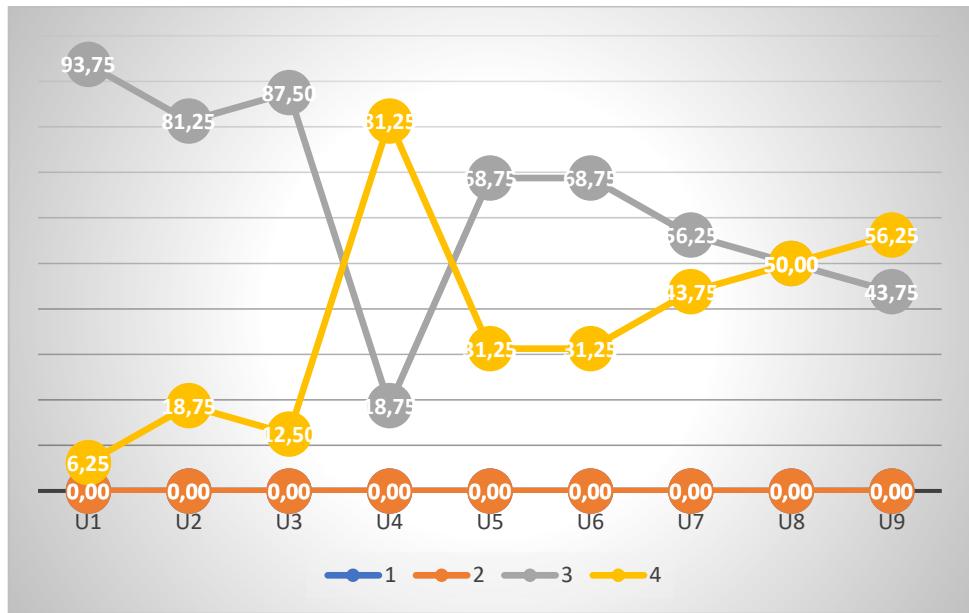
Gambar 4.35
Nilai Persepsi Responden UL Psikologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 81.25% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan persentase sebanyak 6.25%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 93.75% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 18.75%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.36 dan Gambar 4.36.

Tabel 4.36
Persentase Persepsi Responden UL Psikologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	93,75	6,25	100,00
U2	0,00	0,00	81,25	18,75	100,00
U3	0,00	0,00	87,50	12,50	100,00
U4	0,00	0,00	18,75	81,25	100,00
U5	0,00	0,00	68,75	31,25	100,00
U6	0,00	0,00	68,75	31,25	100,00
U7	0,00	0,00	56,25	43,75	100,00
U8	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U9	0,00	0,00	43,75	56,25	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.36
Persentase Persepsi Responden UL Psikologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.9. IKM Unit Layanan Fisioterapi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

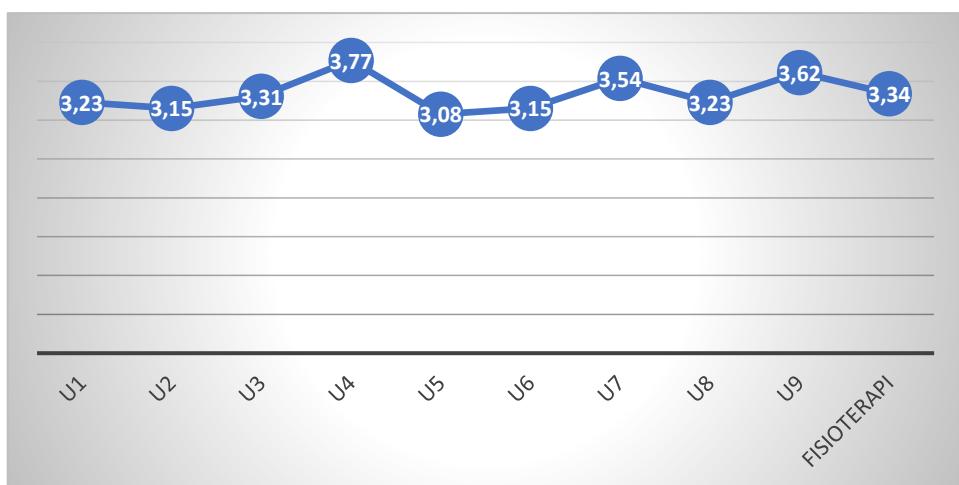
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 13 responden pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.37. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.37 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.34, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.08 hingga 3.77 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan fisioterapi Daerah Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai

interval 3.77 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dengan nilai interval 3.08 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.37
Nilai Interval Unit Layanan Fisioterapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,23	Baik
U2	3,15	Baik
U3	3,31	Baik
U4	3,77	Sangat Baik
U5	3,08	Baik
U6	3,15	Baik
U7	3,54	Sangat Baik
U8	3,23	Baik
U9	3,62	Sangat Baik
Fisioterapi	3,34	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.37
Nilai Interval Unit Layanan Fisioterapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

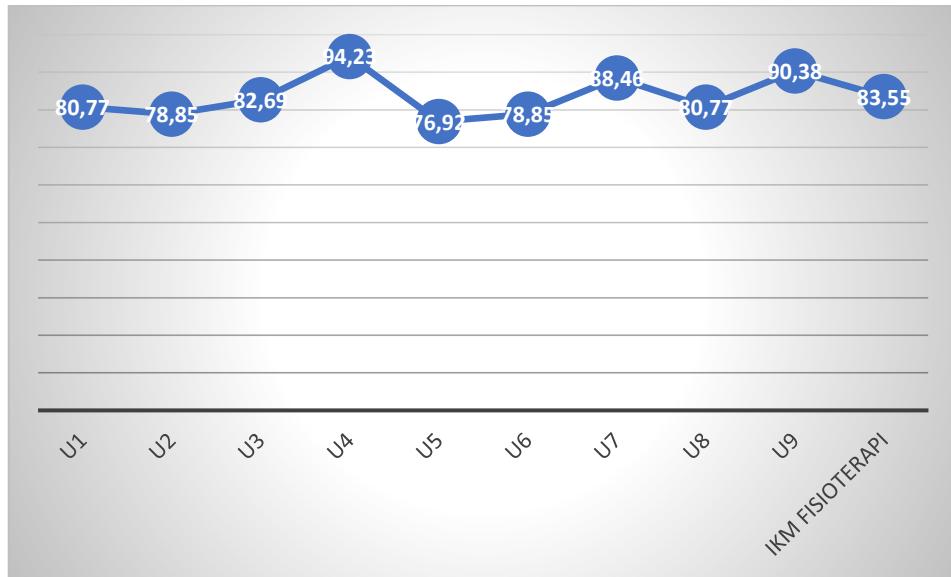
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel 4.38 dan Gambar 4.38. Berdasarkan Tabel 4.38 dan Gambar 4.38 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 83.55. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan fisioterapi perunsur pelayanan adalah antara 76.92 hingga 94.23 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik

Tabel 4.38
Nilai IKM UL Fisiterapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	80,77	Baik
2	U2	78,85	Baik
3	U3	82,69	Baik
4	U4	94,23	Sangat Baik
5	U5	76,92	Baik
6	U6	78,85	Baik
7	U7	88,46	Sangat Baik
8	U8	80,77	Baik
9	U9	90,38	Sangat Baik

IKM Fisioterapi	83,55	Baik
------------------------	--------------	-------------

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.38
Nilai IKM UL Fisoterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.39. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.39 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

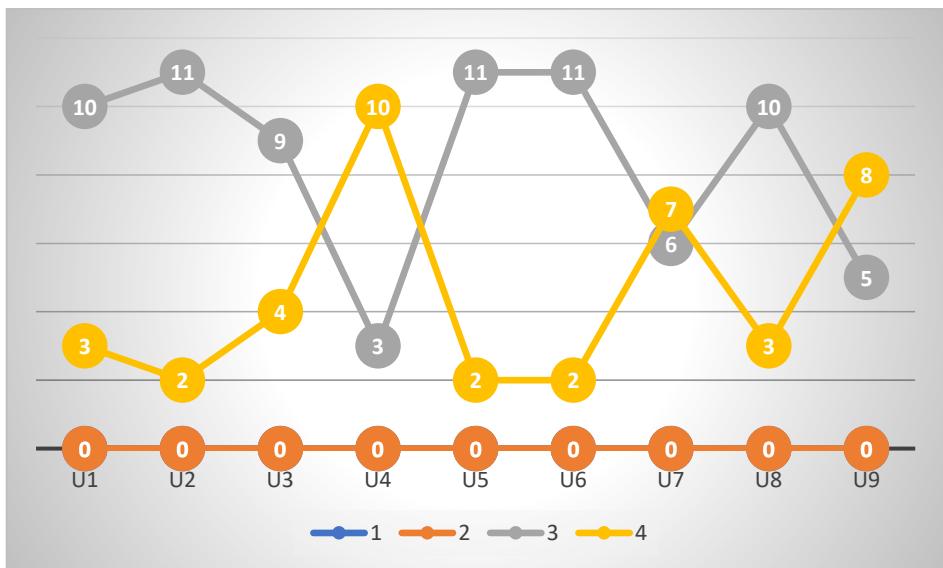
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4

terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 10 orang dari 13 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 2 orang dari 13 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan masing-masing jumlah responden 11 orang dari 13 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 13 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.39.

