



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM

TAHUN 2016



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.

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 2016

DIREKTUR,

ttd

dr. H. IBG Dharma Putra, MKM

Pembina Utama Madya

NIP. 19610301 198703 1 016

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM TAHUN 2016

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Responden dipilih secara acak di dua area pelayanan, yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap. Pelaksanaan survei di bulan Desember 2016 dan menghasilkan 152 kuisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 123 kuisioner rawat jalan dan 29 kuisioner rawat inap.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **76,35**. Ini berarti berada dalam nilai interval konversi IKM 62,51 - 81,25, dengan kategori mutu pelayanan **B (baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	75,82	A (sangat baik) : 81,21 – 100,00 B (baik) : 62,51 – 81,25 C (kurang baik) : 43,76 – 62,50 D (tidak baik) : 25,00 – 43,75 Total : 76.35 Kategori : BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	77,14	
U3	Waktu Pelayanan	70,07	
U4	Biaya/Tarif	75,66	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76,48	
U6	Kompetensi Pelaksana	77,63	
U7	Perilaku Pelaksana	79,28	
U8	Maklumat Pelayanan	76,97	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,13	

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kuisioner, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2016

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 2016.

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 kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner 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 : pelaksanaan survei dilakukan selama lebih kurang 2 (satu) bulan mulai tanggal 19 Oktober sampai dengan 19 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 :

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

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

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

- 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

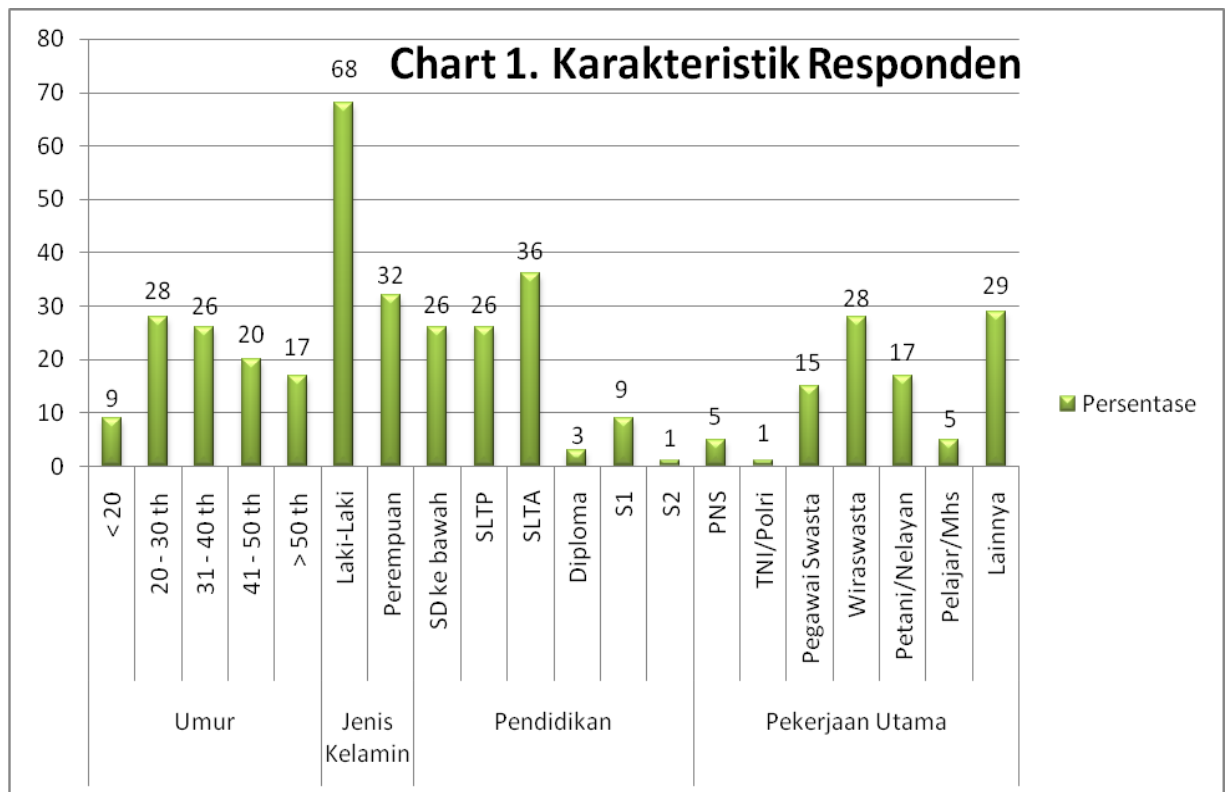
7. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil 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 5 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan sebaran tempat tinggal. 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 2016 :

