

**LAPORAN KEGIATAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG**

**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**TRIWULAN III TAHUN 2021**



**RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG**

**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**Jl. Alianyang No.1**

**Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420**

**email: [rsj.sb@kalbarprov.go.id](mailto:rsj.sb@kalbarprov.go.id)**

**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 2021 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 200 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 **81,35** 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 2021 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 2021. 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, September 2021

Ketua Panitia Kegiatan Survei

Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong

Prov Kalimantan Barat



Liliosa Maria Tengkuak, SKM., M.Si

NIP. 196908111992032008

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov. Kalbar .....	3
1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan .....	10
1.6 Metode .....	27
1.7 Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	28
1.8 Jadwal Pelaksanaan .....	29
<b>BAB II HASIL DAN ANALISIS SKM .....</b>	<b>30</b>
2.1 Hasil .....	30
2.1.1 Karakteristik Responden.....	30
2.1.2 Karakteristik Pelayanan.....	32
2.1.3 Hasil Penilaian IKM .....	36
2.1.4 Saran Responden .....	37
2.2 Analisis IKM.....	38
2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	41
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Kesimpulan .....	44
3.2 Saran/Rekomendasi .....	44
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Distribusi Tenaga Medis RSJD Sungai Bangkong.....	20
Tabel 2.	Distribusi Tenaga Perawat RSJD Sungai Bangkong.....	21
Tabel 3.	Distribusi Tenaga Kesehatan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong.....	21
Tabel 4.	Distribusi SDM Psikolog RSJD Sungai Bangkong.....	21
Tabel 5.	Distribusi Tenaga Penunjang Pelayanan Lainnya RSJD Sungai Bangkong.....	22
Tabel 6.	Distribusi SDM RSJD Sungai Bangkong menurut PNS dan Non PNS.....	23
Tabel 7.	Sarana Gedung RSJD Sungai Bangkong Prov. Kalbar.....	24
Tabel 8.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	28
Tabel 9.	Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2021.....	28
Tabel 10.	Tahapan Pengukuran IKM RSJD Sungai Bangkong Tahun 2021.....	29
Tabel 11.	Indeks IKM RSJD Sungai Bangkong Pontianak.....	37
Tabel 12.	Nilai, Mutu dan Peringkat Unsur Pelayanan.....	41
Tabel 13.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan SKM RSJD Sungai Bangkong.....	42

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Indikator Pelayanan BOR (Bed Occupancy Rate) 3 Tahun Terakhir.....	12
Grafik 2.	Indikator Pelayanan TOI (Turn Over Interval) 3 Tahun Terakhir.....	13
Grafik 3.	Indikator Pelayanan LOS (Lenght of Stay) 3 Tahun Terakhir.....	13
Grafik 4.	Indikator Pelayanan BTO (Bed Turn Over) 3 Tahun Terakhir.....	14
Grafik 5.	Kunjungan Rawat Inap 5 Tahun Terakhir.....	15
Grafik 6.	Kunjungan Rawat Inap Pasien Menurut Jenis Kelamin.....	15
Grafik 7.	Distribusi Kunjungan Pasien Klinik Dewalu 5 Tahun Terakhir.....	16
Grafik 8.	Kunjungan Pasien Klinik Dewalu Menurut Jenis Kelamin.....	16
Grafik 9.	Kasus Rawat Inap Pasien Wisma Sirih 5 Tahun Terakhir.....	17
Grafik 10.	Kunjungan Pasien Klinik Metadon RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar.....	17
Grafik 11.	Kunjungan Klinik VCT RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar 5 Tahun Terakhir.....	18
Grafik 12.	Jumlah Kasus Positiv HIV/AIDS RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar 5 Tahun Terakhir.....	18
Grafik 13.	Kunjungan Pasien Klinik CST RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar.....	19
Grafik 14.	Kunjungan Pasien Anak Dengan Kebutuhan Khusus.....	20
Grafik 15.	Distribusi Kunjungan Pasien di Poli Anak Menurut Jenis Kelamin.....	20
Grafik 16.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Grafik 17.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Grafik 18.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
Grafik 19.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Grafik 20.	Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan.....	32
Grafik 21.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan.....	32
Grafik 22.	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan.....	33