Tabel 4.39
Nilai Persepsi Responden UL Fisioterapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	3	13
U2	0	0	11	2	13
U3	0	0	9	4	13
U4	0	0	3	10	13
U5	0	0	11	2	13
U6	0	0	11	2	13
U7	0	0	6	7	13
U8	0	0	10	3	13
U9	0	0	5	8	13

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.39
Nilai Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2025

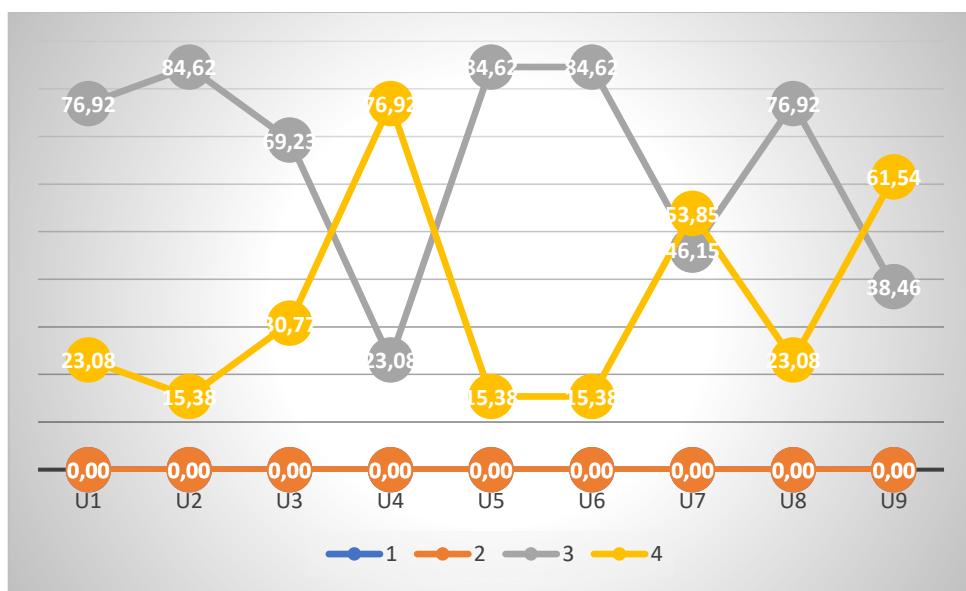
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 76.92% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 15.38%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan

persentase responden sebesar 84.62%, dan yang paling sedikit pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase sebesar 23.08%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.40.

Tabel 4.40
Persentase Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM.
Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	76,92	23,08	100,00
U2	0,00	0,00	84,62	15,38	100,00
U3	0,00	0,00	69,23	30,77	100,00
U4	0,00	0,00	23,08	76,92	100,00
U5	0,00	0,00	84,62	15,38	100,00
U6	0,00	0,00	84,62	15,38	100,00
U7	0,00	0,00	46,15	53,85	100,00
U8	0,00	0,00	76,92	23,08	100,00
U9	0,00	0,00	38,46	61,54	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.40
Persentase Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM.
Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.10. IKM Unit Layanan Radiologi dan Unsurnya

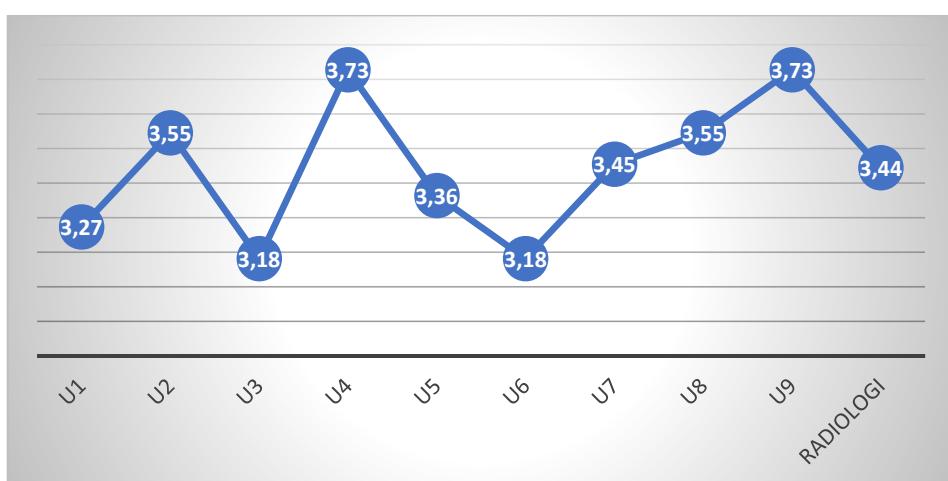
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 11 pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.41. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.41 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.44, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.18 hingga 3.73 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.73 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.18 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.41
Nilai Interval UL Radiologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,27	Baik
U2	3,55	Sangat Baik
U3	3,18	Baik
U4	3,73	Sangat Baik
U5	3,36	Baik
U6	3,18	Baik
U7	3,45	Baik
U8	3,55	Sangat Baik
U9	3,73	Sangat Baik
Radiologi	3,44	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.41
Nilai Interval UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.42. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.42 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 86.11. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan radiologi perunsur pelayanan adalah antara 79.55 hingga 93.18 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.42
Nilai IKM UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	UNSUR	IKM	Kriteria
1	U1	81,82	Baik
2	U2	88,64	Sangat Baik
3	U3	79,55	Baik
4	U4	93,18	Sangat Baik
5	U5	84,09	Baik
6	U6	79,55	Baik
7	U7	86,36	Baik
8	U8	88,64	Sangat Baik
9	U9	93,18	Sangat Baik
IKM Radiologi		86,11	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.42
Nilai IKM UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.43. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.43 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

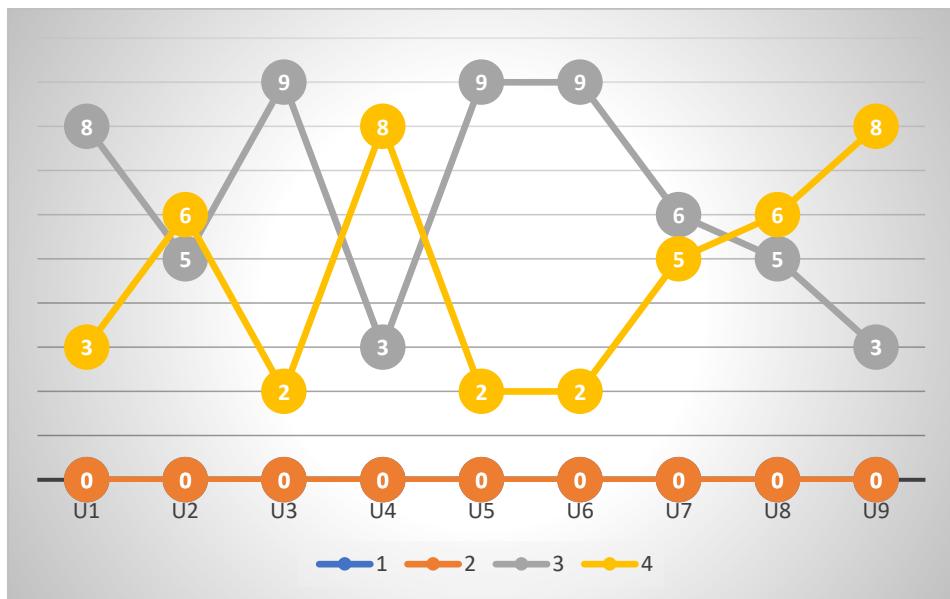
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak

pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dari 11 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 2 orang dari 11 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 9 orang dari 11 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 11 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.43.