Tabel 1. Karakteristik Responden Pengunjung Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2016

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE %
1	Umur	< 20	13	9
		20 - 30 th	43	28
		31 - 40 th	40	26
		41 - 50 th	30	20
		> 50 th	26	17
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	103	68
		Perempuan	49	32
3	Pendidikan	SD ke bawah	39	26
		SLTP	39	26
		SLTA	55	36
		Diploma	5	3
		S1	13	9
		S2 ke atas	1	1
4	Pekerjaan Utama	PNS	8	5
		TNI/Polri	2	1
		Pegawai Swasta	22	15
		Wiraswasta	43	28
		Petani/Nelayan	26	17
		Pelajar/Mahasiswa	7	5
		Lainnya	44	29
	Jumlah responden	Rawat Jalan	123	80,92
		Rawat Inap	29	19,08
		TOTAL	152	



Adapun sebaran tempat tinggal responden dapat terlihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Sebaran Tempat Tinggal Responden

NO	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH	PERSENTASE
1	Barito Kuala	12	8
2	Banjarmasin	43	28
3	Banjarbaru	29	19
4	Banjar	33	22
5	Tapin	8	5
6	Hulu Sungai Selatan	1	1
7	Hulu Sungai Tengah	2	1
8	Hulu Sungai Utara	2	1
9	Balangan	2	1
10	Tabalong	0	0
11	Tanah Laut	8	5
12	Tanah Bumbu	2	1
13	Kotabaru	2	1
14	Kab./Kota di Kalimantan Tengah	5	3

Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (28%) dan 31 – 40 tahun (26%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (68%), 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 ke bawah.
4. Pekerjaan responden terbanyak adalah pekerjaan lainnya (29%), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum didominasi oleh pekerjaan sektor non formal seperti buruh, pekerjaan tidak menetap atau ibu rumah tangga.
5. Tempat tinggal responden tersebar di seluruh Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan, kecuali Kabupaten Tabalong. Juga ada yang berasal dari Kalimantan Tengah, yaitu dari Palangkaraya (2 responden), Palingkau, Kapuas, dan Tamiang Layang (masing-masing 1 responden). Responden terbanyak berasal dari Kota Banjarmasin, 43 responden (28%) dan Kabupaten Banjar, 33 responden (22%).

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 3. Nilai IKM terhadap Pelayanan RSJ Sambang Lihum Tahun 2016 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	3,19	79,67	2,38	59,48
U2	Prosedur Pelayanan	3,24	80,89	2,45	61,21
U3	Waktu Pelayanan	2,91	72,76	2,34	58,62
U4	Biaya/Tarif	3,07	76,63	2,86	71,55
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,17	79,27	2,59	64,66
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,66	2,93	73,28
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	80,89	2,90	72,41
U8	Maklumat Pelayanan	3,20	79,88	2,59	64,66
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,15	80,49	2,64	68,10
	TOTAL		78,79		66,00