Grafik 23.	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan.....	33
Grafik 24.	Kewajaran Tarif dengan Pelayanan.....	34
Grafik 25.	Kesesuaian Produk Layanan.....	34
Grafik 26.	Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	34
Grafik 27.	Perilaku dalam Memberikan Pelayanan.....	35
Grafik 28.	Kualitas Sarana dan Prasarana.....	35
Grafik 29.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.....	36
Grafik 30.	Indeks Setiap Unsur Pelayanan di RSJD Sungai Bangkong.....	36
Grafik 31.	Saran Responden.....	38
Grafik 32.	Saran Responden Pada Unsur Layanan.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Rawat Inap Pasien .....	25
Gambar 2.	Alur Rawat Jalan Pasien .....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2021 .....	47
Lampiran 2. Kuesioner.....	50
Lampiran 3. Saran Responden.....	51
Lampiran 4. Hasil Statistik SKM RSJD Sungai Bangkong Tahun 2021 Tw.II.....	53
Lampiran 5. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan.....	57
Lampiran 6. Dokumentasi.....	62
Lampiran 7. Naskah Publikasi.....	63

# **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 pelayanan 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 2021 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**

- 1.2.1 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.
- 1.2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 1.2.3 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No. 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk 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.

Tujuannya 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 m<sup>2</sup>, dengan luas bangunan 7.625 m<sup>2</sup>, serta prasarana lainnya: 768 m<sup>2</sup>.

#### **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 Pemerintah 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 Klasifikasi Rumah Sakit, maka diterbitkanlah Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2013 tentang Perubahan atas peraturan Gubernur Nomor 73 tahun 2008 tentang tugas 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 nomenklaturnya 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 tanggung jawab 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 dipertanggung jawabkan. 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 multi kausal dan multi faktor yang bermuara pada dinamika yang terjadi pada masyarakat. Upaya ini untuk memelihara dan memepertahankan kepulihan 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 non formil 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 dibidang 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 Psikogeriatri
  - 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 Lapor)
    - 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

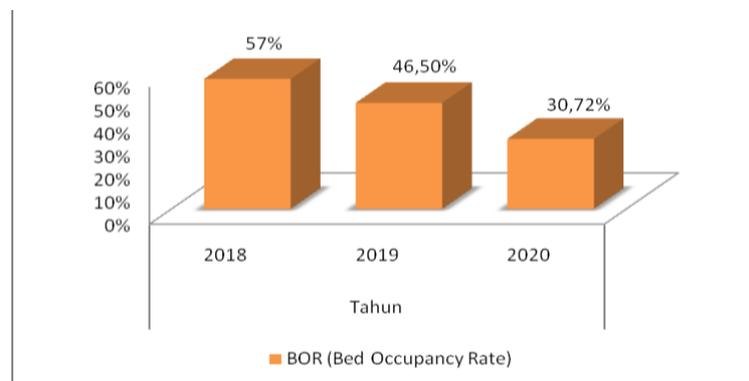
G. Pelayanan Penunjang

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

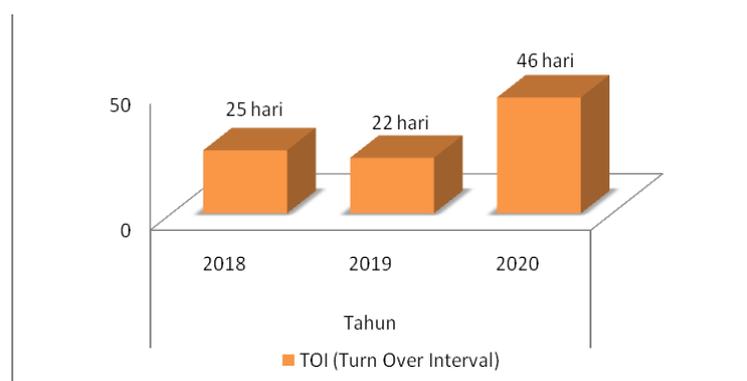
Indikator pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat tahun 2018, 2019, 2020 adalah sebagai berikut:

*Grafik 1. Indikator Pelayanan BOR (Bed Occupancy Rate) 3 Tahun Terakhir*



BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan angka rata-rata tempat tidur terisi dalam satu tahun. BOR ideal untuk sebuah rumah sakit berkisar 75%-85%. Terjadi penurunan angka BOR RSJD Sungai Bangkong dari 57% pada tahun 2018, menjadi 46,5% pada tahun 2018, dan 30,72% di tahun 2020. BOR RSJD ini belum mencapai angka BOR yang ideal.