Tabel 4.43
Nilai Persepsi Responden UL Radiologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	8	3	11
U2	0	0	5	6	11
U3	0	0	9	2	11
U4	0	0	3	8	11
U5	0	0	9	2	11
U6	0	0	9	2	11
U7	0	0	6	5	11
U8	0	0	5	6	11
U9	0	0	3	8	11

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.43
Nilai Persepsi Responden UL Radiologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

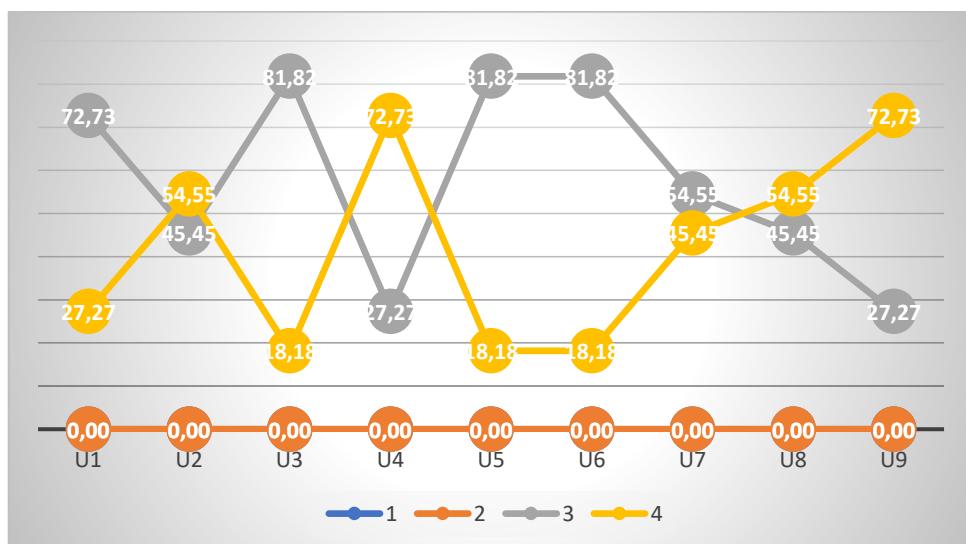
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 72.73% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) persentase masing-masing sebanyak 18.18%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase

responden sebesar 81.82% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 27.27%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.44.

Tabel 4.44
Persentase Persepsi Responden UL Radiologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	72,73	27,27	100,00
U2	0,00	0,00	45,45	54,55	100,00
U3	0,00	0,00	81,82	18,18	100,00
U4	0,00	0,00	27,27	72,73	100,00
U5	0,00	0,00	81,82	18,18	100,00
U6	0,00	0,00	81,82	18,18	100,00
U7	0,00	0,00	54,55	45,45	100,00
U8	0,00	0,00	45,45	54,55	100,00
U9	0,00	0,00	27,27	72,73	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.44
Persentase Persepsi Responden UL Radiologi

4.2.11. IKM Unit Layanan MMPI dan Unsurnya

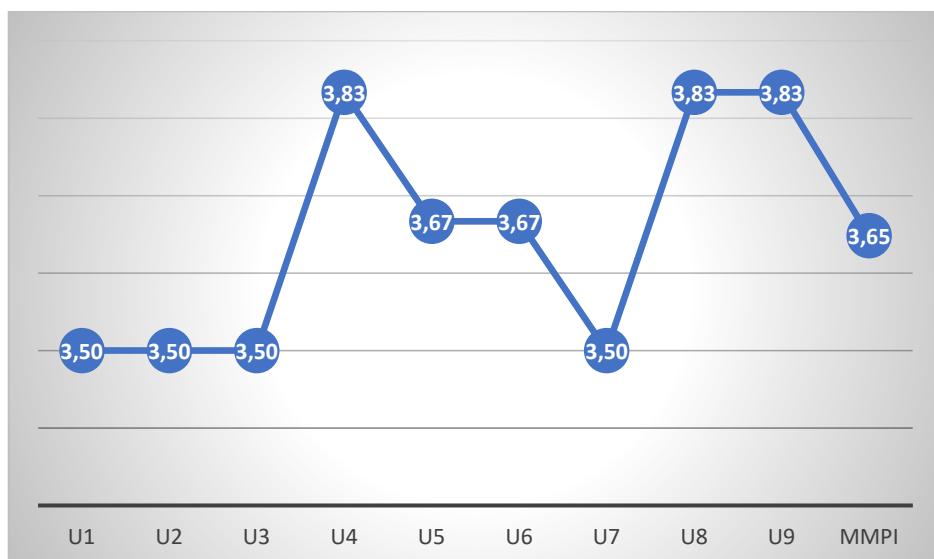
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 6 responden pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.45. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.45 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.65, berada pada kategori sangat baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.50 hingga 3.83 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.83 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.50 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.45
Nilai Interval UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,50	Baik
U2	3,50	Baik
U3	3,50	Baik
U4	3,83	Sangat Baik
U5	3,67	Sangat Baik
U6	3,67	Sangat Baik
U7	3,50	Baik
U8	3,83	Sangat Baik
U9	3,83	Sangat Baik
MMPI	3,65	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey, 2025



Gambar 4.45
Nilai Interval UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

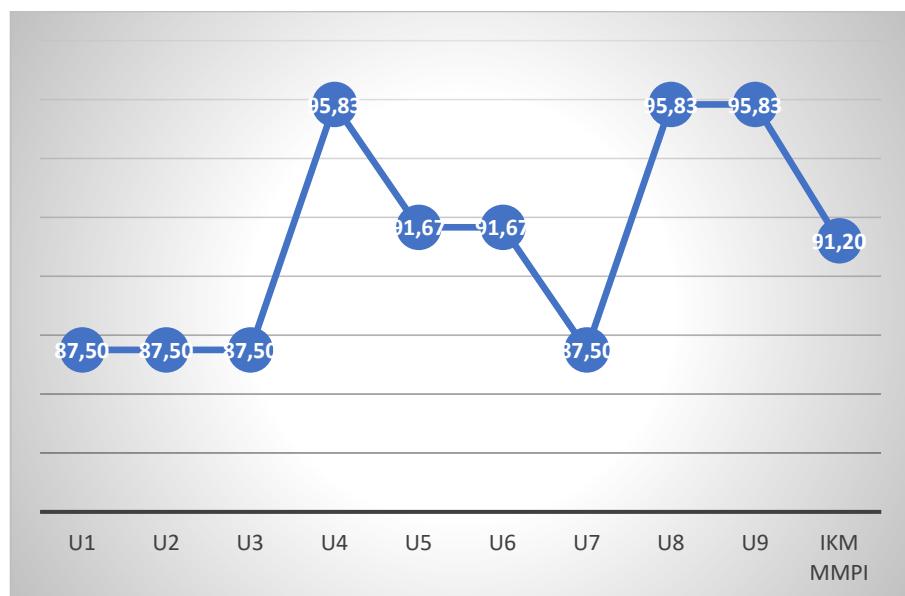
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.46. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.46 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 91.20. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 88.31-100.00 dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah A dengan kinerja unit layanan adalah sangat baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan MMPI perunsur pelayanan adalah antara 87.50 hingga 95.83 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.46
Nilai IKM UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87,50	Baik
2	U2	87,50	Baik
3	U3	87,50	Baik
4	U4	95,83	Sangat Baik
5	U5	91,67	Sangat Baik
6	U6	91,67	Sangat Baik
7	U7	87,50	Baik
8	U8	95,83	Sangat Baik
9	U9	95,83	Sangat Baik
	IKM MMPI	91,20	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.46
Nilai IKM UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.47. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.47 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

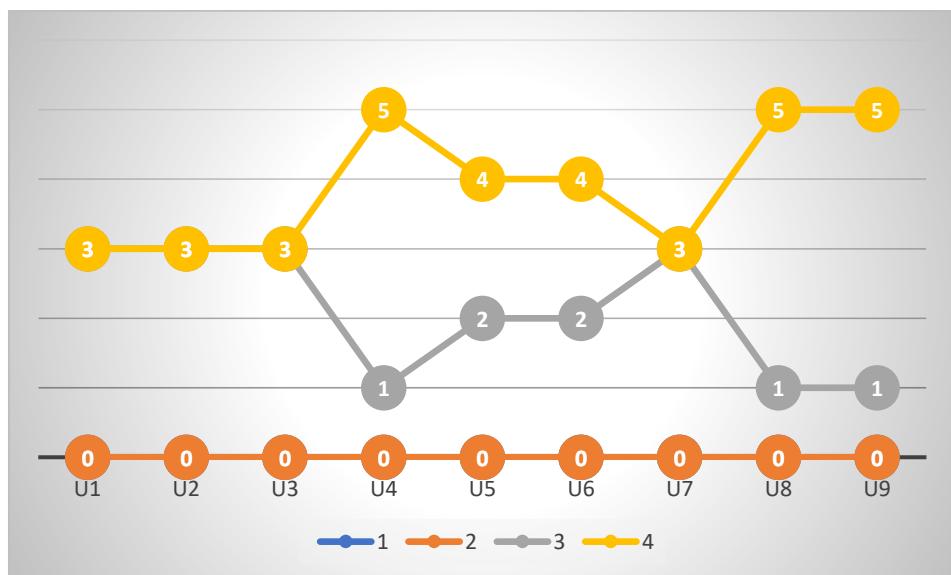
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 6 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 3 orang dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 1 orang dari 6

responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.47.