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

1. Dapat diketahui bahwa Waktu Pelayanan di **Instalasi Pelayanan Rawat Jalan** mendapatkan nilai terendah (72,76), sedangkan Prosedur Pelayanan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi (80,89).
2. Dapat diketahui bahwa Waktu Pelayanan di **Ruang Rawat Inap** mendapatkan nilai terendah (58,62), sedangkan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi (73,28).
3. Dapat diketahui bahwa Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah di **Instalasi Rawat Jalan**. Hal ini berarti jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan rawat jalan dipersepsikan oleh sebagian responden masih kurang memadai. Hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan jumlah Dokter Spesialis Jiwa dengan jumlah pasien yang datang. Cara jangka pendek untuk meningkatkan unsur ini adalah dengan bekerja sama dengan rumah sakit lain mendatangkan tenaga dokter spesialis jiwa. Cara jangka panjangnya dengan mendorong dan memotivasi para dokter umum untuk melanjutkan pendidikan spesialis jiwa. Kedua cara tersebut telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.
4. Sama seperti rawat jalan, nilai terendah di **Ruang Rawat Inap** berada di unsur Waktu Pelayanan. Unsur ini dipersepsikan rendah barangkali karena segelintir responden merasa jenuh dengan lamanya waktu perawatan. Seperti diketahui standar lama hari rawat adalah 21 hari untuk pasien jiwa dan minimal 3 bulan untuk residen napza.

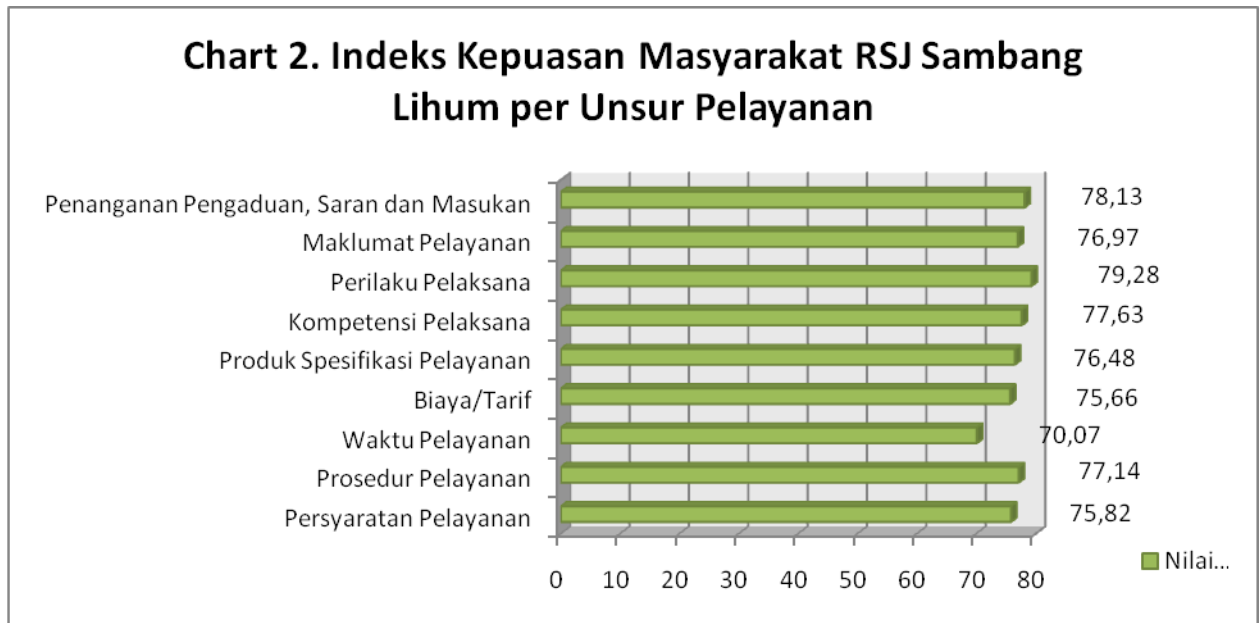
Setelah melihat hasil nilai IKM per unit pelayanan per unsur pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasikannya menjadi nilai IKM RSJ Sambang Lihum secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat RSJ Sambang Lihum secara keseluruhan tahun 2016

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,03	75,82	A (sangat baik) : 81,21 – 100,00 B (baik) : 62,51 – 81,25 C (kurang baik) : 43,76 – 62,50 D (tidak baik) : 25,00 – 43,75 Total : 76.35 Kategori : BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	3,09	77,14	
U3	Waktu Pelayanan	2,80	70,07	
U4	Biaya/Tarif	3,03	75,66	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,06	76,48	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11	77,63	
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,28	
U8	Maklumat Pelayanan	3,08	76,97	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,13	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,35 berarti pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah baik namun belum memenuhi harapan (> 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. Unsur Waktu Pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah (70,07).
2. Perilaku Pelaksana perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi (79,28).
3. Seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan nilai di atas 70. 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 di atas 81,21, 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.