Grafik 2. Indikator Pelayanan TOI (Turn Over Interval)  
3 Tahun Terakhir



TOI (*Turn Over Interval*) RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat masih tinggi yakni 44 hari, untuk tahun 2020. 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 2020 adalah 44 hari.

Grafik 3. Indikator Pelayanan LOS (Lenght of Stay)  
3 Tahun Terakhir

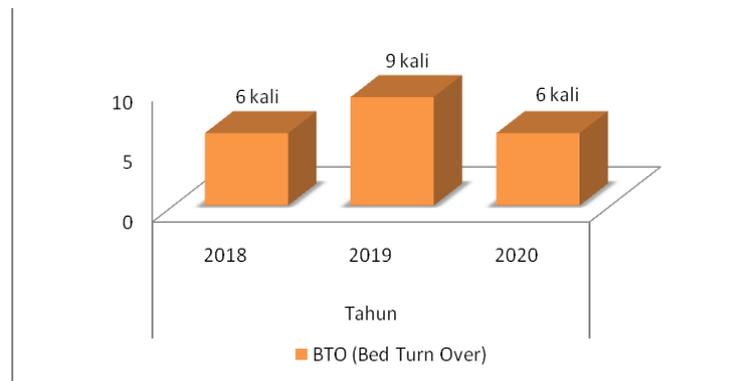


LOS (*Lenght of Stay*) adalah indikator yang menunjukkan lamanya (rata-rata) seorang pasien dirawat. LOS yang ideal adalah 3-12 hari. LOS RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat masih sangat lama, yakni 24 hari. Artinya rata-rata pasien yang dirawat inap di RSJD Sungai Bangkong adalah selama 24 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.

*Grafik 4. Indikator Pelayanan BTO (Bed Turn Over)  
3 Tahun Terakhir*



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 24 hari, maka BTO (jumlah pemakaian tempat tidur) hanya mencapai rata-rata 6 kali pertahun.

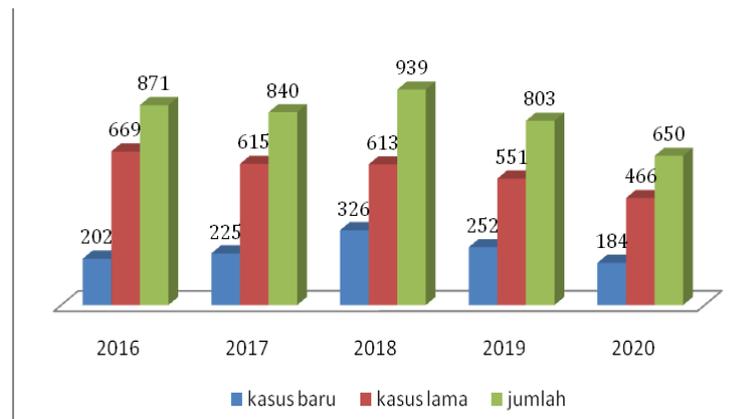
## **1.5.2 Distribusi Kunjungan Pasien Pelayanan Kesehatan Jiwa**

### **A. Distribusi Kunjungan Rawat Inap Kesehatan Jiwa**

#### **a) Tren Kunjungan Rawat Inap 5 Tahun Terakhir**

Sepanjang lima tahun terakhir ini (2016-2020) penderita gangguan jiwa yang telah dirawat inap di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini.

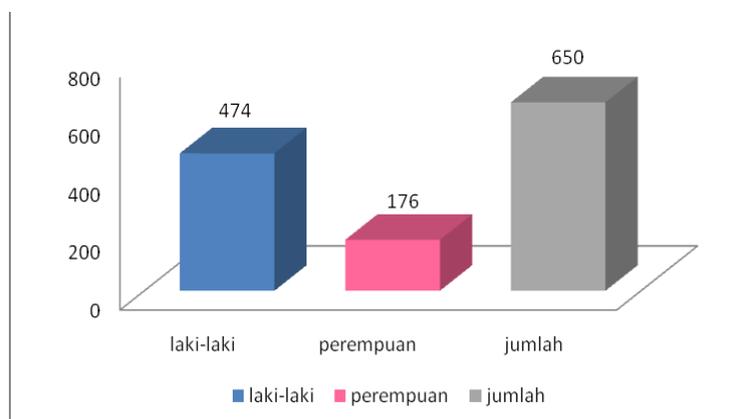
*Grafik 5. Kunjungan Rawat Inap 5 Tahun Terakhir*