Tabel 4.47
Nilai Persepsi Responden UL MMPI
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	3	3	6
U2	0	0	3	3	6
U3	0	0	3	3	6
U4	0	0	1	5	6
U5	0	0	2	4	6
U6	0	0	2	4	6
U7	0	0	3	3	6
U8	0	0	1	5	6
U9	0	0	1	5	6

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



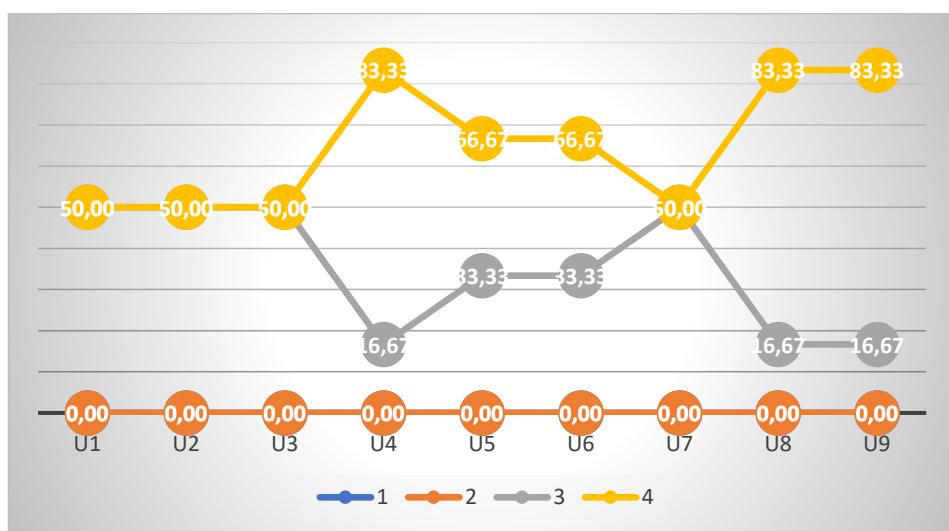
Gambar 4.47
Nilai Persepsi Responden UL MMPI
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Unit Layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 83.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan presentase responden sebesar 50.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 50.00% dan yang paling sedikit ada pada dengan presentase responden unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 16.67%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.48.

Tabel 4.48
Percentase Persepsi Responden UL MMPI
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U2	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U3	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U4	0,00	0,00	16,67	83,33	100,00
U5	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U6	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
U7	0,00	0,00	50,00	50,00	100,00
U8	0,00	0,00	16,67	83,33	100,00
U9	0,00	0,00	16,67	83,33	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.48
Percentase Persepsi Responden UL MMPI
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.12. IKM Unit Layanan Okupasi Terapi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

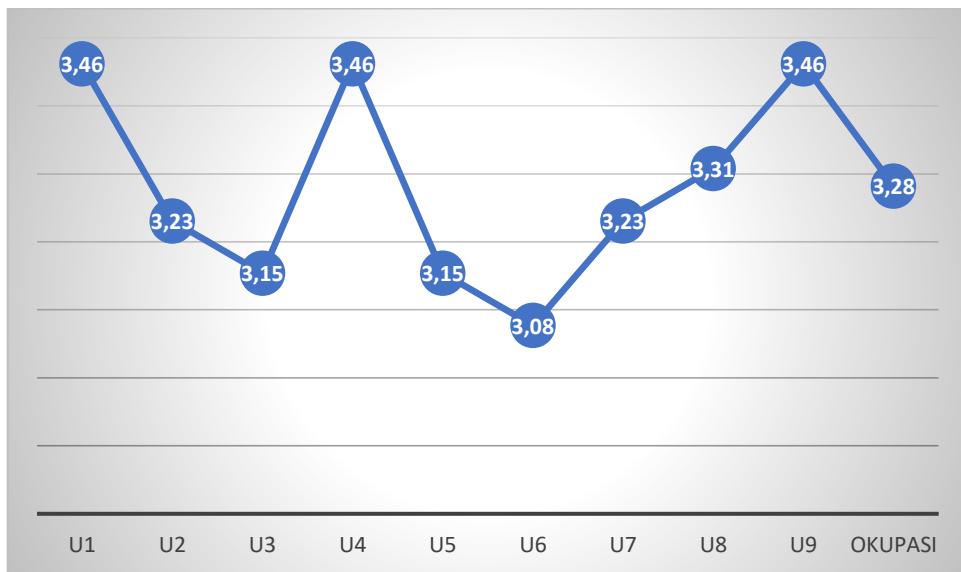
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 13 responden pada unit layanan okupasi terapi

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.49. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.49 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.28, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.08 hingga 3.46 (kategori baik). Nilai interval IKM unit layanan Klinik okupasi terapi Daerah Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.46 atau masuk kategori baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.08 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.49
Nilai Interval Unit Layanan Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,46	Baik
U2	3,23	Baik
U3	3,15	Baik
U4	3,46	Baik
U5	3,15	Baik
U6	3,08	Baik
U7	3,23	Baik
U8	3,31	Baik
U9	3,46	Baik
Okupasi	3,28	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.49
Nilai Interval Unit Layanan Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

b. Nilai IKM

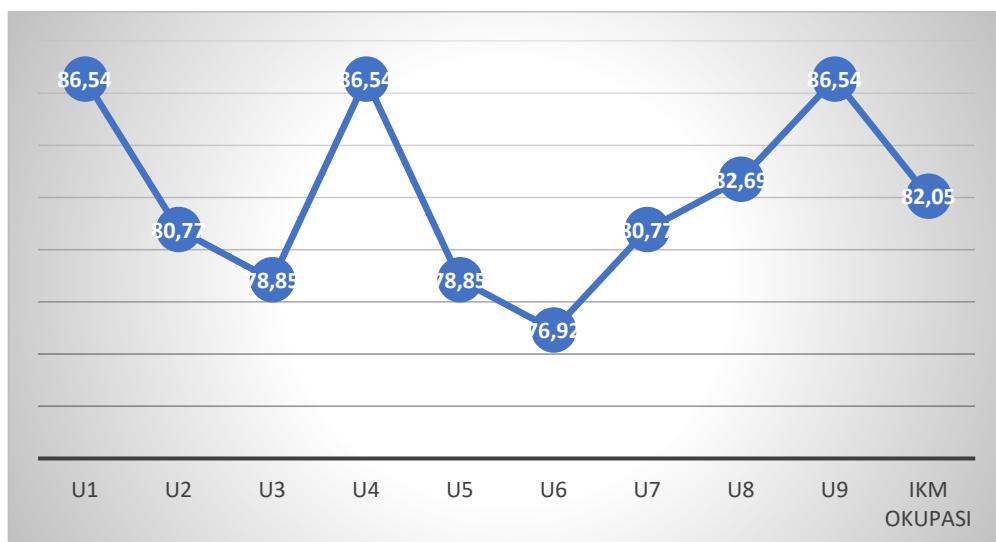
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.50. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.50 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 82.05. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik.

