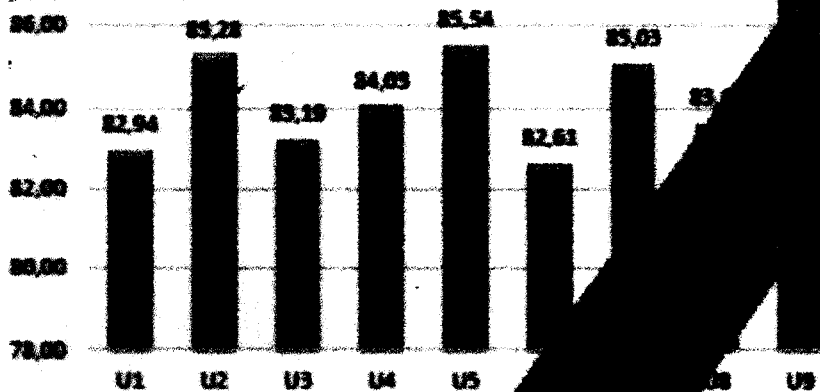




PEMERINTAH PROVINSI JAMBI



INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

REKAM JEKAT JENIS
DAERAH PROVINSI
JAMBI TAHUN 2022

BAB IV
IKM RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
PROVINSI JAMBI

4.1. IKM RSJD

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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.

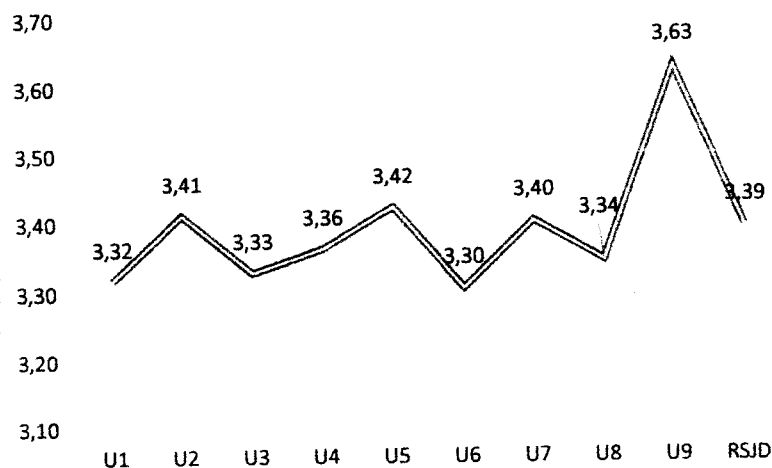
Sebelum mendapatkan nilai IKM RSJ Daerah Provinsi Jambi, perlu dicarinterlebih dahulu nilai interval. Nilai interval sama dengan satu setara dengan 25, nilai interval 2 setara dengan 50, nilai interval 3 setara dengan 75 dan nilai interval 4 setara dengan 100. Artinya ketika diperoleh nilai interval, akan dapat diperoleh gambaran nilai IKM-nya. Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan terhadap 299 responden pada berbagai unit layanan diperoleh nilai interval IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.1.

Tabel 4.1
 Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJ Daerah
 Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2023

Unsur	Interval IKM
U1	3,32
U2	3,41
U3	3,33
U4	3,36
U5	3,42
U6	3,30
U7	3,40
U8	3,34
U9	3,63
RSJD	3,39

Sumber : Diolah dari data Survey, 2023

Mengacu pada Tabel dan Gambar 4.1 terlihat bahwa nilai interval IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 adalah 3.39, hal ini berti nilai tersebut masuk pada kategori baik. Bila dilihat nilai interval IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi per unsur pelayanan adalah antara 3.32 dampai dengan hingga 3.63. Dengan demikian nilai interval-interval tersebut berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai interval IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.63 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.30 atau berada pada kategori baik.



Gambar 4.1
Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJ Daerah
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2023

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 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023. Deskripsi nilai IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.2.

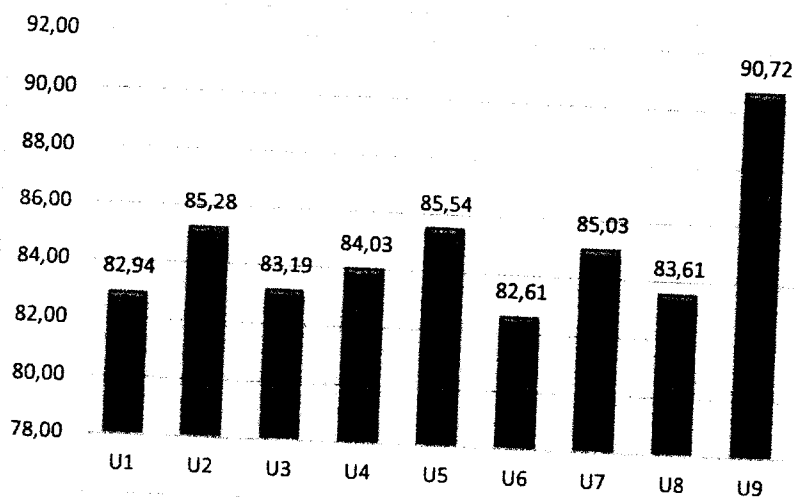
Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 adalah 84.77. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian IKM Rumah Sakit Jiwa

Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik.

