

LAPORAN KEGIATAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT TRIWULAN IV TAHUN 2020



**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Jl. Aliyang No.1
Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420
email: rsjdsungaibangkong@gmail.com
PONTIANAK**

RINGKASAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2019 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat/ responden dan mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat. Metode digunakan deskriptif analisis. Jumlah responden yang dipilih adalah 150 orang, ditentukan secara acak (random sampling) yang diambil dari setiap ruangan rawat jalan dan rawat inap. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Tingkat mutu pelayanan RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil nilai Indeks kepuasan masyarakat pelayanan di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar secara keseluruhan adalah **80,32** atau **B** (Baik).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat ini telah selesai disusun. Laporan tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran capaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar pada tahun 2020. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada klien / customer / pengunjung. Sebagian besar dari mereka adalah klien Rawat Jalan dan selebihnya klien Rawat Inap.

Setelah pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data, sehingga didapatkan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat. Selanjutnya, masukan-masukan konstruktif diperlukan terhadap penyempurnaan laporan ini.

Pontianak, Agustus 2020

Ketua Panitia Kegiatan Survei
Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai
Bangkong Prov Kalimantan Barat



Liliosa Maria Tengkuak, SKM., Msi
NIP. 196908111992032008

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov. Kalbar.....	3
1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	10
1.6 Metode	22
1.7 Tim Survei Kepuasan Masyarakat	24
1.8 Jadwal Pelaksanaan.....	26
BAB II Hasil dan Analisis SKM	27
2.1 Hasil	27
2.1.1 Karakteristik Responden.....	27
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	29
2.1.3 Hasil Penilaian IKM.....	32
2.1.4 Saran Responden.....	33
BAB III Kesimpulan dan Saran	37
3.1 Kesimpulan.....	37
3.2 Saran/ Rekomendasi	37
Lampiran	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Rawat Inap Pasien	22
Gambar 2.	Alur Rawat Jalan Pasien	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Indikator pelayanan RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun 2018 dan 2019.....	12
Tabel 2.	Kasus baru dan lama pasien rawat	14
Tabel 3.	Distribusi kunjungan rawat inap pasien menurut jenis kelamin tahun 2019	14
Tabel 4.	Distribusi kunjungan pasien menurut jenis kelamin ke klinik Dewalu lima tahun terakhir	14
Tabel 5.	Distribusi kunjungan pasien lama dan baru menurut jenis kelamin ke klinik Dewalu tahun 2019	15
Tabel 6.	Kasus rawat inap pasien Wisma Sirih	15
Tabel 7.	Kunjungan pasien ke klinik Metadon	16
Tabel 8.	Kunjungan klien ke VCT RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar 5 tahun terakhir.....	16
Tabel 9.	Kunjungan klien ke CST RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun 2019	16
Tabel 10.	Kunjungan pasien anak dengan kebutuhan khusus 5 tahun terakhir.....	17
Tabel 11.	Distribusi kunjungan pasien di Poli Anak menurut jenis kelamin tahun 2019.....	17
Tabel 12.	Distribusi tenaga medis RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	18
Tabel 13.	Distribusi tenaga perawat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	18
Tabel 14.	Distribusi tenaga Kesehatan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	18
Tabel 15.	Distribusi SDM Psikolog RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	19
Tabel 16.	Distribusi tenaga penunjang pelayanan lainnya RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	19

Tabel 17.	Distribusi SDM RSJD Sungai Bangkong Kalbar menurut PNS dan Non PNS tahun 2019	20
Tabel 18.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	23
Tabel 19.	Panitia Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	24
Tabel 20.	Tenaga Ahli Pengolahan dan Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun 2019	25
Tabel 21.	Tahapan Pengukuran IKM RSJD Sungai Bangkong Tahun 2019.....	26
Tabel 22.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	27
Tabel 23.	Karakteristik responden berdasarkan usia	27
Tabel 24.	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ...	28
Tabel 25.	Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan tetap	28
Tabel 26.	Karakteristik responden berdasarkan Pendapat Masyarakat tentang pelayanan	28
Tabel 27.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.....	29
Tabel 28.	Kemudahan proses pelayanan diunit pelayanan	29
Tabel 29.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	29
Tabel 30.	Kewajaran tarif	30
Tabel 31.	Kesesuai produk layanan.....	30
Tabel 32.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.....	31
Tabel 33.	Perilaku dalam memberikan pelayanan	31
Tabel 34.	Kualitas saran dan prasarana	31
Tabel 35.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	32

Tabel 36.	Indeks setiap unsur layanan di RSJD Sungai Bangkong....	32
Tabel 37.	Indeks kepuasan masyarakat.....	33
Tabel 38.	Saran oleh responden	34
Tabel 39.	Saran responden pada unsur layanan	34
Tabel 40.	Nilai/Nilai Rata-Rata Per Unsur IKM Berdasarkan Peringkat.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Fotokopi SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar
Tentang Pembentukan Panitia Kegiatan Survey Kepuasan
Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun
Anggaran 2020
.....
40
- Lampiran 2. Fotokopi SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar
Tentang Penunjukan Tenaga Pengolah dan Analisis Data
Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai
Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2020
.....
44
- Lampiran 3. Kuesioner
.....
45
- Lampiran 4. Rekap Nilai Per Unsur Pelayanan SKM IKM RSJD Sungai
Bangkong Tahun 2020
.....
46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pada pernyataan tersebut terlihat jelas bahwa makna kesehatan merupakan sesuatu yang holistik, melingkupi seluruh aspek kehidupan. Mengacu pada defenisi kesehatan di atas maka kesehatan jiwa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari konsep kesehatan, bahkan bisa dinyatakan bahwa tidak ada kesehatan tanpa kesehatan jiwa.

Upaya kesehatan jiwa saat ini dilakukan secara berjenjang, mulai dari tingkat masyarakat hingga hospitalisasi (Rumah Sakit Jiwa). Di masyarakat penderita gangguan jiwa mendapatkan perawatan komunitas sebagai upaya rehabilitasi sosial, sedangkan di rumah sakit jiwa tersedia layanan pengobatan dan perawatan atau upaya kuratif. Saat ini pelayanan kuratif di rumah sakit jiwa pun mengalami banyak perkembangan. Tidak lagi sekedar tindakan pengamanan penderita gangguan jiwa sebagaimana yang dilakukan masa dahulu, akan tetapi memberikan pelayanan yang holistik dan mempersiapkan mereka untuk bersosialisasi di tengah-tengah masyarakat.

Masyarakat sebagai customer pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong, memegang peranan terpenting untuk menentukan apakah pelayanan telah diberikan secara baik dan memenuhi hajat kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara peyanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja

penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2019 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2 Dasar Hukum

1. Peraturan Gubernur Kalbar Kalimantan Barat Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong, memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintah Provinsi di bidang pelayanan jiwa dengan unggulan penanganan penyalahgunaan Napza atau ketergantungan obat sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No. 92 Tahun 2016 tentang Penunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuan khususnya adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat / responden.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat

1.4 Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov. Kalbar

1.4.1 Alamat dan Luas

Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat terletak di jalan Alianyang No. 01, Kelurahan Sui Bangkong, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak. Menempati area seluas 10.125 m², dengan luas bangunan 7.625 m², serta prasarana lainnya: 768 m².

1.4.2 Sejarah Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar

Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong didirikan tahun 1939 dengan nama Rumah Perawatan Sakit Jiwa Sei Bangkong. Rumah Perawatan tersebut merupakan warisan masa kolonial. Dalam perkembangannya melalui SK Menkes RI No. 135/MENKES/SK/IV/1978 ditetapkan menjadi Rumah Sakit Jiwa Pontianak Tipe A. Pelayanan kesehatan jiwa yang tadinya bersifat Kostodial yaitu isolatif tertutup dan hanya dilakukan di dalam Rumah Sakit telah berkembang menjadi pelayanan yang bersifat mediko-psiko-sosial, nonisolatif, terbuka, komprehensif meliputi pelayanan intramural dan ektramural pelayanan klinis maupun kesehatan masyarakat.