Sedangkan nilai IKM unit layanan okupasi terapi perunsur pelayanan adalah antara 76.92 hingga 86.54 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.50
Nilai IKM UL Okupasi Terapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	86,54	Baik
2	U2	80,77	Baik
3	U3	78,85	Baik
4	U4	86,54	Baik
5	U5	78,85	Baik
6	U6	76,92	Baik
7	U7	80,77	Baik
8	U8	82,69	Baik
9	U9	86,54	Baik
IKM Okupasi		82,05	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.50
Nilai IKM UL Okupasi Terapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.51. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.51 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

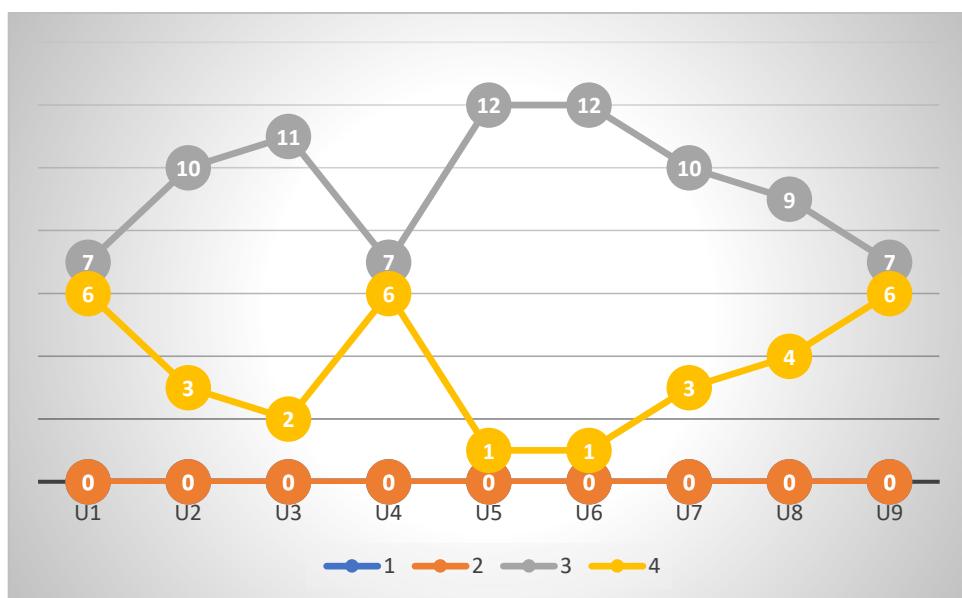
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 6 orang dari 13 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 1 orang dari 13 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden masing-masing 12 orang dari 13 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan

unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 7 orang dari 13 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.51.

Tabel 4.51
Nilai Persepsi Responden UL Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	7	6	13
U2	0	0	10	3	13
U3	0	0	11	2	13
U4	0	0	7	6	13
U5	0	0	12	1	13
U6	0	0	12	1	13
U7	0	0	10	3	13
U8	0	0	9	4	13
U9	0	0	7	6	13

Sumber : Diolah dari Data Survey, 2025



Gambar 4.51

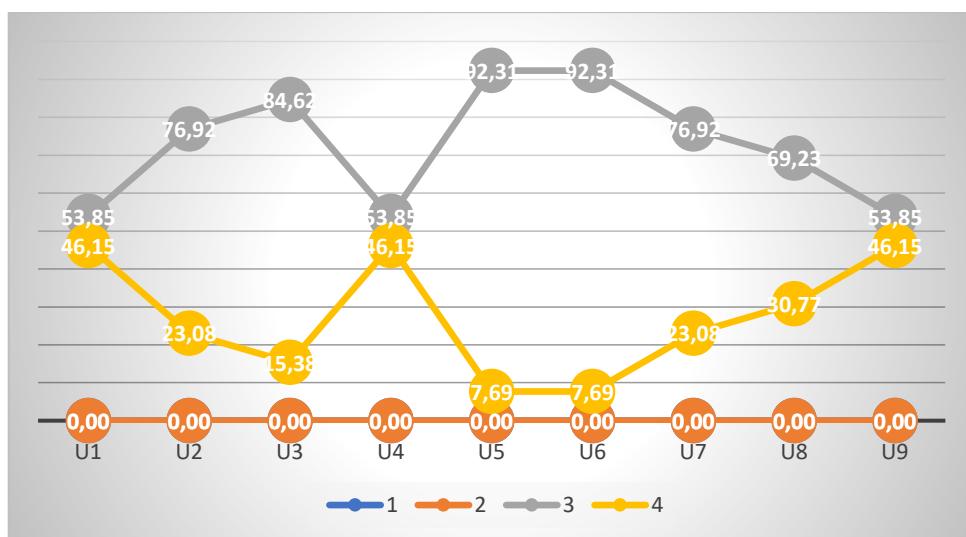
**Nilai Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025**

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 46.15% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase sebesar 7.69%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden masing-masing sebesar 92.31% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase sebesar 53.85% Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.52.

Tabel 4.52
Percentase Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Unsur
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	53,85	46,15	100,00
U2	0,00	0,00	76,92	23,08	100,00
U3	0,00	0,00	84,62	15,38	100,00
U4	0,00	0,00	53,85	46,15	100,00
U5	0,00	0,00	92,31	7,69	100,00
U6	0,00	0,00	92,31	7,69	100,00
U7	0,00	0,00	76,92	23,08	100,00
U8	0,00	0,00	69,23	30,77	100,00
U9	0,00	0,00	53,85	46,15	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.52
Percentase Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.13. IKM Unit Layanan Penyakit Dalam dan Unsurnya

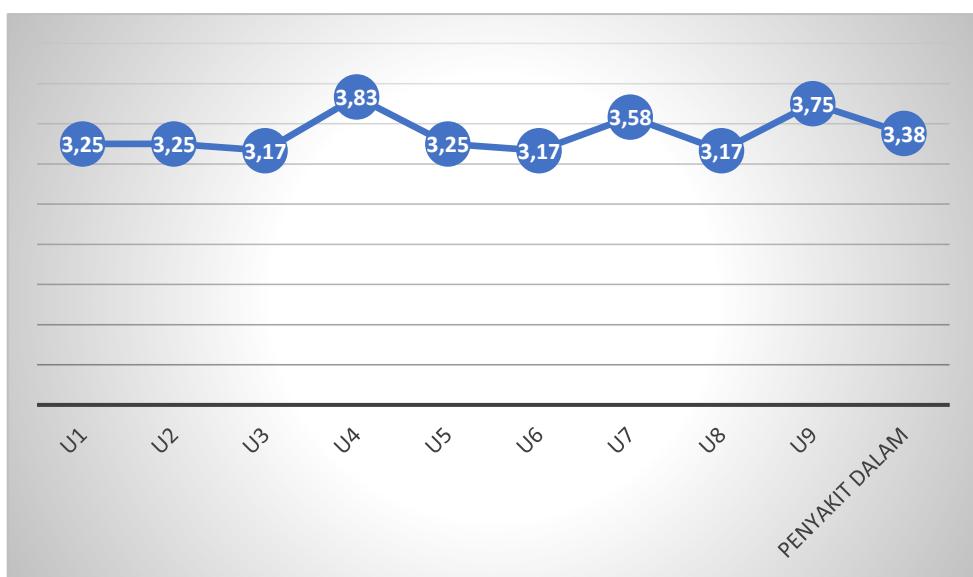
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 12 responden pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.53. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.53 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.38, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.17 hingga 3.83 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan penyakit dalam Daerah Provinsi Jambi tahun 2025 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.83 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval 3.17 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.53
Nilai Interval Unit Layanan Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,25	Baik
U2	3,25	Baik
U3	3,17	Baik
U4	3,83	Sangat Baik
U5	3,25	Baik
U6	3,17	Baik
U7	3,58	Sangat Baik
U8	3,17	Baik
U9	3,75	Sangat Baik
Penyakit Dalam	3,38	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.53
Nilai Interval Unit Layanan Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
Tahun 2025

