

# Laporan Hasil

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum



## Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan

## Tahun 2015

## KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perda Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Nomor 064 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei pendapat ini, diharapkan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.

Gambut, Desember 2015

DIREKTUR,

ttd

**dr. H. IBG Dharma Putra, MKM**

Pembina Utama Madya

NIP. 19610301 198703 1 016

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TERHADAP PELAYANAN**  
**RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM**  
**PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**  
**TAHUN 2015**

**I. LATAR BELAKANG**

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Perda Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 064 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

**II. TUJUAN**

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2015.

### III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014, meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### IV. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.  
Angka 1 mewakili : tidak baik  
Angka 2 mewakili : kurang baik  
Angka 3 mewakili : baik  
Angka 4 mewakili : sangat baik
3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 150 responden.
4. Lokasi survei : Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan mulai tanggal 9 November sampai dengan 15 Desember 2015.

6. Metode pengolahan data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

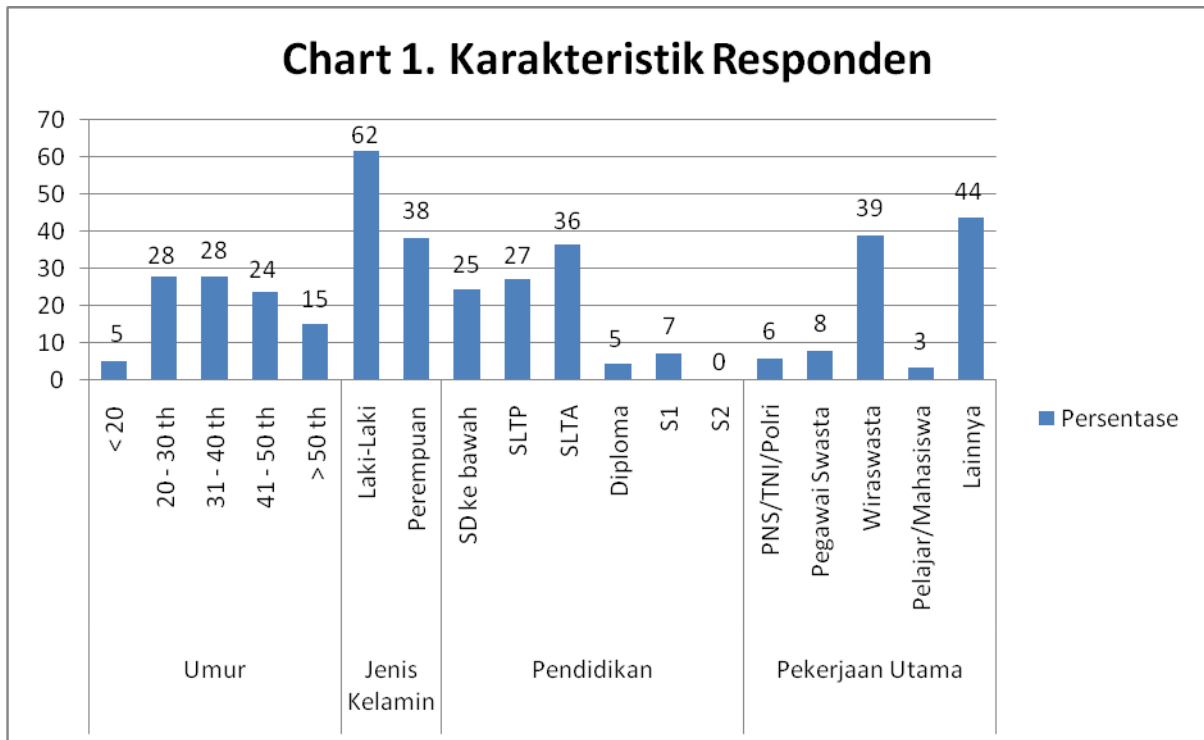
7. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## V. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden pengunjung Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2015 :