Sebagai dampak kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang mengacu pada Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, maka terbitlah SK. No. 1732/Menkes-Kesos/2000, bahwa Rumah Sakit Jiwa Pontianak diserahkan kepada Pemerintah Kota Pontianak. Namun demikian pada tahun 2001 dilakukan revisi penataan kelembagaan Unit Pelaksana Teknis berdasarkan SK No. 196/Menkes-Kesos/III/2001 Rumah Sakit Jiwa Pontianak diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan SK Gubernur Kalimantan Barat No 215 Tahun 2002 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Pontianak, ditetapkan perubahan struktur organisasi Rumah Sakit Jiwa Pontianak sebagai Unit Pelaksana Teknis Pemerinta

Provinsi setingkat dengan Badan, dan dipimpin oleh seorang Direktur. Perubahan ini sekaligus untuk pertama kali menghilangkan kata “Jiwa” yang telah disandang lebih dari 60 tahun. Meskipun secara fungsi masih tetap menyediakan pelayanan kesehatan jiwa.

Dengan dilaksanakannya Otonomi Daerah, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan reorganisasi perangkat daerah yang diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2005 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Peraturan Daerah tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 231 Tahun 2005 tentang struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Khusus Provinsi Kalimantan Barat.

Pada tahun 2008 keluarlah Perda No. 10, disusul kemudian Pergub No. 73, nama Unit Pelayanan Kesehatan Khusus berubah lagi menjadi Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat. Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat memiliki tiga fokus layanan yaitu: Penanganan bagi penyalahgunaan NAPZA, pelayanan kesehatan bagi kedaruratan psikiatri (gangguan jiwa akut) serta penanganan terhadap anak dengan kebutuhan khusus.

Peraturan Gubernur No 73 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat kemudian direvisi melalui Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat, dimana tugas pokok Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat terfokus pada satu bidang pelayanan yakni Kesehatan Jiwa dengan unggulan penanganan penyalahgunaan Napza.

Untuk mengakomodir penyesuaian nomenklatur rumah sakit sebagaimana yang diatur dalam Permenkes Nomor 340 Tahun 2010 tentang Kalsifikasi Rumah Sakit, maka diterbitkanlah Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Gubernur Nomor 73 tahun 2008 tentang tuga

pokok, fungsi dan tata kerja Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat, maka nama Rumah Sakit Khusus berubah menjadi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat. Kemudian dengan dasar Pergub ini registrasi rumah sakit yang selama ini terdaftar sebagai Rumah Sakit Jiwa Pontianak di Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS), diregistrasi ulang menjadi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong dengan kode 6171044, hal. 68.

Penetapan nomenklatur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong kemudian dipertegas dengan terbitnya Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2014 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dimana RSJD Sungai Bangkong merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah Provinsi.

Perda tersebut kemudian disusul oleh Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong.

1.4.3 Motto Layanan

Motto layanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat adalah: CITRA

C : Cepat; I: Inisiatif; T: Tepat; R: Ramah; A: Aman

1.4.4 Visi dan Misi

A. Visi

Visi merupakan suatu cita-cita lembaga yang akan dicapai. Memuat tentang gambaran ideal situasi dan kondisi masa depan yang hendak diraih. Visi adalah jiwa organisasi, yang menjadikannya fokus dalam menatap dan melangkah ke depan.

Penetapan visi bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat sangat dibutuhkan untuk membangun pondasi yang kuat tentang apa yang sebenarnya diinginkan dan hendak dicapai dikemudian hari. Selain itu juga diharapkan dapat memupuk kebersamaan dalam satu visi dan misi organisasi.

Adapun visi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat adalah:

Menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan Kesehatan Mental di Provinsi Kalimantan Barat

- Visi tersebut merupakan suatu kondisi yang hendak diraih bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat sebagai rumah sakit jiwa yang memiliki unggulan pelayanan gangguan jiwa akut, pelayanan anak berkebutuhan khusus, penanganan penyalahgunaan NAPZA dan pelayanan HIV AIDS.
- *Rumah Sakit Pusat Rujukan Kesehatan Mental*, Bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat, menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan Kesehatan Mental maksudnya secara penamaan Rumah Sakit Jiwa tertera pada nomenklatur nya sebagaimana yang dikehendaki oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, kemudian memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional kepada penderita gangguan jiwa baik pada kasus gangguan jiwa anak dan remaja, serta dewasa dan lanjut usia.
- *Di Wilayah Provinsi Kalimantan Barat*, yakni wilayah administratif Provinsi Kalimantan Barat yang saat ini meliputi 14 Kabupaten/Kota. Dengan mutu dan keunggulan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat, maka dengan sendirinya menjadi rujukan bagi customer baik ditingkat provinsi maupun nasional.

B. Misi

Misi adalah tugas dan tanggungjawab yang harus dijalankan untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan. Jadi tanpa misi yang tepat, visi selamanya hanya akan menjadi cita-cita dan impian belaka. Oleh karenanya pernyataan misi dan mengupayakannya sangat penting untuk tercapainya sebuah visi. Misi yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat ada dua:

Misi I : Memberikan pelayanan kesehatan jiwa yang holistik, profesional, terjangkau dan memuaskan.

Penetapan misi yang pertama ini, menunjukkan pelayanan kesehatan jiwa yang lengkap, bermutu dan berorientasi pada aspek kepuasan pelanggan. Holistik, maksudnya pelayanan jiwa dengan memperhatikan konsep dasar kebutuhan manusia seutuhnya yang melingkupi aspek biologis, psikologis, sosial budaya dan spiritual. Profesional, merujuk pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga yang berkompentensi dibidangnya dan memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Terjangkau maksudnya sejalan dengan ketentuan retribusi yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Mengingat ranah kesehatan jiwa yang luas, maka pada misi ini juga terangkum pengembangan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar yakni: Pelayanan kesehatan bagi penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan zat adiktif lainnya (NAPZA); dan Pelayanan kesehatan jiwa anak dan remaja. Dengan demikian fokus pelayanan dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat adalah: Gangguan jiwa akut, penyalahgunaan Napza dan kesehatan jiwa anak dan remaja.

Misi II : Menciptakan manajemen administrasi yang efektif dan efisiensi serta transparan dengan didukung Sumber Daya Manusia yang profesional serta sarana dan prasarana yang optimal.

Misi ini ditetapkan untuk mewujudkan penyelenggaraan tata kerja sistem manajemen dan keadministrasian yang cepat, berkualitas dan mampu dipertanggungjawabkan. Hal ini tidak terlepas dari daya dukung sumber daya manusia yang profesional dan sarana serta prasarana yang optimal dan berkualitas.

Oleh karenanya pada misi kedua ini selain menekankan pada proses administrasi juga menitikberatkan pada perihal sumber daya manusia dan sarana serta prasarana. Ketiga hal tersebut saling dukung dan berjalan sinergis untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu.

Misi III : Meningkatkan sosialisasi serta jangkauan pelayanan kepada masyarakat guna mendukung derajat kesehatan mental masyarakat.

Misi ini ditetapkan sebagai peran rumah sakit dalam mendukung upaya kesehatan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa kesehatan jiwa merupakan kondisi multikausal dan multifaktor yang bermuara pada dinamika yang terjadi pada masyarakat. Upaya ini untuk memelihara dan mempertahankan kepulihannya pasien dan melindungi kesehatan jiwa bagi masyarakat luas.

1.4.5 Tujuan dan Sasaran

A. Tujuan

Tujuan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat adalah: Tercapainya kualitas hidup yang lebih baik bagi klien, keluarga dan masyarakat, serta meningkatnya kemampuan dan kemandirian mereka dalam meraih dan mempertahankannya.

B. Sasaran

Sasaran pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari:

1. Sasaran Primer, yakni klien pengguna layanan kesehatan dan layanan jasa lainnya di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat.

2. Sasaran Sekunder, yakni keluarga klien dan masyarakat secara luas yang memiliki peranan penting terhadap kesembuhan dan kemandirian klien.
3. Sasaran Tersier, adalah institusi formil dan nonformil atau tokoh masyarakat/agama yang memiliki peranan dalam pengambilan kebijakan.