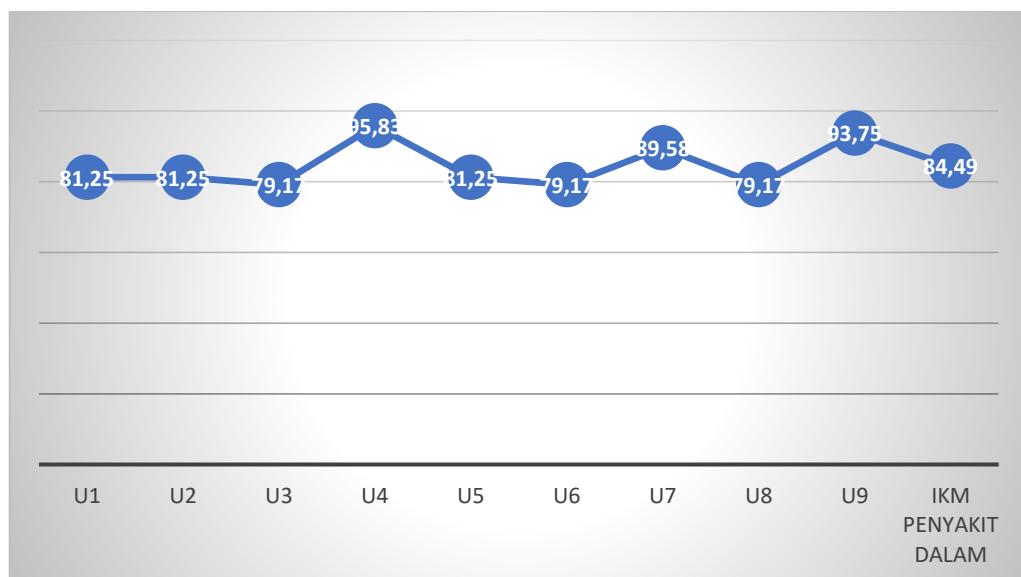
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.54. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.54 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 84.49. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan penyakit dalam perunsur pelayanan adalah antara 79.17 hingga 95.83 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.54
Nilai IKM UL Penyakit Dalam RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	81,25	Baik
2	U2	81,25	Baik
3	U3	79,17	Baik
4	U4	95,83	Sangat Baik
5	U5	81,25	Baik
6	U6	79,17	Baik
7	U7	89,58	Sangat Baik
8	U8	79,17	Baik
9	U9	93,75	Sangat Baik
IKM Penyakit Dalam		84.49	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.54
Nilai IKM UL Penyakit Dalam RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat

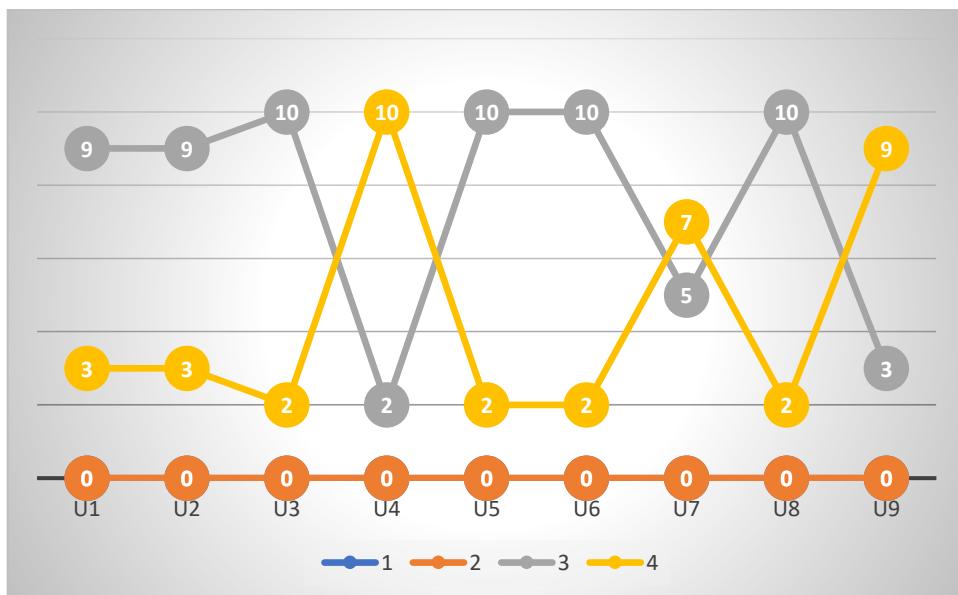
terhadap pelayanan publik pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.55. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.55 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 10 orang dari 12 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 2 orang dari 12 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan masing-masing jumlah responden 10 orang dari 12 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dari 12 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.55.

Tabel 4.55
Nilai Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	9	3	12
U2	0	0	9	3	12
U3	0	0	10	2	12
U4	0	0	2	10	12
U5	0	0	10	2	12
U6	0	0	10	2	12
U7	0	0	5	7	12
U8	0	0	10	2	12
U9	0	0	3	9	12

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



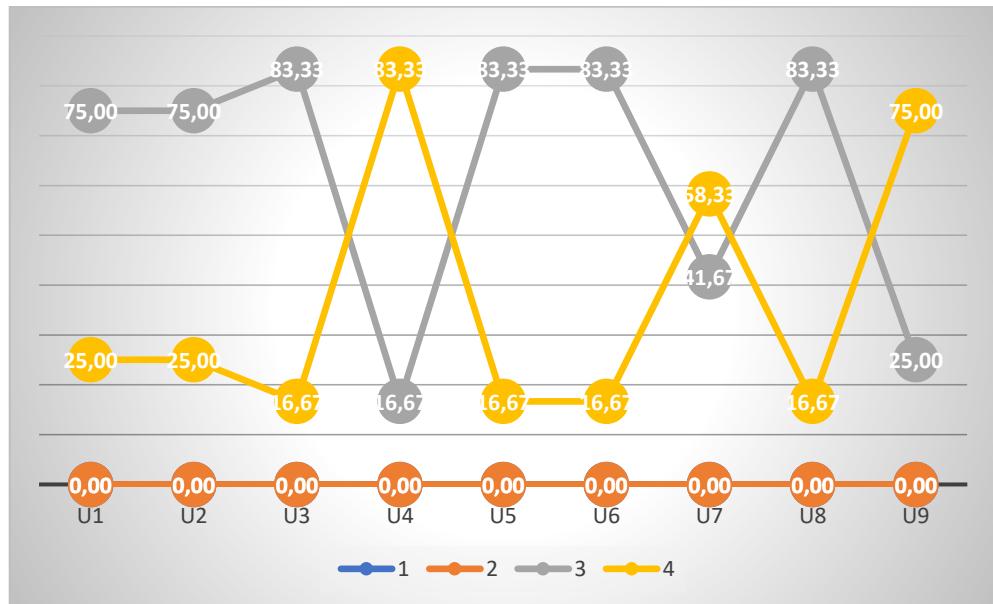
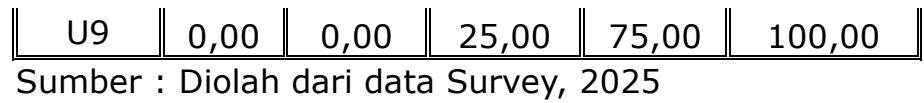
Gambar 4.55
Nilai Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam

penyusunan IKM Unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 83.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebesar 16.67%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 83.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase sebesar 16.67%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.56.

Tabel 4.56
Persentase Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Unsur
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	75,00	25,00	100,00
U2	0,00	0,00	75,00	25,00	100,00
U3	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00
U4	0,00	0,00	16,67	83,33	100,00
U5	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00
U6	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00
U7	0,00	0,00	41,67	58,33	100,00
U8	0,00	0,00	83,33	16,67	100,00



Gambar 4.56
Percentase Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

4.2.14. IKM Unit Layanan Poli Anak dan Unsurnya

a. Nilai Interval

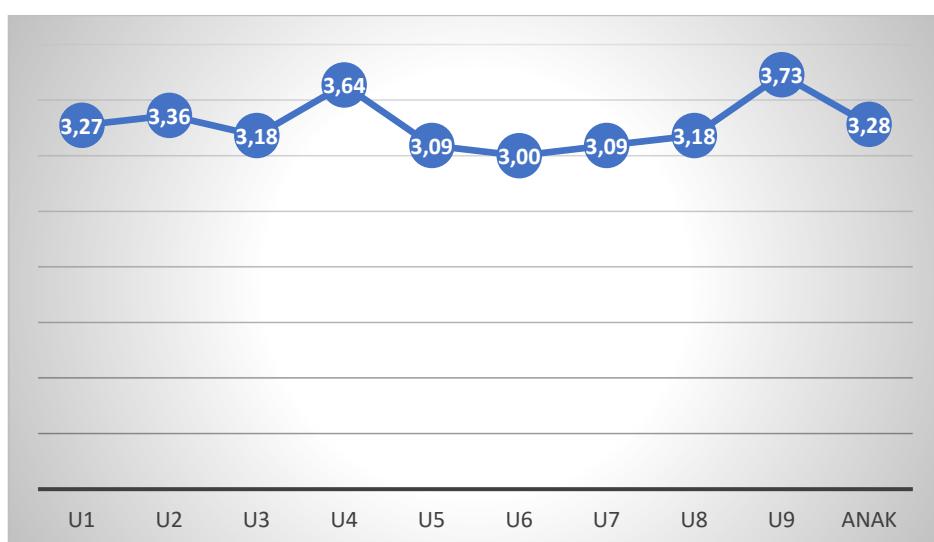
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 11 responden pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.57. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.57 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 3.28, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.73 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025

tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.73 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.57
Nilai Interval UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3,27	Baik
U2	3,36	Baik
U3	3,18	Baik
U4	3,64	Sangat Baik
U5	3,09	Baik
U6	3,00	Kurang Baik
U7	3,09	Baik
U8	3,18	Baik
U9	3,73	Sangat Baik
Anak	3,28	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survey,2025