**Tabel 1. Karakteristik Responden Pengunjung Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2015**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE %
1	Umur	< 20	5
		20 - 30 th	28
		31 - 40 th	28
		41 - 50 th	24
		> 50 th	15
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	62
		Perempuan	38
3	Pendidikan	SD ke bawah	25
		SLTP	27
		SLTA	36
		Diploma	5
		S1	7
		S2	0
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	6
		Pegawai Swasta	8
		Wiraswasta	39
		Pelajar/Mahasiswa	3
		Lainnya	44
	<b>Jumlah responden</b>	Rawat Jalan	112
		Rawat Inap	39
		TOTAL	151



Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Chart 1 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (28%) dan 31 – 40 tahun (28%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (62%), menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (36%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah masih berada di level menengah kebawah.
4. Pekerjaan responden terbanyak adalah pekerjaan lainnya (44%), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum didominasi oleh masyarakat seperti petani/ibu rumah tangga, dll.

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang dibedakan antara dua lokasi survei, yaitu instalasi rawat jalan dan ruang rawat inap. Perbedaan menjadi 2 lokasi ini dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini kami sajikan tabel data nilai IKM per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan :

**Tabel 2. Nilai IKM terhadap Pelayanan RSJ Sambang Lihum Tahun 2015 Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Rawat Jalan		Rawat Inap	
		Nilai Rata-rata	Konversi IKM	Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,20	79,91	3,00	75,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	<b>81,92</b>	3,03	75,64
U3	Waktu Pelayanan	3,24	81,03	3,26	<b>81,41</b>
U4	Biaya/Tarif	3,23	80,80	3,05	76,28
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,21	80,36	3,21	80,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	<b>79,46</b>	3,15	78,85
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,25	3,15	78,85
U8	Maklumat Pelayanan	3,19	79,69	2,92	73,08
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19	79,69	2,90	<b>72,44</b>

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa Kompetensi Pelaksana/Petugas di **Instalasi Pelayanan Rawat Jalan** mendapatkan nilai terendah (79,46), sedangkan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi (81,92).
2. Dapat diketahui bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di **Ruang Rawat Inap** mendapatkan nilai terendah (72,44), sedangkan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi (81,41).
3. Dapat diketahui bahwa Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah di **Instalasi Rawat Jalan**. Hal ini berarti kemampuan/skill/pengetahuan/keterampilan dipersepsikan oleh sebagian responden masih kurang memadai. Cara untuk meningkatkan unsur ini adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan medik dan mendorong petugas untuk lebih aktif berkomunikasi dengan pasien.
4. Nilai terendah di **Ruang Rawat Inap** berada di unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masyarakat dan Maklumat Pelayanan. Unsur pelayanan ini dipersepsikan rendah barangkali karena kurang tersosialisasikan dengan baik kepada pasien rawat inap maupun keluarganya.

Setelah melihat hasil nilai IKM per unit pelayanan per unsur pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasi menjadi nilai IKM RSJ Sambang Lihum secara keseluruhan, sebagaimana tabel 3 berikut ini:

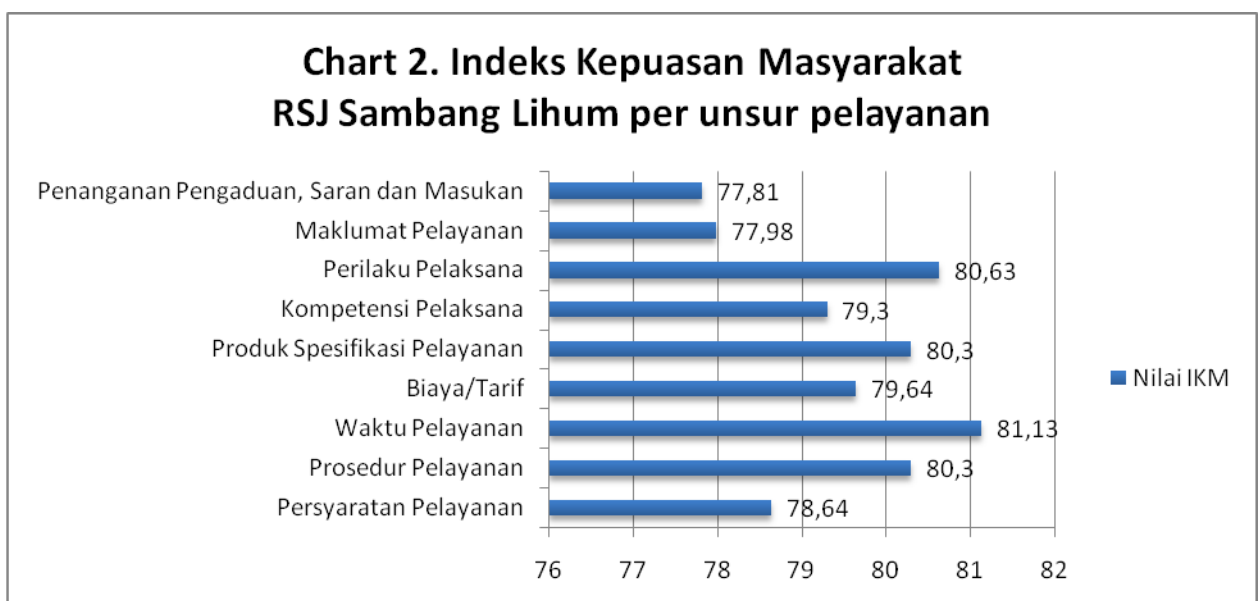


**Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat RSJ Sambang Lihum secara keseluruhan tahun 2015**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM /UNSUR PELAYANAN	IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,15	78,64	<b>79.53</b>
U2	Prosedur Pelayanan	3,21	80,30	
U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,13	
U4	Biaya/Tarif	3,19	79,64	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,21	80,30	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,30	
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	80,63	
U8	Maklumat Pelayanan	3,12	77,98	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11	77,81	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,53 berarti pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah baik namun belum memenuhi harapan pelanggan (> 81,25).

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum secara keseluruhan dapat dilihat pada Chart 2 berikut :



Sesuai hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada Chart 2 di atas, disimpulkan bahwa :

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah (77,81).
2. Waktu Pelayanan perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi (81,13).
3. Seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan nilai rata-rata 3. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah cukup baik dan memuaskan bagi para pengunjungnya. Walaupun belum mencapai nilai tertinggi yaitu 4, dimana sangat baik dan sangat memuaskan.

Sebagai pengukuran terakhir, kita akan melihat perbandingan nilai IKM tahun ini dengan nilai IKM tahun sebelumnya. Hal ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana usaha perbaikan yang telah dilakukan oleh semua pihak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Namun perlu diketahui bahwa Unsur Pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 16 tahun 2014 telah disederhanakan menjadi hanya 9 (sembilan) unsur dari sebelumnya yang berjumlah 14 (empat belas) unsur. Jadi perbandingan hanya dilakukan terhadap unsur-unsur yang sama.

Adapun perbandingannya tersaji dalam tabel 4 di bawah ini:

**Tabel 4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJ Sambang Lihum secara Keseluruhan Sejak Tahun 2012**

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN			
		2012	2013	2014	2015
U1	Persyaratan Pelayanan	78.83	79.83	79,34	78,64
U2	Prosedur Pelayanan	79.17	78.83	80,20	80,30
U3	Waktu Pelayanan	75.67	79.33	77,31	81,13
U4	Biaya/Tarif	78.17	79.33	78,90	79,64
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	-	-	-	80,30
U6	Kompetensi Pelaksana	77.00	78.67	78,61	79,30
U7	Perilaku Pelaksana	81.83	81.50	80,49	80,63
U8	Maklumat Pelayanan	-	-	-	77,98
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	-	-	77,81
	<b>TOTAL IKM</b>	<b>78.21</b>	<b>78.94</b>	<b>78.17</b>	<b>79.53</b>