1.4.6 Fokus Pelayanan

Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 4 fokus:

1. Pemberian layanan kesehatan terhadap penderita gangguan jiwa akut.
2. Pemberian pelayanan kesehatan jiwa terhadap anak dan remaja (Anak Berkebutuhan Khusus).
3. Pelayanan kesehatan terhadap penyalahgunaan Napza.
4. Pelayanan kesehatan terhadap HIV AIDS.

1.4.7 Tugas Pokok dan Fungsi

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong, menyebutkan tugas pokok Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong adalah:

“Melaksanakan urusan Pemerintah Provinsi di bidang pelayanan jiwa dengan unggulan penanganan penyalahgunaan NAPZA atau ketergantungan obat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di atas Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan kesehatan jiwa dan penanganan penyalahgunaan Napza atau ketergantungan obat;
- b. Penyusunan perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang pelayanan medik, penunjang medik dan non medik serta keperawatan;
- c. Pemberian dukungan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dibidang pelayanan kesehatan jiwa dan

- penanganan penyalahgunaan Napza atau ketergantungan obat sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang kesehatan jiwa dan penyalahgunaan Napza sesuai peraturan perundang-undangan;
 - e. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan, perawatan dan rehabilitasi gangguan jiwa dengan unggulan pelayanan perawatan dan rehabilitasi korban ketergantungan narkotika dan obat-obat terlarang;
 - f. Penyelenggaraan kegiatan rujukan medik, specimen dan pelayanan klinis pasien gangguan jiwa dan pengguna/pecandu NAPZA;
 - g. Penyelenggaraan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) terhadap pasien gangguan jiwa dan pecandu NAPZA beserta keluarganya;
 - h. Penyelenggaraan pemantauan dan evaluasi dan pelaporan terhadap mantan pasien gangguan jiwa dan pecandu NAPZA;
 - i. Penyelenggaraan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan pasien jiwa dan pecandu NAPZA serta pembinaan masyarakat terhadap bahaya gangguan jiwa dan penggunaan NAPZA;
 - j. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Rumah Sakit Jiwa;
 - k. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, dan aset di lingkungan Rumah Sakit Jiwa;
 - l. Penyelenggaraan tugas dekonsentrasi, tugas lainnya di bidang pelayanan kejiwaan dan penanggulangan penyalahgunaan Napza serta ketergantungan obat yang;

1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan

A. Pelayanan Kesehatan Jiwa

1. Rawat Inap

- a. IGD (Instalasi Gawat Darurat)
- b. UPIP (Unit Perawatan Intensif Psikiatrik)
- c. MPKP (model praktek keperawatan profesional)
- d. Rawat inap pria dan wanita

- e. Instalasi Rehabilitasi Psikiatrik
- 2. Rawat Jalan
 - a. Poliklinik Dewalu
 - ✓ Klinik Jiwa Dewasa
 - ✓ Klinik GMO (Gangguan Mental Organik)
 - b. Klinik Psikogeriatric
 - c. Klinik TB
 - d. Pelayanan SKJ (Surat Kesehatan Jiwa)
 - e. Pelayanan SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba)
- B. Pelayanan Kesehatan Terhadap Penyalahgunaan NAPZA
 - 1. Rehabilitasi Rawat Inap:
 - a. IPWL (Instalasi Penerima Wajib Lapo)
 - b. Konseling Rehabilitasi Napza
 - c. Rehabilitasi metode TC (Therapy Community)
 - d. Detoksifikasi
 - 2. Rawat Jalan:
 - a. Klinik NAPZA
 - b. Klinik PTRM (Program Terapi Rumatan Metadon)
- C. Pelayanan Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja Terapi bagi anak dengan kebutuhan khusus dengan metode ABA (*Applied Behavior Analysis*) yang meliputi:
 - 1. Terapi perilaku
 - 2. Terapi sensori integrasi
 - 3. Terapi wicara
 - 4. Terapi okupasi
- D. Pelayanan Kesehatan HIV AIDS
 - 1. Klinik VCT (Voluntary Conseling and Testing)
 - 2. Klinik CST (Care Support & Treatment)
- E. Poli Psikologi
 - 1. Konsultasi Psikologi
 - 2. Tes IQ dan Kepribadian
 - 3. Tes minat bakat
 - 4. Tes seleksi karyawan
 - 5. Tes promosi jabatan
 - 6. Pelatihan Psikologi

7. Pembicara Seminar
- F. Instalasi Kesehatan Jiwa Masyarakat (Keswamas):
1. Hotline Service
 2. Konseling kesehatan jiwa
 3. Promosi Kesehatan Jiwa Masyarakat
 4. Kesehatan Jiwa Komunitas
 5. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
 6. Pengukuran Survei Kepuasan Pegawai
 7. Penjangkauan Kelompok Risiko Tinggi NAPZA dan HIV AIDS
- G. Pelayanan Penunjang
1. Klinik Gigi
 2. Klinik Gizi
 3. Instalasi Laboratorium (hematologi rutin, kimia klinik, serologi, pemeriksaan HIV-AIDS, dan pemeriksaan Narkoba)
 4. Klinik Fisioterapi
 5. EEG / Brain Mepping
 6. Radio Diagnostik Dental
 7. Pemeriksaan MMPI

1.5.1 Indikator Pelayanan

Indikator pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat tahun 2017, 2018, 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator pelayanan RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar

No	Indikator	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	48,20%	57%	46,5%
2.	TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	30 hari	25 hari	22 hari
3.	LOS (<i>Lenght of Stay</i>)	28 hari	33 hari	17 hari
4.	BTO (<i>Bed Turn Over</i>)	6 kali	6 kali	9 kali

BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan angka rata-rata tempat tidur terisi dalam satu tahun. BOR ideal untuk sebuah rumah sakit berkisar 75%-85%. Terjadi peningkatan angka BOR RSJD Sungai Bangkong dari 48,20% pada tahun 2017, menjadi 57% pada tahun 2018, terjadi kenaikan sebesar 8,8% dari tahun sebelumnya walaupun belum sesuai dengan BOR ideal.

TOI (*Turn Over Interval*) RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat masih tinggi yakni 25 hari, untuk tahun 2018. TOI merupakan indikator untuk melihat rata-rata tempat tidur tidak terisi dalam jangka waktu tertentu. Angka idealnya adalah 1-3 hari. Jadi rata-rata tempat tidur tidak terisi di RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat tahun 2018 adalah 25 hari.

LOS (*Length of Stay*) adalah indikator yang menunjukkan lamanya (rata-rata) seorang pasien dirawat. LOS yang ideal adalah 3-12 hari. LOS RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat masih sangat lama, yakni 33 hari. Artinya rata-rata pasien yang dirawat inap di RSJD Sungai Bangkong adalah selama 33 hari. Hal ini bisa dimaklumi, karena perawatan pasien dengan gangguan jiwa memang memerlukan waktu yang relatif lebih lama.

Selain itu, stigma terhadap penderita gangguan jiwa masih sering dijumpai, sehingga banyak pasien yang semestinya sudah dianggap pulih dan siap dipulangkan, namun mengalami penolakan oleh keluarga terdekat dan masyarakat. Akibatnya si pasien masih tetap bertahan di ruang perawatan.

BTO (*Bed Turn Over*) merupakan angka indikator penggunaan sebuah tempat tidur dalam satu tahun. BTO ideal adalah lebih dari 30 kali dalam satu tahun. BTO Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat adalah 6 kali. Ini berarti rata-rata penggunaan sebuah tempat tidur dalam satu tahun hanya 6 kali. BTO berbanding terbalik dengan LOS. Jika LOS suatu Rumah Sakit rendah, maka BTO nya akan tinggi. Sebaliknya jika LOS nya tinggi maka BTO akan rendah. Dengan demikian, karena rata-rata perawatan pasien (LOS) di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat memakan waktu yang cukup lama, yakni 33 hari, maka BTO (jumlah pemakaian tempat tidur) hanya mencapai rata-rata 6 kali pertahun.