Gambar 4.57

Nilai Interval UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

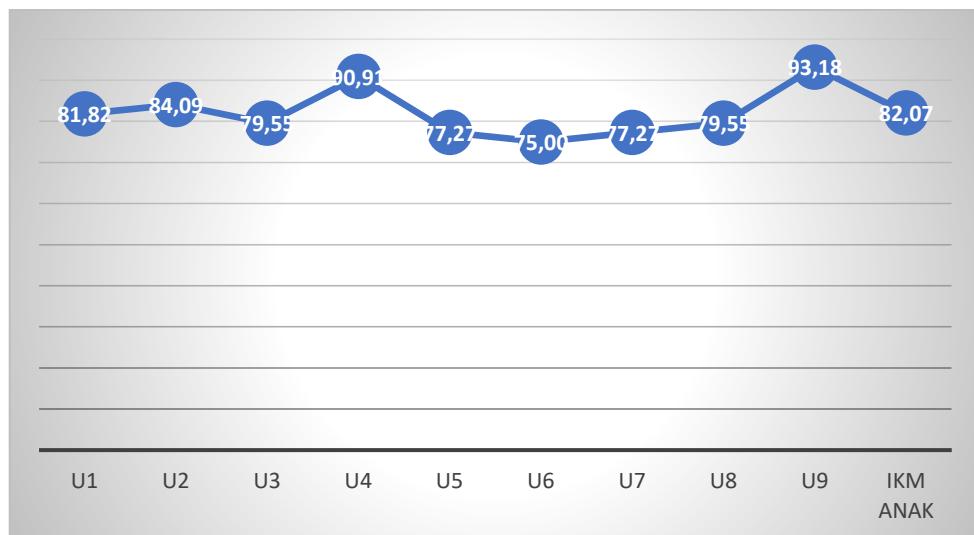
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.58. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.58 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 82.07. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan poli anak perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 93.18 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.58
Nilai IKM UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	81,82	Baik
2	U2	84,09	Baik
3	U3	79,55	Baik
4	U4	90,91	Sangat Baik
5	U5	77,27	Baik
6	U6	75,00	Kurang Baik
7	U7	77,27	Baik
8	U8	79,55	Baik
9	U9	93,18	Sangat Baik
	IKM Anak	82,07	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.58
Nilai IKM UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2025

C. Persepsi Responden

Hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 dari sembilan unsur

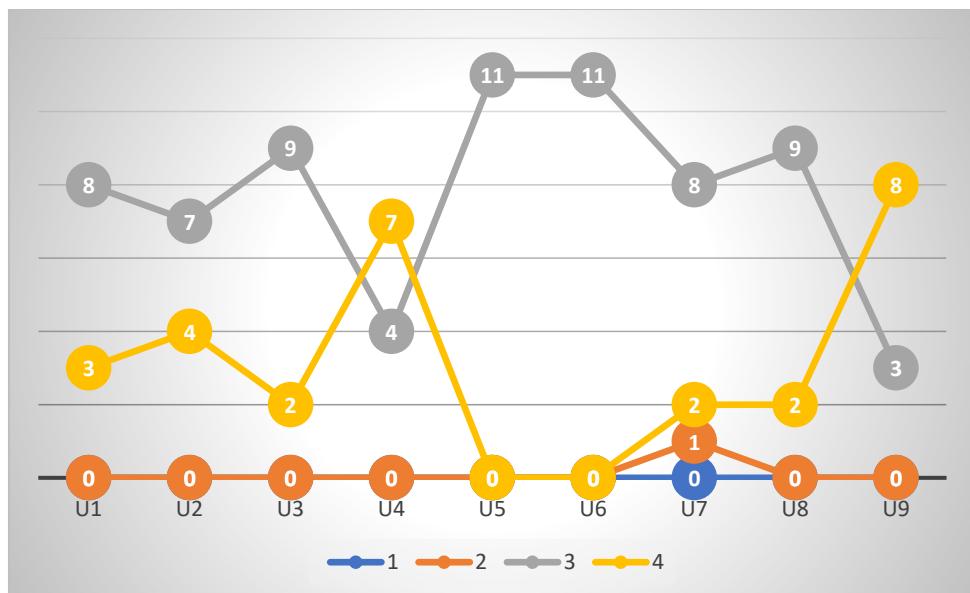
dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.59. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.59 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Namun masih ditemukannya responden dengan persepsi 2 (kurang baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dari 11 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 0 orang dari 11 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 11 orang dari 11 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 11 responden. Nilai persepsi 2 (kurang baik) ditemukan pada unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 1 orang dari 11 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.59.

Tabel 4.59
Nilai Persepsi Responden UL Poli Anak
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	8	3	11
U2	0	0	7	4	11
U3	0	0	9	2	11
U4	0	0	4	7	11
U5	0	0	11	0	11
U6	0	0	11	0	11
U7	0	1	8	2	11
U8	0	0	9	2	11
U9	0	0	3	8	11

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



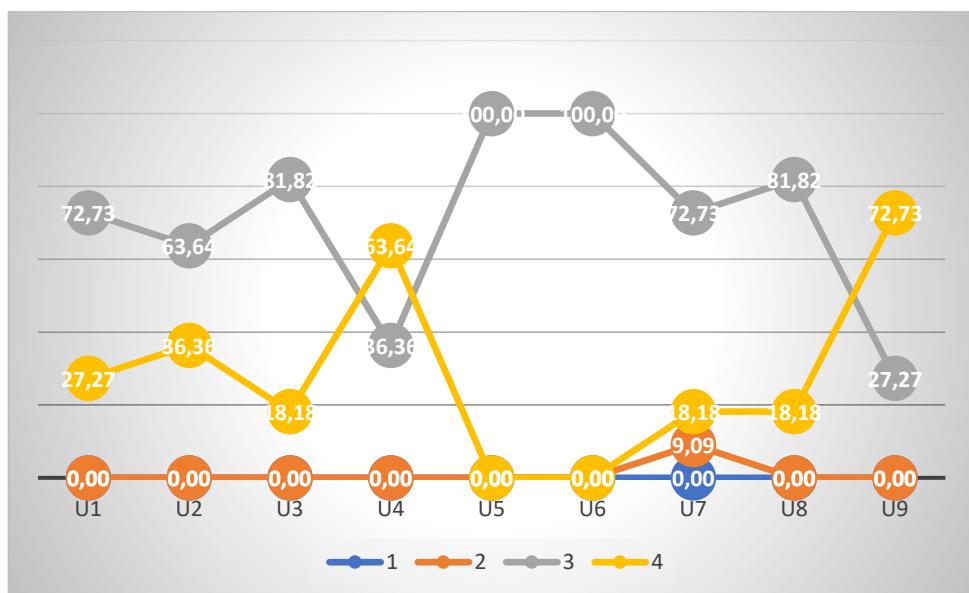
Gambar 4.59
Nilai Persepsi Responden UL Poli Anak
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 72.73% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 27.27%. Persentase nilai persepsi 2 (kurang baik) ditemukan pada unsur 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 9.09%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.60.