Tabel 4.2
Nilai IKM RSJ Daerah Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2023

No.	UNSUR	IKM	Kriteria
1	U1	82,94	Baik
2	U2	85,28	Baik
3	U3	83,19	Baik
4	U4	84,03	Baik
5	U5	85,54	Baik
6	U6	82,61	Baik
7	U7	85,03	Baik
8	U8	83,61	Baik
9	U9	90,72	Sangat Baik
IKM RSJD		84,77	Baik

Sumber : Diolah dari data Survey, 2023



Gambar 4.2
Nilai IKM RSJ Daerah Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2023

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 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 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 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 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 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2022 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana), dengan jumlah responden sebanyak 188 orang dari 299 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 91 orang. 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 persentase jumlah responden masing-masing 208 orang dari 299 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 111 orang. Sementara nilai persepsi kurang baik terdapat pada tiga unsur layanan yaitu unsur 3, unsur 4 dan unsur 8, terbanyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan responden sebanyak 10 orang dari 299 responden, kemudian unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan 5 responden dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan 4 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
 Nilai Persepsi Responden RSJ Daerah
 Provinsi Jambi Tahun 2023

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	5	194	100	299
U2	0	0	176	123	299
U3	0	10	181	108	299
U4	0	5	181	113	299
U5	0	0	208	91	299
U6	0	0	208	91	299
U7	0	0	179	120	299
U8	0	4	188	107	299
U9	0	0	111	188	299

Sumber : Diolah dari data Survey, 2023

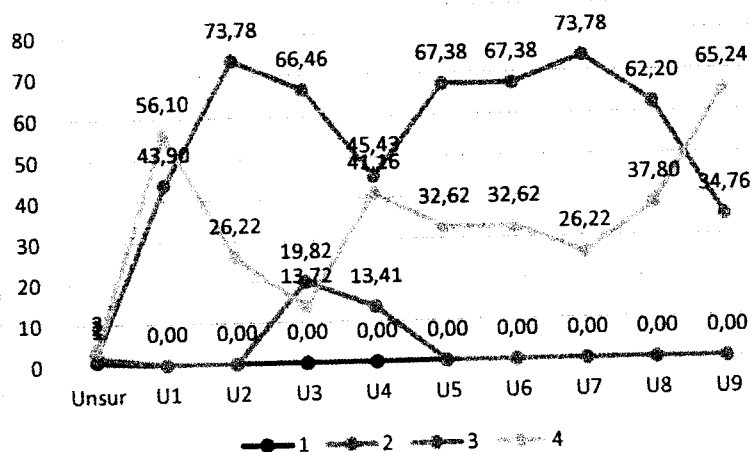
Sebagaimana persepsi responden pada table sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 62.88% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dengan persentase masing-masing sebanyak 30.43%. 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 69.57%. Sementara persentase nilai persepsi kurang baik terdapat pada tiga unsur layanan yaitu unsur 3, unsur 4 dan unsur 8, terbanyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan responden sebanyak 3.34%,

kemudian unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) sebanyak 1.67% dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 1.34%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.4. dan Gambar 4.3.

Tabel 4.4.
Persentase Persepsi Responden RSJ Daerah
Provinsi Jambi Tahun 2023

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0,00	1,67	64,88	33,44	100,00
U2	0,00	0,00	58,86	41,14	100,00
U3	0,00	3,34	60,54	36,12	100,00
U4	0,00	1,67	60,54	37,79	100,00
U5	0,00	0,00	69,57	30,43	100,00
U6	0,00	0,00	69,57	30,43	100,00
U7	0,00	0,00	59,87	40,13	100,00
U8	0,00	1,34	62,88	35,79	100,00
U9	0,00	0,00	37,12	62,88	100,00

Sumber : Diolah dari data Survey, 2023



Gambar 4.3.
Persentase Persepsi Responden RSJ Daerah
Provinsi Jambi Tahun 2022

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan IKM RSJ Daerah Jambi tahun 2023, 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) RSJ Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 adalah 84.77, dengan mutu pelayanannya adalah B dan kinerja layanan adalah baik. Nilai IKM RSJ Daerah Provinsi Jambi tahun 2023 lebih baik dibandingkan tahun 2022 (IKM : 84.06). Nilai IKM RSJD Provinsi Jambi unsur-unsurnya adalah 82.61 hingga 92.72 (Baik hingga sangat baik).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Unit Layanan adalah sebagai berikut :