1.5.2 Distribusi Kunjungan Pasien Pelayanan Kesehatan Jiwa

A. Distribusi Kunjungan Rawat Inap Kesehatan Jiwa

a) Tren Kunjungan Rawat Inap 5 Tahun Terakhir

Sepanjang lima tahun terakhir ini (2015-2019) penderita gangguan jiwa yang telah dirawat inap di RSJD Sungai

Bangkong Prov Kalbar lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kasus baru dan lama pasien rawat inap 5 tahun terakhir

No	Tahun	Kunjungan Kasus		Jumlah
		Kasus Baru	Kasus Lama	
1	2015	308	849	1.157
2	2016	202	669	871
3	2017	225	615	840
4	2018	326	613	939
5	2019	252	551	803
Total Kasus		1.313	3.297	4.610

b) Distribusi Kunjungan Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin

Kunjungan pasien rawat inap berdasarkan jenis kelamin, terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Distribusi kunjungan rawat inap pasien menurut jenis kelamin

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap						Jumlah	
Laki-laki			Perempuan				
Lama	Baru	Jlh	Lama	Baru	Jlh	Lk	Pr
444	182	626	159	75	234	626	234
Total						860	

B. Rawat Jalan Kesehatan Jiwa

a). Tren Kunjungan Pasien 5 Tahun Terakhir

Tabel 4. Distribusi kunjungan pasien menurut jenis kelamin ke klinik Dewalu

No	Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah
		Lk	Pr	
1.	2015	6.539	3.196	9.735
2.	2016	5.862	2.984	8.846
3.	2017	6.552	3.321	9.873
4.	2018	7.678	3.748	11.426
5.	2019	8.064	3.963	12.027
Jumlah		34.695	17.212	51.907

Sebagaimana layanan rawat inap, klinik Dewalu (rawat jalan) pun sebagian besar klien yang berkunjung adalah pasien lama yang melakukan kontrol ulang. Di bawah ini adalah data distribusi kunjungan pasien lama dan baru ke klinik Dewalu.

Tabel 5. Distribusi kunjungan pasien lama dan baru menurut jenis kelamin ke klinik Dewalu

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan						Jumlah	
Lama			Baru				
Lk	Pr	Jlh	Lk	Pr	Jlh	Lk	Pr
7.308	3.545	10.853	351	222	573	7.659	3.767
Total						11.426	

1.5.3 Pelayanan Kesehatan Terhadap Penyalahgunaan NAPZA

A. Kunjungan Rehabilitasi Rawat Inap 5 Tahun Terakhir

Rawat inap klinik rehabilitasi penyalahgunaan Napza RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat didirikan tanggal 15 Januari 2003, dengan nama Wisma Sirih. Dalam kegiatan pemulihan pecandu Narkoba, Wisma Sirih menerapkan tiga pendekatan program, yakni: Program regular, program TC (*Therapy Community*), dan detoksifikasi. Pada lima tahun terakhir terdapat 424 kasus rawat inap. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Kasus rawat inap pasien Wisma Sirih lima

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Kasus
1.	2015	68 kasus
2.	2016	75 kasus
3.	2017	65 kasus
4.	2018	79 kasus
5.	2019	86 kasus
Jumlah		373 kasus

B. Kunjungan Rehabilitasi Rawat Jalan 5 Tahun Terakhir

Fasilitas pelayanan untuk rehabilitasi ketergantungan Napza rawat jalan yakni PTRM (Program Rumatan Terapi Metadon), adalah program substitusi bagi pengguna heroin jarum suntik. Klinik Metadon RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar dibuka sejak bulan Agustus tahun 2008. Adapun total kunjungan selama 5 tahun terakhir adalah: 46.486 kunjungan. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Kunjungan pasien ke klinik Metadon RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2015	9.567
2.	2016	10.339
3.	2017	6.626
4.	2018	5.177
5.	2019	4.341
Total kunjungan		36.050

1.5.4 Pelayanan Kesehatan HIV-AIDS

A. VCT (*Voluntary Conseling and Testing*) dan CST (*Care Support & Treatment*)

VCT (*Voluntary Conseling and Testing*), pada dasarnya untuk memberikan pelayanan bagi kelompok khusus risiko tinggi penularan HIV AIDS. Sebagaimana diketahui penyalahguna Napza masuk dalam kelompok ini, terutama pengguna jarum suntik. Sedangkan CST adalah program layanan terapi ARV (*anti retrovirus*) bagi penderita HIV AIDS.

Tabel 8. Kunjungan klien ke VCT RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar

NO	Tahun	Kunjungan Ke VCT	HIV +		
			Lk	Pr	Jlh
1	2015	3.221	31	10	41
2	2016	834	35	12	47
3	2017	2.942	71	24	95
4	2018	521	65	9	74
5.	2019	383	23	1	24
Jumlah		7.901	225	56	281

Tabel 9. Kunjungan klien ke CST RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2018	1.866	294	1.572
2	2019	1.878	241	1.637

1.5.4 Pelayanan Kesehatan terhadap Anak dengan Kebutuhan Khusus

Poli anak dengan kebutuhan khusus di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat, merupakan

layanan terapi rawat jalan untuk konsultasi dan rehabilitasi medik terhadap anak dengan kebutuhan khusus.

Jenis-jenis terapi yang diberikan adalah:

1. Sensori Integrasi; Bertujuan meningkatkan kepekaan sosial anak, maka sangat penting sekali di perhatikan bahwa anak jangan dibiarkan sendirian, tetapi harus ditemani secara interaktif.
2. Fisioterapi Anak. Terapi ini diberikan pada anak dengan perkembangan motorik kasar yang kurang baik (seperti senam untuk anak yang sering *ngeces*).
3. Terapi Bermain. Terapi ini diberikan sambil bermain atau dengan cara permainan-permainan yang melibatkan seluruh panca indra dan anggota gerak lainnya.
4. Terapi perilaku, bertujuan mengurangi perilaku yang tidak lazim dan menggantinya dengan perilaku yang bisa diterima masyarakat.
5. Terapi Okupasi. Terapi ini diberikan pada anak dengan perkembangan motorik halus yang kurang baik, yang bertujuan menguatkan, memperbaiki koordinasi dan keterampilan ototnya.
6. Terapi medik – Psiko terapi. Terapi medik dilayani oleh psikiater.
7. *Parenting Class*. Menentukan bimbingan teknis dan psikologis kepada orang tua anak dengan kebutuhan khusus.

Tabel 10. Kunjungan pasien anak dengan kebutuhan khusus

No	Tahun	Jumlah Kunjungan		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	2015	1.285	418	1.703
2.	2016	1.166	738	1.904
3.	2017	1.486	705	2.191
4.	2018	1.463	467	1.930
5	2019	1.455	248	1.703
Jumlah		6.855	2.576	9.431

Tabel 11. Distribusi kunjungan pasien di Poli Anak menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin Pasien	Jumlah	%
1.	Laki-laki	1.463	75,8
2.	Perempuan	467	24,2
Jumlah		1.930	100

1.5.4 Situasi Sumber Daya Manusia

A. Dokter

Tabel 12. Distribusi tenaga medis RSJD Sungai Bangkok

No	Dokter	PNS		Kontrak		Konsulen		Jlh.
		L	P	L	P	L	P	
1.	Spesialis Bedah Syaraf	-	-	-	-	1	-	1
2.	Spesialis Kesehatan Jiwa	-	2	-	1	1	-	4
3.	Spesialis Patologi Klinik	-	-	-	-	-	1	1
4.	Spesialis Anak	-	-	-	-	1	-	1
5.	Umum	4	8	-	3			15
Total		4	10	-	4	3	1	22

B. Perawat

Tabel 13. Distribusi tenaga perawat RSJD Sungai Bangkok

No	Pendidikan	PNS		Kontrak		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	S2 Kep	-	2	-	-	2
2.	S1 Kep	4	7	2	2	15
3.	D3 Kep	16	34	12	10	72
4.	SPK	5	11	-	-	16
Total		26	54	14	12	105