Tabel 4.60
Persentase Persepsi Responden UL Poli Anak
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	0,00	72,73	27,27	100,00
U2	0,00	0,00	63,64	36,36	100,00
U3	0,00	0,00	81,82	18,18	100,00
U4	0,00	0,00	36,36	63,64	100,00
U5	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
U6	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
U7	0,00	9,09	72,73	18,18	100,00
U8	0,00	0,00	81,82	18,18	100,00
U9	0,00	0,00	27,27	72,73	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2025



Gambar 4.60
Persentase Persepsi Responden UL Poli Anak
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2025

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dengan berpedoman pada hasil perhitungan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025, baik secara umum maupun menurut Unit layanan semuanya menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah baik. Adapun kesimpulan secara rinci adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 adalah 86.09, dengan mutu pelayanannya adalah B dan kinerja layanan adalah baik. Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 lebih baik dibandingkan tahun 2024 (IKM : 85.00). Nilai IKM RSJD Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya adalah 82.60 hingga 92.60 (Baik hingga sangat baik).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Unit Layanan adalah sebagai berikut :

No.	Unit Layanan	IKM	Interval Nilai	Kinerja IKM
1	Spesialis Jiwa	86,20	76.61-88.30	Baik
2	Rehabilitasi Medik	87.04	76.61-88.30	Baik
3	Neorologi Saraf	89.71	88.31-100.00	Sangat Baik
4	Farmasi	84.92	76.61-88.30	Baik
5	Gigi dan Mulut	84.28	76.61-88.30	Baik
6	Akupuntur	85.74	76.61-88.30	Baik
7	Laboratorium	89.81	88.31-100.00	Sangat Baik
8	Psikologi	84.20	76.61-88.30	Baik
9	Fisioterapi	83.55	76.61-88.30	Baik

10	Radiologi	86.11	76.61-88.30	Baik
11	MMPI	91.20	88.31-100.00	Sangat Baik
12	Okupasi Terapi	82.05	76.61-88.30	Baik
13	Poli Penyakit Dalam	84.49	76.61-88.30	Baik
14	Poli Anak	82.07	76.61-88.30	Baik

3. IKM unit layanan menurut unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

No.	Unit Layanan	IKM Unsur	Kinerja IKM Unsur
1	Spesialis Jiwa	81.06-92.42	B-SB
2	Rehabilitasi Medik	83.33-93.33	B-SB
3	Neorologi Saraf	88.07-92.61	B-SB
4	Farmasi	80.95-92.86	B-SB
5	Gigi dan Mulut	81.25-91.25	B-SB
6	Akupuntur	80.00-93.33	B-SB
7	Laboratorium	79.17-100.00	B-SB
8	Psikologi	76.56-95.31	B-SB
9	Fisioterapi	76.92-94.23	B-SB
10	Radiologi	79.55-93.18	B-SB
11	MMPI	87.50-95.83	B-SB
12	Okupasi Terapi	78.85-86.54	B
13	Poli Penyakit Dalam	79.17-95.83	B-SB
14	Poli Anak	75.00-93.18	KB-SB

Keterangan : KB = kurang baik, B = baik, SB = sangat baik

4. Berdasarkan persepsi masyarakat, masih ada responden dengan persepsi kurang baik dalam penilaian kepuasan masyarakat di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2025 yaitu pada unsur 3 (waktu penyelesaian) dan unsur 7 (prilaku pelaksana pelayanan).

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan kesimpulan sebelumnya, ada beberapa rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh manajemen RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Provinsi ke depannya pada unsur-unsur pelayanan tertentu sebagai berikut :

1. Untuk RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi secara umum perlu perbaikan dan peningkatan terutama pada unsur 3 (waktu penyelesaian) dan unsur 7 (prilaku pelaksana pelayanan).karena masih ada persepsi responden yang memberikan penilaian kurang baik (nilai 2). Kemudian perlu peningkatan unsur-unsur yang berpotensi menuju IKM sangat baik seperti unsur 7 (prilaku pelaksana pelayanan), unsur 1 (persyaratan pelayanan), unsur 6 (kompetensi) dan unsur 9 (sarana dan prasarana)
2. Unit Layanan Spesialis Jiwa perlu peningkatan menuju kinerja layanan sangat baik terutama pada unsur 3 (waktu penyelesaian) dan peningkatan IKM pada unsur lainnya.
3. Unit Layanan rehab medik perlu peningkatan pada perbaikan pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 3, unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 7 karena nilai IKM-nya lebih renda dibandingkan dengan unsur lainnya.
4. Unit Layanan Neorologi Saraf perlu peningkatan terutama pada unsur 5 dan unsur 8 karena nilai IKM-nya lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya.

5. Unit Layanan Farmasi perlu peningkatan terutama pada unsur 3, unsur 8, unsur 5 dan unsur 7 karena nilai IKM-nya lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya.
6. Unit Layanan Gigi dan Mulut perlu peningkatan terutama pada unsur 8, unsur 2, unsur 3 dan unsur 5 karena IKM-nya paling rendah.
7. Unit Layanan akupuntur perlu peningkatan terutama pada unsur 2, unsur 3, unsur 6, unsur 5 dan unsur 7 karena IKM-nya paling rendah.
8. Unit Layanan Laboratorium perlu perbaikan pada unsur 6 karena nilai IKM-nya paling rendah dan perlu peningkatan pada unsur 1 dan unsur 7 untuk menuju IKM sangat baik.
9. Unit Layanan Psikologi perlu peningkatan terutama pada unsur 1 (IKM-nya kurang baik), unsur 3 dan unsur 2, karena nilai IKM-nya masih rendah.
10. Unit Layanan Fisioterapi perlu peningkatan terutama pada unsur 5, unsur 2, unsur 8, unsur 6 dan unsur 1 karena nilai IKM-nya masih rendah.
11. Unit Layanan Radiologi perlu peningkatan pada unsur 3 dan unsur 6 karena IKM-nya masih rendah.
12. Unit Layanan MMPI perlu peningkatan pada unsur 1, unsur 2, unsur 3 dan unsur 7 untuk mencapai kinerja IKM sangat baik.
13. Unit Layanan Okupasi perlu peningkatan pada semua unsur karena nilai IKM-nya belum ada yang mencapai sangat baik.

14. Unit Layanan penyakit dalam perlu peningkatan terutama pada unsur 3, unsur 6 dan unsur 8 karena karena nilai IKM-nya masih rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service-Profit Chain*. 4th Edition. John Wiley & Sons.
- Damaji Ratmono. (2020), Kajian Indeks Kepuasan Insan Ombudsman Pengguna Layanan Perpustakaan Terhadap Layanan Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia Kurun Waktu 2019-2020. Ombudsman Republik Indonesia. VISI PUSTAKA Vol. 22, No. 1, April 2020
- Setyawati, R., & Daryanto. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Implementasi*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th Edition. McGraw-Hill Education.
- Kemenpan dan RB, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Anonim. (2016). Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.
- Jambi Ekspres. (2024, Januari 15). Ketersediaan Blangko KTP di Sarolangun Jadi Sorotan.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi. (2023). Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.

- Kotler, P. (2021). New Consumer Psychology: The Role of Technology in Human Behavior. *Journal of Consumer Research*, 48(4), 543-559.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2021). Service-Dominant Logic: A Foundational Framework for Marketing. *Journal of Marketing*, 85(1), 1-13.
- Payne, A., Frow, P., & Vargo, S. L. (2020). The Service-Dominant Logic of Marketing. In *The Handbook of Research on Business Administration and Management*. IGI Global.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th Edition. McGraw-Hill Education.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2019). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. 5th Edition. Routledge.
- Haryanto, T., & Rahmat, A. (2020). "Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Melalui Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 112-125.
- Nurhayati, S., & Supriyanto, B. (2023). "Dampak Pelayanan Publik Digital Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 45-60.
- Purnomo, E. P., & Handoyo, R. (2021). "Hubungan Indikator Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepercayaan Masyarakat". *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 187-201.
- Disdukcapil Kab. Sarolangun, (2025). Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun tahun 2024.
- Kemenkumham, (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Kemenkumham, (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Diundangkan di Jakarta pada tanggal 30 Oktober 2012.

Marjoni Rachman. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Tahta Media Group.

Dani Finata Pratama dan Harmon Chaniago. (2017), Pengaruh Gender Terhadap Pengambilan Keputusan di Lingkungan Kerja. Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 3, Desember 2017 57 ISSN 2460-8211.

Handayani, T., & Sugiarti. (2008). Konsep dan Teknik Penelitian Gender. Surya Darma Editor. Malang: UMM Press.

Essers, C dan Benschop, Y. (2007). Entreprising identities: female entrepreneurs of Moroccan or turkish origin in the Organization Studies, Vol. 28 No. 1, pp. 49- 69

Anonim. (2024). Makna Kepemimpinan Pendidikan: Kunci untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan. <https://blog.teknokrat.ac.id/>

Ombusman. (2020). Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->

RSJD Kol. HM Syukur, 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat RSJD Kol.HM Syukur Tahun 2024.