No.	Unit Layanan	IKM	Interval Nilai	Kinerja IKM
1	Spsialis Jiwa	86.04	76.61-88.30	Baik
2	Rehabilitasi Medik	82.94	76.61-88.30	Baik
3	Neorologi Saraf	87.65	76.61-88.30	Baik
4	IGD	85.88	76.61-88.30	Baik
5	Gigi dan Mulut	84.67	76.61-88.30	Baik
6	Akupunktur	84.85	76.61-88.30	Baik
7	Laboratorium	83.96	76.61-88.30	Baik
8	Psikolog	82.67	76.61-88.30	Baik
9	Fisioterapi	83.51	76.61-88.30	Baik
10	IPWL-Narkoba	83.89	76.61-88.30	Baik
11	MMPI	82.73	76.61-88.30	Baik

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

No.	Unit Layanan	Interval Nilai	IKM Unsur	Kineraj IKM Unsur
1	Spsialis Jiwa	76.61-88.30	82.00-92.00	B-SB
2	Rehabilitasi Medik	76.61-88.30	75.00-92.86	B-SB
3	Neorologi Saraf	76.61-88.30	84.26-93.52	B-SB
4	IGD	76.61-88.30	81.25-93.75	B-SB
5	Gigi dan Mulut	76.61-88.30	79.00-90.00	B-SB
6	Akupuntur	76.61-88.30	72.27-90.91	B-SB
7	Laboratorium	76.61-88.30	80.63-88.13	B-SB
8	Psikolog	76.61-88.30	75.00-89.29	B-SB
9	Fisioterafi	76.61-88.30	79.69-91.41	B-SB
10	IPWL-Narkoba	76.61-88.30	80.00-95.00	B-SB
11	MMPI	76.61-88.30	75.78-89.84	B-SB

Keterangan : B = baik, SB = sangat baik

4. Masih ada responden dengan persepsi kurang baik dalam penilaian kepuasan masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Jambi pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

5.2. Rekomendasi

Dengan mengacu pada hasil suvey dan kesimpulan sebelumnya, ada beberapa rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh manajemen RSJD Provinsi pada unsur-unsur pelayanan tertentu sebagai berikut :

1. Untuk RSJ Daerah Provinsi Jambi secara umum perlu perbaikan dan peningkatan terutama pada unsur 3 (Waktu

Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan). karena masih ada persepsi responden yang memberikan penilaian kurang baik (nilai 2, interval 1-4).

2. Unit Layanan Jiwa RSJ Daerah Jambi, perlu perbaikan terutama pada unsur 3, unsur 1, unsur 4 dan unsur 8 karena masih ada persepsi responden yang memberikan penilaian kurang baik dengan persentase 1,33 hingga 2,67% dari 75 responden.
3. Unit Layanan rehab medik perlu perbaikan pada unsur 3 karena nilai IKM-nya kurang baik dan peningkatan pada unsur 6 dan unsur 8 karena IKM-nya masih rendah.
4. Unit Layanan iGD perlu peningkatan pada unsur 1 dan unsur 6, karena nilai IKM-nya masih rendah.
5. Unit Layanan Gigi dan Mulut perlu peningkatan pada unsur 1 karena nilai IKM-nya masih rendah.
6. Unit Layanan Akupuntur perlu perbaikan pada unsur 3 karena masih ada persepsi responden dengan nilai kurang baik dan peningkatan pada unsur 5 dan unsur 8 karena IKM-nya masih rendah.
7. Unit Layanan Laboratorium perlu perbaikan pada unsur 3 dan unsur 4 karena masih ada persepsi responden dengan nilai kurang baik masing-masing 7,5 dan 5% dan peningkatan pada unsur 4, unsur 1 dan unsur 5 karena IKM-nya masih rendah.
8. Unit Layanan Psikologi perlu perbaikan pada unsur 3 karena masih ada persepsi responden dengan nilai kurang baik (9,52%) dan peningkatan pada unsur 6 karena IKM-nya kurang baik.

9. Unit Layanan Fsioterapi perlu perbaikan pada unsur 8 dan unsur 3 karena masih banyak persepsi responden dengan nilai kurang baik (2) dan peningkatan pada unsur 6 dan unsur 8 karena IKM-nya kurang baik.
10. Unit Layanan IPWL-Narkoba perlu perbaikan pada unsur 6 karena IKM-nya kurang baik.
11. Unit Layanan MMPI perlu perbaikan pada unsur 4, unsur 1 dan unsur 8 karena masih ada persepsi responden dengan nilai kurang baik (2) dan peningkatan pada unsur 7 dan unsur 4 karena IKM-nya kurang baik.
12. Unit Layanan Okupasi perlu perbaikan pada unsur 1 karena masih ada persepsi responden dengan nilai kurang baik (2).