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat diperoleh gambaran tentang perkembangan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sumbang Lihum selama 2 tahun terakhir sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, hasil IKM tahun 2015 ini meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dengan selisih kenaikan nilai IKM sebesar 1,36. Hal ini menjadi pertanda baik, bahwa seluruh pihak di rumah sakit telah berusaha mempertahankan, memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, walaupun belum terlihat cukup signifikan.
2. Unsur pelayanan yang terlihat naik cukup signifikan adalah Waktu Pelayanan, dari 77,31 menjadi 81,13 dengan selisih kenaikan sebesar 3,82. Hal ini berarti pengunjung rumah sakit telah melihat adanya peningkatan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kedisiplinan dan konsistensi waktu kerja/pelayanan (kecepatan dan ketepatan) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Adapun unsur pelayanan yang terlihat turun penilaiannya yaitu Persyaratan Pelayanan, dari 79,34 menjadi 78,64, dengan selisih penurunan sebesar 0,70. Hal ini berarti pengunjung rumah sakit merasa bahwa pengurusan syarat, baik secara teknis dan administratif, dipersepsikan masih agak memberatkan. Kehati-hatian dalam pengelolaan persyaratan memang sebaiknya tidak memperlambat waktu pelayanan, tapi juga tidak terasa memberatkan pengunjung. Sosialisasi dan pemberian informasi yang baik dari petugas di garda depan akan sangat menentukan.

## VI. KESIMPULAN

Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sebagai penyedia layanan kesehatan jiwa di Provinsi Kalimantan Selatan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum tahun 2015:

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 79,53. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah baik namun belum memenuhi harapan, yaitu mencapai nilai 81,26 (kategori sangat baik). Kesembilan unsur berada dalam **kategori baik** (62,51 – 81,25), yaitu :
  - Persyaratan Pelayanan (78,64);
  - Prosedur Pelayanan (80,30);
  - Waktu Pelayanan (81,13);
  - Biaya/Tarif (79,64);
  - Produk Spesifikasi Pelayanan (80,30);
  - Kompetensi Pelaksana (79,30);
  - Perilaku Pelaksana (80,63);
  - Maklumat Pelayanan (77,98);
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (77,81).
2. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah:
  - Kompetensi Pelaksana di Instalasi Rawat Jalan (79,46),
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Ruang Rawat Inap (72,44).
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah:
  - Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (81,92) dan
  - Waktu Pelayanan di Ruang Rawat Inap (81,41).
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif tahun ini meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dari 78,17 menjadi 79,53, dengan selisih kenaikan 1,36. Hal ini menunjukkan bahwa secara perlahan tapi pasti, kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum terus meningkat.

## VII. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSJ Sambang Lihum Tahun 2015 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pihak Manajemen harus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan teknis. Selain itu, petugas didorong untuk lebih aktif berkomunikasi dengan pasien sehingga terbangun suasana keakraban dan sikap saling percaya.
2. Pihak Manajemen harus lebih mensosialisasikan tentang pengelolaan pengaduan saran, dan masukan kepada seluruh pasien dan keluarga. Juga perlu didorong inisiatif pasien dan partisipasi keluarga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.
3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi. Rumah Sakit juga perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
4. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun pelayanan, sesuai Pergub Kalimantan Selatan No 064 Tahun 2014, agar Rumah Sakit dapat terus memenuhi perubahan harapan pelanggannya. Untuk itu diperlukan komitmen kuat baik dari pihak manajemen, karyawan maupun seluruh pihak terkait dengan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.

## VIII. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Diklat kompetensi akan menjadi prioritas pada tahun 2016, diinventarisasi oleh Subbag Kepegawaian dan bidang Pelayanan.
2. Membuat alur pengaduan dan penyelesaian keluhan, serta melaksanakan sosialisasi alur dan *role playing* penanganan keluhan
3. Sosialisasi alur pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum
4. Pelaksanaan *in house training* komunikasi efektif bagi petugas garda depan
5. Penyusunan informasi wajib dan tertentu di Rumah Sakit
6. Melaksanakan kontrol/pengawasan petugas garda depan oleh pejabat struktural
7. Aktivasi Manager on Duty (MOD)
8. Penyiapan anggaran oleh bagian Penyusunan Program
9. Penyusunan analisa data dari Kotak Kepuasan Pasien dan membuat laporannya setiap bulan.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2015 sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit terhadap masyarakat.

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat  
(total: rawat jalan dan rawat inap)
2. Dokumentasi Pengambilan data responden
3. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2015