Perbandingannya tersaji dalam tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
RSJ Sambang Lihum dengan Tahun Sebelumnya**

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	
		2015	2016
U1	Persyaratan Pelayanan	78,64	75,82
U2	Prosedur Pelayanan	80,30	77,14
U3	Waktu Pelayanan	81,13	70,07
U4	Biaya/Tarif	79,64	75,66
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	80,30	76,48
U6	Kompetensi Pelaksana	79,30	77,63
U7	Perilaku Pelaksana	80,63	79,28
U8	Maklumat Pelayanan	77,98	76,97
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,81	78,13
	TOTAL IKM	79.53	76.35

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat diperoleh gambaran tentang perkembangan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum selama 2 tahun terakhir sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, hasil IKM tahun 2016 ini turun dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dengan selisih nilai IKM sebesar 3,18.
2. Unsur pelayanan yang terlihat turun cukup signifikan adalah Waktu Pelayanan, dari 81,13 menjadi 70,07 dengan selisih turun sebesar 11,06. Penurunan ini sudah diprediksi sebelumnya. Sumbangan yang cukup besar berasal dari rawat inap. Jika tahun 2015, responden yang dilibatkan adalah dari keluarga pasien, maka tahun ini respondennya adalah mereka yang terdampak langsung dengan pelayanan rawat inap, yaitu residen napza. Sebagaimana kita ketahui, proses rehabilitasi napza telah diprogram dengan jangka waktu yang lama untuk pemulihan fisik, psikis, sosial dan spiritualnya, minimal dalam jangka waktu 3 bulan. Sehingga waktu pelayanan yang demikian dipersepsikan oleh sebagian responden sebagai sangat lama.
3. Di antara semua unsur yang diukur, ada satu unsur yang mengalami kenaikan, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Jika tahun 2015 mendapat nilai 77,81, maka tahun 2016 ini naik sebesar 0,32 menjadi 78,13. Hal ini menjadi pertanda bahwa Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum cukup responsif terhadap pengaduan, saran, keluhan dan masukan dari masyarakat. .

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 2016:

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **76,35**. 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 (75,82);
 - Prosedur Pelayanan (77,14);
 - Waktu Pelayanan (70,07);
 - Biaya/Tarif (75,66);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (76,48);
 - Kompetensi Pelaksana (77,63);
 - Perilaku Pelaksana (79,28);
 - Maklumat Pelayanan (76,97);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (78,13).
2. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi adalah:
 - Waktu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (72,76), dan
 - Waktu Pelayanan di Ruang Rawat Inap (58,62).
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah:
 - Prosedur Pelayanan dan Perilaku Pelaksana di Instalasi Rawat Jalan (80,89) dan
 - Kompetensi Pelaksana di Ruang Rawat Inap (73,28).
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif tahun ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dari 79,53 menjadi 76,35, dengan selisih turun 3,18.
5. Penurunan hasil indeks kepuasan ini tidak lantas berarti turunnya kualitas pelayanan di rumah sakit jiwa. **Semua unsur pelayanan yang diukur berada dalam kategori baik.**
6. Unsur pelayanan penyumbang terbesar penurunan adalah Waktu Pelayanan, terutama pelayanan rawat inap. Penurunan ini sudah diprediksi. Jika tahun 2015, responden yang dilibatkan adalah dari keluarga pasien rawat inap, maka tahun ini respondennya adalah mereka yang terdampak langsung dengan pelayanan rawat inap, yaitu residen napza. Sebagaimana kita ketahui, proses rehabilitasi napza telah diprogram dengan jangka waktu yang lama untuk pemulihan fisik, psikis, sosial dan spiritualnya, minimal dalam jangka waktu 3 bulan. Sehingga waktu pelayanan yang demikian dipersepsikan oleh sebagian responden sebagai sangat lama.