C. Kesehatan Masyarakat

Tabel 14. Distribusi tenaga Kesehatan Masyarakat RSJD Sungai Bangkok

No	Pendidikan / Jurusan	PNS		Kontrak		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	S2 Kesling	1	-	-	-	1
2.	S2 Promkes	-	-	-	-	-
3.	S1 Kesling	2	1	-	-	3
4.	S1 Promkes	2	1	-	-	3
5.	K3	1	-	-	-	1
Total		5	3	0	0	8

D. Psikolog / Sarjana Psikologi

Tabel 15 Distribusi SDM Psikolog RSJD Sungai Bangkok

No	Jurusan / Pendidikan	PNS		Kontrak		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	Psikolog Klinis	-	2	1	1	4
2.	Psikolog	-	-	-	-	-
3.	S1 Psikologi	-	1	1	-	2
Total		0	3	1	2	6

E. Tenaga Penunjang Pelayanan

Tabel 16. Distribusi tenaga penunjang pelayanan lainnya RSJD Sungai Bangkok

No	Pendidikan	PNS		Kontrak		Jumlah
		L	P	L	P	
a. Farmasi						
1.	S1 Apoteker	-	1	-	-	1
2.	D3 Farmasi	-	4	1	1	6
3.	SMF	-	1	-	-	1
Jumlah		0	6	1	1	8
b. Gizi						
1.	SMK/ Boga	-	-	-	-	-
2.	SPAG	-	-	-	-	-
3.	S1 Gizi	-	2	-	-	2
4.	D3 Gizi	-	2	-	-	2
5.	D4 Gizi	-	1	-	-	1
6.	SLTA/SMP, dll	3	6	2	3	14
Jumlah		3	11	2	3	19
c. Elektromedik						
1.	D3 Elektromedik	1	1	1	0	1
Jumlah		1	0	0	0	1
d. Analis						
1.	S1 Analis	-	-	-	-	-
2.	D3 Analis	-	1	-	2	3
3.	D4 Analis	2	-	-	-	2
3.	SMAK	-	1	-	-	1
Jumlah		2	3	0	2	6
e. Fisioterapi						
1.	S1 Fisioterapi	-	-	-	1	1
2.	D3 Fisioterapi	-	2	-	-	2
Jumlah		0	2	0	1	3
f. Gigi						
1.	Dokter Gigi	-	1	-	-	1
2.	D3 Gigi	-	3	-	-	3
3.	SPRG	-	1	-	-	1

Jumlah		0	5	0	0	5
g. Radiologi						
1.	D3 Radiologi	1	1	1	-	3
Jumlah		1	1	1	-	3

F. Distribusi SDM Menurut PNS dan Non PNS

Tabel 17. Distribusi SDM RSJD Sungai Bangkong menurut PNS dan Non PNS

No	SDM	L	P	Jumlah
1.	PNS	72	131	203
2.	Non PNS/Kontrak	30	28	58
Jumlah		102	159	261

1.5.5 Situasi Sarana dan Prasarana

A. Sarana Gedung

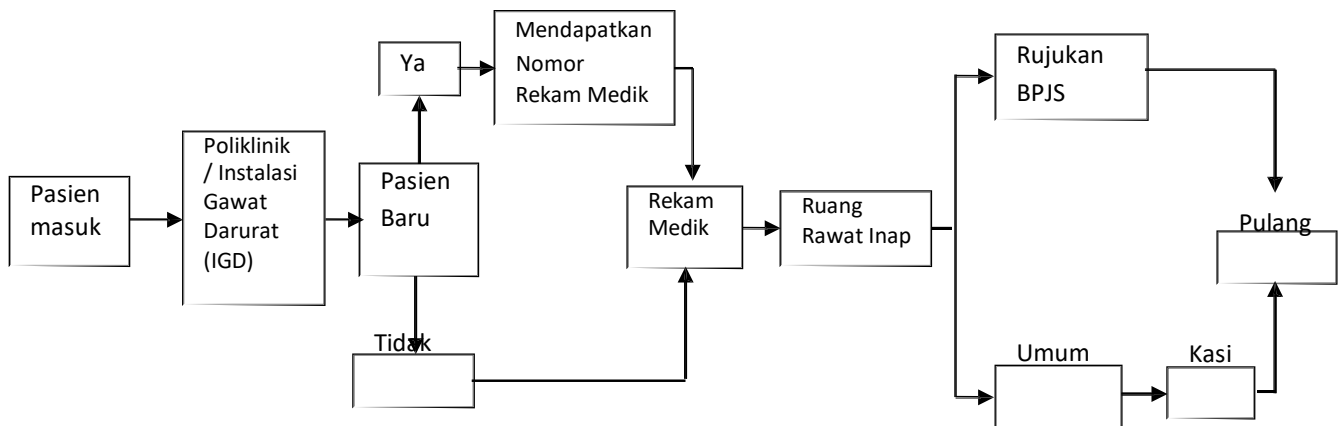
Sarana Gedung yang dimiliki adalah sebagai berikut:

No	Nama Ruangan	Kondisi	Keterangan
a. Ruang Rawat Inap Pasien Gangguan Jiwa (Pria)			
1.	Rawat Inap Kelas I	Baik	-
2.	Rawat Inap Kelas II	Baik	-
3.	Rawat Inap Kelas III	Baik	-
4.	PICU (Psychiatric Intensif Care Unit)	Baik	-
5.	Ruang Makan pasien	Baik	1 ruangan
6.	Ruang Rekreasi Pasien	Baik	1 ruangan
7.	Ruang Dokter	Baik	3 ruangan
8.	Ruang Perawat	Baik	3 ruangan
b. Ruang Rawat Inap Pasien Gangguan Jiwa (Wanita)			
9.	Rawat Inap Kelas I	Baik	-
10.	Rawat Inap Kelas II	Baik	-
11.	Rawat Inap Kelas III	Baik	-
12.	Ruang Observasi Pasien	Baik	1 ruangan
13.	Ruang Dokter	Baik	1 ruangan
14.	Ruang Perawat	Baik	1 ruangan
c. Ruang Rehabilitasi Pasien Gangguan Jiwa			
15.	Ruang rehabilitasi pasien	Baik	-
16.	Ruang Petugas	Baik	-
d. Ruang Terapi Anak Kebutuhan Khusus			
17.	Ruang Play Therapi, sensori integrasi dan fisioterapi	Baik	-
18.	Ruang Terapi Perilaku, Okupasi terapi dan Terapi Wicara	Baik	-
19.	Ruang Periksa	Baik	-

20	Ruang Petugas	Baik	-
e. Ruang Pelayanan Kesehatan terhadap Penyalahgunaan Napza & HIV AIDS			
21	Panti Rehabilitasi Napza (Wisma Sirih)	Baik	-
22	Ruang PTRM	Baik	-
23	Ruang VCT/CST	Baik	-
f. Ruang Rawat Jalan Dewalu			
24	Ruang rawat jalan Dewalu	Baik	-
g. Ruang Penunjang Pelayanan			
25.	Ruang Psikologi	Baik	-
26	Ruang Laboratorium	Baik	-
27.	Ruang EEG	Baik	-
28.	Ruang Ruang Fisioterapi	Baik	-
29.	Ruang Poli Gigi	Baik	-
30.	Ruang Apotek	Baik	-
31	Ruang Radiologi	Baik	-
32.	Ruang Dapur	Baik	-
33.	Ruang Sanitasi	Baik	-
h. Ruang Keswamas			
34.	Ruang Keswamas	Baik	-
i. Ruang Kantor dan Keuangan			
35.	Ruang Direktur	Baik	-
36.	Ruang Kasir	Baik	-
37.	Ruang Keuangan	Baik	-
38.	Ruang Administrasi / Umum	Baik	-
39.	Ruang Aparatur	Baik	-
40.	Ruang Kepala Seksi	Baik	-
41.	Ruang Komite Medik	Baik	-
42.	Ruang Komite Keperawatan	Baik	-
43.	Ruang Pertemuan (Aula)	Baik	-
44.	Ruang Medical Record	Baik	-
45.	Ruang Psikiater	Baik	-
46.	Ruang Perencanaan dan Monev	Baik	-
47.	Ruang Perlengkapan	Baik	-
j. Ruang Ibadah			
48	Musholla / Mesjid	Baik	-