**b) Distribusi Kunjungan Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin**

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

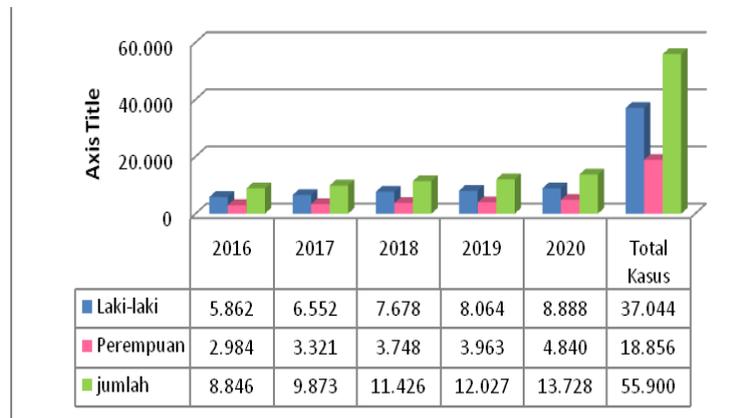
*Grafik 6. Kunjungan Rawat Inap Pasien Menurut Jenis Kelamin*



## B. Rawat Jalan Kesehatan Jiwa

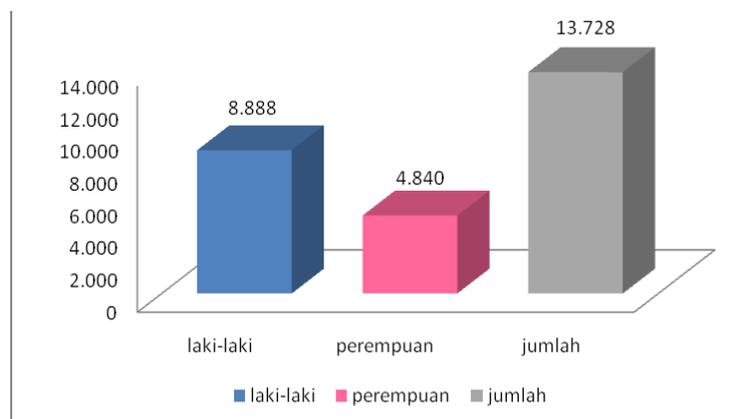
### c) Tren Kunjungan Pasien 5 Tahun Terakhir

Grafik 7. Distribusi Kunjungan Pasien Klinik Dewalu 5 Tahun Terakhir



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.

Grafik 8. Kunjungan Pasien Klinik Dewalu Menurut Jenis Kelamin



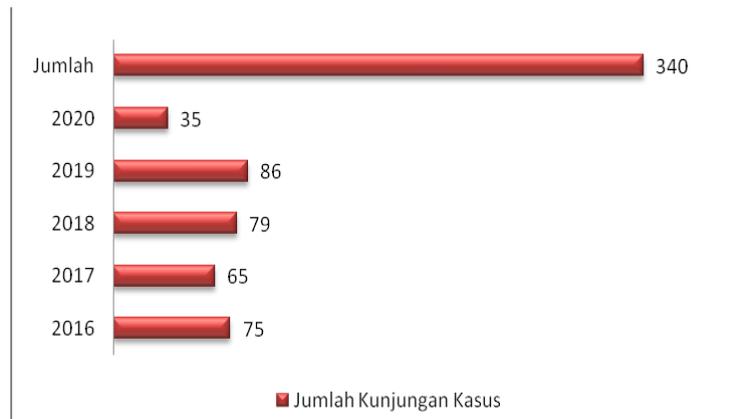
### 1.5.3 Pelayanan Kesehatan Terhadap Penyalahgunaan NAPZA

#### 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 340 kasus rawat inap. Untuk lebih jelasnya terdapat pada

tabel di bawah ini:

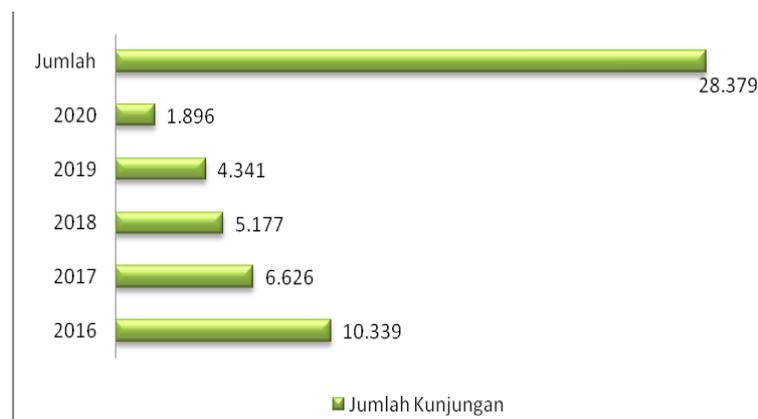
*Grafik 9. Kasus Rawat Inap Pasien Wisma Sirih 5 Tahun Terakhir*