VII. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSJ Sambang Lihum Tahun 2016 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pihak Manajemen harus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi tenaga kesehatannya untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan-pelatihan. Termasuk mendorong dokter umum untuk melanjutkan pendidikan spesialisnya untuk menjaga keseimbangan jumlah dokter spesialis dan jumlah pasien.
2. Pihak Manajemen harus lebih aktif mendorong partisipasi keluarga dalam rangka rehabilitasi pasien baik secara fisik, mental, dan sosial. Kegiatan promosi kesehatan jiwa didorong untuk menghilangkan stigma terhadap orang dengan gangguan jiwa, sehingga ada penerimaan tanpa syarat dari masyarakat terhadap orang-orang dengan gangguan jiwa.
3. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
4. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun pelayanan, sesuai Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 064 Tahun 2014. Diharapkan Rumah Sakit dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

VIII. TINDAK LANJUT

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

1. Mengaktifkan kegiatan *family gathering* dan program “Sambang Lihum Keliling” atau SALILING.
2. Menyiapkan dukungan keuangan melalui penganggaran oleh bagian program.
3. Meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan jiwa oleh pejabat struktural.
4. Aktivasi Manager on Duty (MOD)
5. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2016 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. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2016

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit

Pelayanan

: RSJ Sambang Lihum

Alamat

: Jl. Gubernur Syarkawi Km 3,9 Gambut

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
6	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
7	3	3	2	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
9	4	4	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
10	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Rawat Jalan
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
12	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
16	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
17	3	4	3	3	3	4	3	4	2	Rawat Jalan
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
29	3	4	2	3	4	4	4	4	3	Rawat Jalan
30	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Rawat Jalan
31	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
35	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
36	2	1	2	3	1	3	3	3	2	Rawat Jalan
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
44	4	4	2	3	4	3	3	4	3	Rawat Jalan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
46	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Rawat Jalan
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
48	4	4	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
49	3	2	2	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
50	3	3	3	2	3	3	2	3	3	Rawat Jalan
51	3	3	3	3	2	2	4	3	3	Rawat Jalan
52	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Rawat Jalan
53	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
54	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Rawat Jalan
55	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
56	2	3	2	3	2	3	2	2	2	Rawat Jalan
57	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
58	2	2	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
60	2	3	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Jalan
61	4	4	4	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
64	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
65	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
67	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Rawat Jalan
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
70	2	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
74	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
75	3	3	2	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
77	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
80	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Rawat Jalan
81	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Rawat Jalan
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
85	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
88	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Rawat Jalan
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rawat Jalan
90	3	3	2	3	3	3	4	3	3	Rawat Jalan
91	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
92	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Rawat Jalan
93	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Rawat Jalan
94	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Rawat Jalan
95	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
97	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Rawat Jalan
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
101	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
102	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Rawat Jalan
103	4	4	3	3	4	4	3	4	3	Rawat Jalan
104	4	3	2	3	3	3	3	2	3	Rawat Jalan
105	3	3	2	2	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
106	3	3	2	3	2	3	3	3	3	Rawat Jalan
107	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
111	4	4	4	3	3	3	3	2	2	Rawat Jalan
112	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Rawat Jalan
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Rawat Jalan
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
115	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
116	4	4	4	3	4	4	4	3	4	Rawat Jalan
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
120	3	2	1	3	2	2	4	3	3	Rawat Jalan
121	3	3	1	1	1	3	3	2	2	Rawat Jalan
122	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Jalan
123	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Rawat Jalan
124	1	1	2	1	4	4	3	3	3	Rawat Inap
125	2	1	1	3	1	1	2	2	1	Rawat Inap
126	2	2	1	3	1	1	2	1	1	Rawat Inap
127	2	3	2	2	2	2	3	2	3	Rawat Inap
128	1	3	3	3	3	4	3	2	3	Rawat Inap
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
131	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Rawat Inap
132	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
133	2	2	2	2	2	3	2	2	1	Rawat Inap
134	1	1	2	3	2	3	3	2	3	Rawat Inap
135	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
137	1	3	2	3	2	3	3	1	2	Rawat Inap
138	3	2	3	3	3	4	3	3	3	Rawat Inap
139	2	2	1	3	2	3	2	2	3	Rawat Inap
140	2	2	1	4	2	3	3	3	3	Rawat Inap
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
142	3	2	3	2	2	2	2	2	1	Rawat Inap
143	3	2	1	2	1	2	2	2	2	Rawat Inap
144	3	2	1	4	2	2	2	2	2	Rawat Inap
145	1	3	3	3	3	4	4	3	3	Rawat Inap