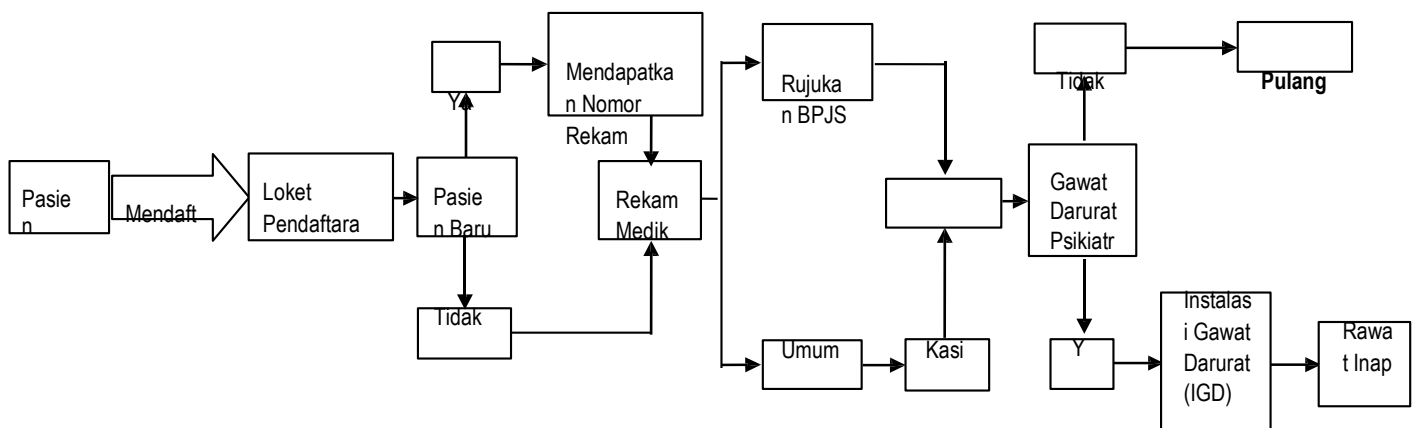
B. Alur Pasien Rawat Inap

Gambar 1. Alur Rawat Inap Pasien



C. Alur Pasien Rawat Jalan

Gambar 2. Alur Rawat Jalan Pasien



1.6 Metode

Jumlah responden yang dipilih adalah 200 orang, ditentukan secara acak (random sampling) yang diambil dari setiap ruangan keperawatan tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Responden dari pengukuran SKM ini adalah customer RSJD Sungai Bangkog Prov Kalbar yang terdiri dari:

1. Keluarga pasien Rawat Inap, yang terdiri dari 5 ruangan keperawatan.
2. Pasien/Keluarga Pasien rawat jalan, yang terdiri dari 4 ruang perawatan.
3. Klien pembuatan SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba), SKSJ (Surat Keterangan Sehat Jiwa) dan SKD (Surat Keterangan Dokter)

1.6.1 Pengolahan Data

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sudah sangat jelas mengenai pedoman pengolahan data dalam pengukuran SKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata - Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\sum u \cdot b}{\sum u} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 hasil SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Berikut ini tabel hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

Tabel 18. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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: Menpan RB No.14 Tahun 20

1.7 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Secara umum kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat tahun 2020 dilakukan oleh panitia yang telah di tunjuk oleh Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Nomor 445.2/62/RSJD/SB/YM-A/TAHUN 2020, tanggal 10 Januari 2020, tentang Penunjukan Panitia Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020.

Adapun nama-nama panitia pelaksana dalam daftar berikut ini:

Tabel 19. Panitia Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2020

NO	NAMA DAN NIP	PANGKAT / GOLONGAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	dr. Batara Hendra Putra Sianipar NIP. 19760613 200604 1 012	Pembina / Ivb	Penanggung Jawab
2.	Liliosa Maria.T., SKM., M.si NIP. 19690811 199203 2 008	Penata Muda Tk. I / III d	Ketua
3.	dr. Yosefina Diana, M.P.H NIP. 19680430 2002 12 2 003	Pembina / Iva	Sekretaris
4.	Darmansyah, S.Kep. NIP. 19750718 199503 1 002	Penata Tk. I / III b	Anggota
5.	Yunita, S.Kep, Ners NIP. 19730928 200502 2 004	Penata Tk. I / III b	Anggota

Merujuk pada Keputusan Direktur RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat di atas, tugas wewenang dan tanggung jawab panitia pelaksana yang telah ditunjuk adalah:

- a. Mengkoordinir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;
- b. Melakukan pengumpulan data responden terkait Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan instrument Kuesioner;
- c. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan;
- d. Membuat laporan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 yang disampaikan kepada Direktu

Dalam hal pengolahan dan analisis data menggunakan jasa tenaga ahli dari pihak ketiga yang ditunjuk melalui Keputusan Direktur RSJD Sungai Bangkong yakni dengan Nomor 445.2/62/RSJDSB/YM-A/TAHUN 2020, tanggal 10 Januari 2020, Tentang Penunjukan Tenaga Pengolah dan Analisis Data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020.

Adapun tenaga ahli dari pihak ketiga yang ditunjuk dalam Keputusan Direktur sebagaimana disebutkan di atas adalah:

Tabel 20. Tenaga Ahli Pengolahan dan Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun 2020

No	Nama Tenaga Ahli	Kedudukan
1.	Iskandar Arfan, SKM, M.Kes (Epid)	Pengolah Data dan Analisis Data

Berdasarkan Surat Keputusan tersebut tugas dan tanggung jawab tenaga ahli pengolah dan analisis data adalah:

- a. Melakukan pengolahan data yang telah dikumpulkan oleh interviewer (Panitia) dengan tahapan proses antara lain:
 - 1) Pengeditan data dan menguji validasi keabsahan data;
 - 2) Mengklarifikasi data dan memberi kode setiap jawaban kuesioner berupa angka-angka untuk mempermudah proses tahap berikutnya;
 - 3) Pengelompokan data sehingga mempermudah proses analisis data;
- b. Melakukan analisis terhadap hasil pengolahan data:
 - 1) Menghitung proporsi distribusi variable-variabel responden, serta menganalisa hasil proporsi tersebut;
 - 2) Melakukan analisa terhadap unsur / indikator kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat per indikator;
 - 3) Menganalisis seluruh unsure indikator serta mengkonversikan pada angka / nilai baku sehingga diketahui nilai IKM;
- c. Membuat laporan hasil pengolahan dan analisis d

1.8 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan pengukuran dengan karakteristik responden relatif sama, seperti pada RS yang angka kunjungan lamanya cukup tinggi, maka pengukuran yang dilakukan satu kali pada suatu waktu cukup valid untuk mewakili pengunjung selama satu tahun.

Tabel 21. Tahapan Pengukuran IKM RSJD Sungai Bangkok TW IV Tahun 2020

No	Tahapan Pengukuran	Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan data												
2.	Pengolahan & Analisis Data												
3.	Pelaporan												

BAB II
HASIL DAN ANALISIS
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

1) Jenis Kelamin

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan karakteristik jenis kelamin yakni dari total 200 orang responden terbanyak yakni 52,0% berjenis kelamin laki-laki, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-Laki	104	52.0
2.	Perempuan	96	48.0
Jumlah		200	200

2) Usia Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik Usia dari total 200 responden terbanyak yakni 34,0% berusia 36-45 Tahun, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 23. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	%
1.	<18 Tahun	3	1.5
2.	19-25 Tahun	22	11.0
3.	26-35 Tahun	62	31.0
4.	36-45 Tahun	68	34.0
5.	46-55 Tahun	26	13.0
6.	≥56 Tahun	19	9.5
Jumlah		Jumlah	200

3) Pendidikan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik pendidikan dari total 200 responden terbanyak yakni 48,5% tingkat Pendidikan SMA/SMK/MA/ sederajat, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini

Tabel 24. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD/ MI	10	0.5
2.	SMP/ MTs/ sederajat	26	5.5
3.	SMA/SMK/MA/sederajat	97	12.0
4.	D1/ D3	36	49.5
5.	D4/ S1	26	16.5
6.	S2 dan Diatasnya	5	13.5
Jumlah		200	100