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
146	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Rawat Inap
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
150	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Rawat Inap
151	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Rawat Inap
152	2	1	2	2	2	3	3	2	3	Rawat Inap
	461	469	426	460	465	472	482	468	475	
N.Rata-rata	3,03	3,09	2,80	3,03	3,06	3,11	3,17	3,08	3,13	
										1
NRR Tertimbang	0,34	0,34	0,31	0,34	0,34	0,35	0,35	0,34	0,35	3,05
										25
										0,11111
										76,35

Baik

DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan di lapangan Maklumat Pelayanan/Janji Pelayanan yang telah dijanjikan oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum?

- 1) Tidak tepat
- 2) Kurang tepat
- 3) Tepat
- 4) Sangat tepat

JANJI PELAYANAN

"Dengan Berharap Ridho dari Tuhan Yang Maha Esa, Kami akan melayani dengan penuh kegairahan, secara profesional serta beretika. Dan siap menerima sanksi jika tidak melayani sesuai Standar Pelayanan yang berlaku"



9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sistem pengaduan masyarakat dan tindak lanjut pengaduan, saran, masukan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum?

- 1) Tidak baik
- 2) Kurang baik
- 3) Baik
- 4) Sangat baik

Terima Kasih atas Partisipasinya
Terima Kasih atas Partisipasinya

Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Mohon kesediaan untuk berpartisipasi dalam survei terkait dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara memperoleh Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.

Atas perhatian dan partisipasinya, diucapkan terima kasih.

Gambut, November 2016



PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RS Sambang Lihum
2. Nilai yang diberikan oleh responden diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei
4. Hasil survei akan dipublikasikan secara terbuka melalui website Rumah Sakit.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DATA RESPONDEN

Umur	 tahun	Kab/kota	
Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan	Pendidikan 1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D3-D4) 5. S-1 6. S-2 ke Atas	Pekerjaan Utama 1. PNS 2. TNI/Polri 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta/Wirausaha 5. Petani/Nelayan 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Lainnya	
Jenis Pelayanan : Rawat Jalan/Rawat Inap*			

* coret yang tidak perlu

PETUNJUK : Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, baik persyaratan administrasi maupun persyaratan teknis?
 - 1) Sulit
 - 2) Agak sulit
 - 3) Mudah
 - 4) Sangat mudah
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah mudah, sederhana, sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit?
 - 1) Tidak mudah
 - 2) Kurang mudah
 - 3) Mudah
 - 4) Sangat mudah

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum?
 - 1) Sangat lama/lambat
 - 2) Agak lama/lambat
 - 3) Wajar
 - 4) Sangat cepat
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah biaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum dirasakan sudah wajar dan terjangkau oleh masyarakat?
 - 1) Tidak wajar
 - 2) Kurang wajar
 - 3) Wajar dan terjangkau
 - 4) Sangat wajar
5. Menurut Bapak/Ibu, apakah hasil pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah memuaskan?
 - 1) Tidak puas
 - 2) Kurang puas
 - 3) Puas
 - 4) Sangat puas
6. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai atau petugas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum sudah mampu/sudah ahli dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - 1) Tidak mampu/tidak ahli dan tidak terampil
 - 2) Kurang mampu/kurang ahli dan kurang terampil
 - 3) Mampu/ahli dan terampil
 - 4) Sangat mampu/sangat ahli dan sangat terampil
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai atau petugas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum dirasakan sudah sopan, ramah, dan menghormati pelanggan dalam memberikan pelayanan?
 - 1) Tidak sopan dan tidak ramah
 - 2) Kurang sopan dan kurang ramah
 - 3) Sopan dan ramah
 - 4) Sangat sopan dan sangat ramah