4) Pekerjaan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik pekerjaan dari total 200 responden terbanyak yakni 33,0% wiraswasta/usahawan, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 25. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	PNS	19	9.5
2.	TNI/POLRI	6	3.0
3.	Pegawai Swasta	31	13.5
4.	Wiraswasta/ Usahawan	66	33.0
5.	Pelajar/ Mahasiswa	14	7.0
6.	Lainnya	64	32.0
Jumlah		200	100

5) Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik Pendapat masyarakat terhadap pelayanan dari total 200 responden berpendapat pelayanan yang diberikan RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar masuk kategori BAIK (60.5%), Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 26. Pendapat Masyarakat Terhadap Pelayanan

No	Pendapat Masyarakat	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	78	39.0
2.	Baik	121	60.5
3.	Kurang Baik	1	0.5
4.	Tidak Baik	0	0
Jumlah		Jumlah	200

b. Karakteristik Pelayanan

1) Persyaratan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dari total 200 responden sebanyak 66,0 % responden menjawab sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 27. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

No	Persyaratan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	10	5.0
3.	Sesuai	135	67.5
4.	Sangat Sesuai	55	27.5
Jumlah		200	100

2) Prosedur

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kemudahan prosedur pelayanan dari total 200 responden sebanyak 68,0% responden menjawab mudah. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 28. Kemudahan Prosedur pelayanan di unit pelayanan

No	Prosedur	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	0	0
2.	Kurang Mudah	9	4,5
3.	Mudah	136	68,0
4.	Sangat Mudah	55	27,5
Jumlah		200	100

3) Waktu

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kecepatan waktu memberikan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 72,0% responden menjawab cepat. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 29. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

No	Waktu	Frekuensi	%
1.	Tidak Cepat	0	0
2.	Kurang Cepat	15	7,5
3.	Cepat	144	72,0
4.	Sangat Cepat	41	20,5
Jumlah		200	100

4) Biaya / tarif

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kewajaran tarif dengan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 65,0% responden menjawab sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 30. Kewajaran tarif dengan pelayanan

No	Biaya / tarif	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang sesuai	12	6,0
3.	Sesuai	130	65,0
4.	Sangat sesuai	58	29,0
Jumlah		200	100

5) Produk Layanan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kesesuaian produk pelayanan dengan standar layanan yang diberikan dari total 200 responden sebanyak 71,0% responden menjawab sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 31. Kesesuaian produk layanan

No	Produk Layanan	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	4	2,0
3.	Sesuai	142	71,0
4.	Sangat Sesuai	54	27,0
Jumlah		200	100

6) Kemampuan Petugas

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 71,0% responden menjawab mampu. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 32. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

No	Kemampuan Petugas	Frekuensi	%
1.	Tidak Mampu	0	0
2.	Kurang Mampu	7	3,5
3.	Mampu / Kompeten	142	71,0
4.	Sangat Mampu	51	25,5
Jumlah		200	100

7) Perilaku Petugas

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 63,5% responden menjawab sopan/ramah.

Tabel 33. Perilaku dalam memberikan pelayanan

No	Perilaku Petugas	Frekuensi	%
1.	Tidak Sopan / tidak ramah	0	0
2.	Kurang sopan / kurang ramah	17	8,5
3.	Sopan dan Ramah	127	63,5
4.	Sangat Sopan dan Ramah	56	28,0
Jumlah		200	100

8) Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kualitas sarana dan prasarana dari total 200 responden sebanyak 60,0% responden menjawab baik. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 34. Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Frekuensi	%
1.	Tidak Baik	0	0
2.	Cukup	25	12,5
3.	Baik	120	60,0
4.	Sangat Baik	55	27,5
Jumlah		200	100

9) Penanganan Pengaduan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan dari total 200 responden sebanyak 57,0% responden menjawab dikelola dengan baik.

Tabel 35. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

No	Penanganan Pengaduan	Frekuensi	%
1.	Tidak ada	10	5,0
2.	Ada Tetapi tidak berfungsi	34	17,0
3.	Berfungsi kurang maksimal	42	21,0
4.	Dikelola dengan baik	114	57,0
Jumlah		200	100

c. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Jumlah nilai perunsur merupakan jumlah nilai setiap unsur dari 200 responden. Nilai rata-rata (NRR) per unsur didapat dari total dari nilai persepsi per unsur kemudian dibagi 200 (jumlah responden yang mengisi kuesioner). Kemudian nilai IKM / unsur di dapatkan dengan cara: $NRR \times 25$ (Nilai Dasar). Penilaian mutu di dapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian : A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61-88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik rentang 25,00-64,99).

Tabel 36. Indeks setiap unsur pelayanan di RSJD Sungai Bangkok

No.	Unsur Pelayanan	Σ nilai / unsur	NRR	IKM / unsur	Mutu
1.	Persyaratan	648	3,240	81,00	B
2.	Prosedur	646	3,230	80,75	B
3.	Waktu pelayanan	626	3,130	78,25	B
4.	Biaya/Tarif	646	3,230	80,75	B
5.	Produk Layanan	650	3,250	81,25	B
6.	Kompetensi Petugas	644	3,220	80,50	B
7.	Perilaku Petugas	639	3,195	79,87	B
8.	Sarana dan Prasarana	630	3,150	78,75	B
9.	Penanganan Pengaduan	660	3,300	82,50	B
Jumlah Kuesioner Terisi= 200					

Dari hasil perhitungan indeks setiap unsur pelayanan ada 9 indikator pelayanan dengan nilai IKM konversi berada pada rentang 76,61-88,30 (Baik). Unsur tertinggi yakni **penanganan pengaduan (82,50)**, sedangkan pelayanan nilai terendah yakni **Waktu Pelayanan**.

2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Survei kepuasan masyarakat dilakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan tingkat kepentingan menurut responden dengan penilaian kepuasan yang mereka kemukakan terhadap kondisi mutu pelayanan atau unsur pelayanan di RSJD Sungai Bangkok. Untuk mendapatkan Nilai IKM yakni dengan cara total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai penimbang 0,111 (9 unsur). Selanjutnya nilai IKM masing-masing unit pelayanan di jumlahkan x 25 (nilai dasar)

Penilaian mutu di dapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian : A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61-88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik. rentang 25,00-64,99) Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 37. Indeks IKM RSJD Sungai Bangkong Pontianak

No.	Unsur Pelayanan	IKM	NRR tert/ unsur	MUTU
1.	Persyaratan	648/200*0,111	0,359	B (Baik)
2.	Prosedur	646/200*0,111	0,358	
3.	Waktu pelayanan	626/200*0,111	0,347	
4.	Biaya/Tarif	646/200*0,111	0,358	
5.	Produk Layanan	650/200*0,111	0,360	
6.	Kompetensi Petugas	644/200*0,111	0,357	
7.	Perilaku Petugas	639/200*0,111	0,354	
8.	Sarana dan Prasarana	630/200*0,111	0,349	
9.	Penanganan Pengaduan	660/200*0,111	0,366	
∑ NRR Tertimbang per Unsur = 3,212 x 25 = 80,32				

Dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSJD Sungai Bangkong dari total setiap unsur pelayanan dapatkan bahwa RSJD Sungai Bangkong masuk dalam kategori B (Baik) dengan Skor Nilai total sebesar **80,32**.

d. Saran Responden

Saran oleh responden dalam bentuk narasi dari 200 responden ada 14,5% atau sebanyak 29 saran yang di berikan oleh responden, meliputi 8,5% merupakan saran umum dan 3,5% saran terkait sarana dan prasarana, waktu pelayanan 1,5%, biaya tarif dan perilaku pelaksana masing-masing 0,5%. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel 18 dan 19 di bawah ini:

Tabel 38. Saran oleh responden

No	Saran Oleh Responden	Frekuensi	%
1.	Ada	29	14,5
2.	Tidak Ada	171	85,5
Jumlah		200	100

Tabel 39. Saran responden pada unsur layanan

No	Saran per unsur pelayanan	Frekuensi	%
1.	Tidak Ada Saran	171	85,5
2.	Saran Umum	17	8,5
3.	Persyaratan	0	0
4.	Prosedur	0	0
5.	Waktu pelayanan	3	1,5
6.	Biaya/Tarif	1	0,5
7.	Produk Layanan	0	0
8.	Kompetensi Pelaksana	0	0
9.	Perilaku Pelaksana	1	0,5
10.	Sarana dan Prasarana	7	3,5
11.	Penanganan Pengaduan	0	0
Jumlah		200	100

2. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat

Berikut ini adalah analisis 9 unsur SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar :

1. Persyaratan

Dari unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sebesar 66,0% menyatakan sesuai, 29,0% sangat sesuai, dan sebesar 5,0% atau 10 orang menyatakan kurang sesuai. Penilaian ketidaksesuaian oleh responden dapat di sebabkan oleh beberapa faktor antara lain dapat disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi serta akses informasi terkait persyaratan pelayanan.

2. Prosedur

Dari unsur kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan sebesar 68,0% menyatakan mudah, 27,5% sangat mudah, dan sebesar 4,5% atau 9 orang menyatakan kurang mudah. Penilaian ketidakmudahan oleh responden dapat di sebabkan oleh beberapa faktor antara lain dapat disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang standar operasional prosedur (SOP) layanan.

3. Waktu Pelayanan

Dari unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 72,0% menyatakan cepat, 20,5% sangat cepat, dan sebesar 7,5% atau 15 orang menyatakan kurang cepat. Penilaian kurang cepat oleh responden terlihat dari beberapa keluhan dari responden terkait

waktu antara lain pasien menunggu terlalu lama dan mengharapkan agar pelayanan lebih cepat, diperlukan evaluasi pengkajian ulang terhadap peraturan yang mengatur tentang SOP pelayanan untuk menyederhanakan dan mempersingkat waktu pelayanan

4. Biaya / Tarif

Dari unsur kewajaran tarif dengan pelayanan sebesar 65,0% menyatakan sesuai, 29,0% sangat sesuai, dan sebesar 6,0% atau 12 orang menyatakan kurang sesuai. Penilaian kurang sesuai oleh responden sangat relative berdasarkan ekonomi yang dimiliki responden mengingat setiap pembiayaan sudah disesuaikan dengan peraturan yang ada.

5. Produk Layanan

Dari unsur kesesuaian produk layanan sebesar 71,0% menyatakan sesuai, 27,0% sangat sesuai, dan sebesar 2,0% atau 4 orang menyatakan kurang sesuai. Penilaian kurang sesuai oleh responden perlu menjadi perhatian walau sangat kecil, diperlukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan produk layanan.

6. Kemampuan Petugas

Dari unsur kemampuan petugas dalam memberikan layanan sebesar 71,0% menyatakan mampu, 25,5% sangat mampu, dan sebesar 3,5% atau 7 orang menyatakan kurang mampu. Penilaian kurang mampu oleh responden perlu menjadi catatan untuk perbaikan, pemberian reward khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal serta lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang memiliki kinerja buruk atau melanggar peraturan agar tidak mengulangi kembali dengan memberikan surat peringatan.

7. Perilaku Pelaksana

Dari unsur perilaku petugas dalam memberikan layanan sebesar 63,5% menyatakan sopan dan ramah, 28,0% sangat sopan dan ramah, dan sebesar 8,5% atau 17 orang menyatakan kurang sopan / ramah. Penilaian kurang mampu oleh responden tetap perlu menjadi perhatian untuk terus meningkatkan dan membina kepada para pegawai serta meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada ma

8. Sarana dan Prasarana

Dari unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 60,0% menyatakan baik, 27,5 % sangat baik, dan sebesar 12,5% atau 25 orang menyatakan cukup. Penilaian sarana dan prasarana tetap menjadi perhatian dengan terus meningkatkan sarana prasarana serta peralatan-peralatan canggih yang menunjang pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan

Dari unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 57,0% menyatakan dikelola dengan baik, Penanganan pengaduan sudah sangat baik namun tetap perlu di tingkatkan lagi khususnya untuk peningkatan pengaduan berbasis elektronik / platform digital sehingga mudah di olah data nya selain hal tersebut terkait mekanisme pengaduan agar selalu dievaluasi dan terkoordinir untuk memperbaiki masalah berbasis penanganan pengaduan.

3. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 40. Nilai/Nilai Rata-Rata Per Unsur IKM berdasarkan Peringkat

Peringkat	Unsur Pelayanan	NRR	IKM / unsur	Mutu
1.	Penanganan pengaduan	3,300	82,50	B
2.	Produk Layanan	3,250	81,25	B
3.	Persyaratan	3,240	81,00	B
4.	Prosedur	3,230	80,75	B
5.	Biaya / Tarif	3,230	80,75	B
6.	Kompetensi Petugas	3,220	80,50	B
7.	Perilaku Petugas	3,195	79,87	B
8.	Sarana dan Prasarana	3,150	78,75	B
9.	Waktu pelayanan	3,130	78,25	B

Berdasarkan hasil IKM di atas maka ada tiga unsur pelayanan yang dianggap perlu dijadikan prioritas untuk ditindaklanjuti, yaitu :

- a. Waktu pelayanan
- b. Sarana dan prasarana
- c. Perilaku petugas

a. Waktu Pelayanan

Rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur waktu pelayanan antara lain: evaluasi prosedur dan alur pelayanan, peningkatan kecepatan respon petugas pelayanan sesuai maklumat pelayanan, meningkatkan

disiplin petugas pelayanan dalam ketepatan mulainya waktu pelayanan, melakukan kajian mengenai pendaftaran *online*.

b. Sarana dan Prasarana

Untuk tindak lanjut dimasa yang akan datang, akan terus diupayakan peningkatan dan perbaikan sarana dan prasana di RSJD Sungai Bangkong, baik secara kuantitas maupun secara kualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan. Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana ini akan diupayakan secara bertahap dalam kurun waktu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

c. Perilaku Petugas

Rencana tindak lanjut adalah kualitas pelaksana pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan, sehingga dapat melayani dengan lebih baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut akan diupayakan melalui pendidikan dan pelatihan internal maupun eksternal di lingkungan badan publik.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Tingkat mutu pelayanan RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil : Penjumlahan dari ke 9 Unsur NRR Tertimbang Mutu Pelayanan, didapatkan hasil: 3,212. Kemudian Nilai Indeks tersebut dikonversikan: $NI \times 25$ (Nilai Dasar). Jadi $3,212 \times 25 = 80,32$. Dengan demikian nilai Indeks kepuasan masyarakat pelayanan di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar secara keseluruhan adalah **80,32** atau **B** (Baik). Nilai tertinggi yakni unsur penanganan pengaduan sedangkan unsur terendah yakni waktu pelayanan.

2. Rekomendasi

Rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen dan petugas pemberi pelayanan RSJD Sungai Bangkong adalah:

- 1) Evaluasi pengkajian ulang terhadap peraturan yang mengatur tentang SOP pelayanan untuk menyederhanakan dan mempersingkat waktu pelayanan.
- 2) Pemberian reward khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal

serta lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang memiliki kinerja buruk atau melanggar peraturan agar tidak mengulangi kembali dengan memberikan surat peringatan

- 3) Pengembangan bangunan serta peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana di masing-masing pelayanan
- 4) Peningkatan pengaduan berbasis elektronik / platform digital sehingga mudah di olah data nya selain hal tersebut terkait mekanisme pengaduan agar selalu di evaluasi dan terkoordinir untuk memperbaiki masalah berbasis penanganan pengaduan.

Pontianak, Desember 2020
Ketua Panitia Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



[Handwritten Signature]
ia.T., SKM., Msi
NIP. 1969081119920320z

- LAMPIRAN 1** Fotokopi SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Panitia Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2020.
- LAMPIRAN 2 .** Fotokopi SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Penunjukan Tenaga Pengolah dan Analisis Data Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2020.
- LAMPIRAN 3 .** Kuesioner
- LAMPIRAN 4 .** Rekap Nilai Per Unsur Pelayanan SKM IKM RSJD Sungai Bangkong Tahun 2020.