## **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: 28.379 kunjungan. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini:

*Grafik 10. Kunjungan Pasien Klinik Metadon RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar*



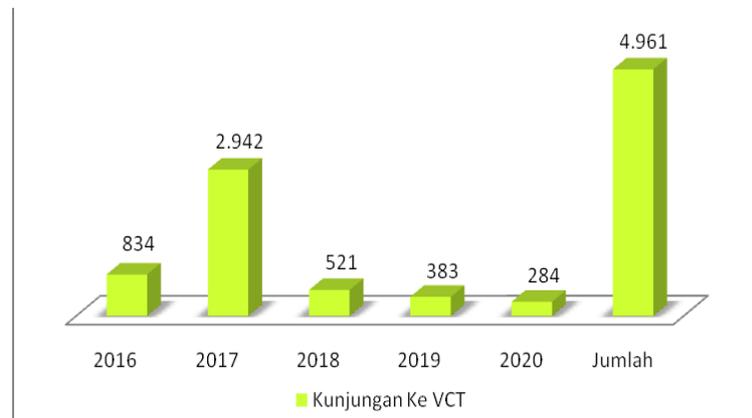
### **1.5.4 Pelayanan Kesehatan HIV-AIDS**

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

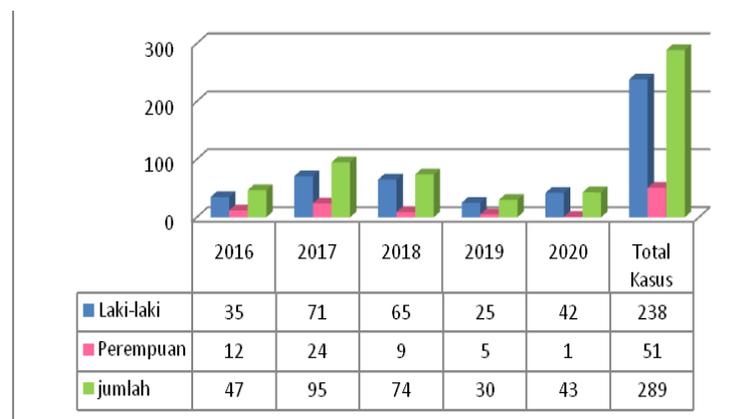
VCT (*Voluntary Conseling and Testing*), pada dasarnya untuk

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.

*Grafik 11. Kunjungan Klinik VCT RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar 5 Tahun Terakhir*



*Grafik 12. Jumlah Kasus Positiv HIV/AIDS RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar 5 Tahun Terakhir*



Grafik 13. Kunjungan Pasien Klinik CST RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar



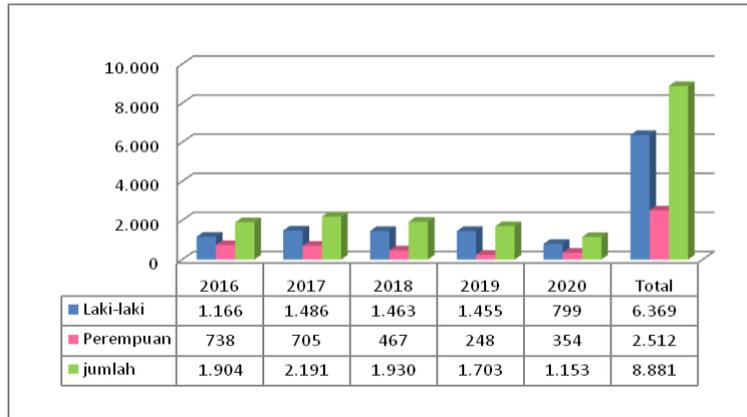
### 1.5.5 Pelayanan Kesehatan terhadap Anak dengan Kebutuhan Khusus

Poli Anak Berkebutuhan Khusus Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat, merupakan layanan terapi rawat jalan untuk konsultasi dan rehabilitasi medik terhadap anak dengan kebutuhan khusus

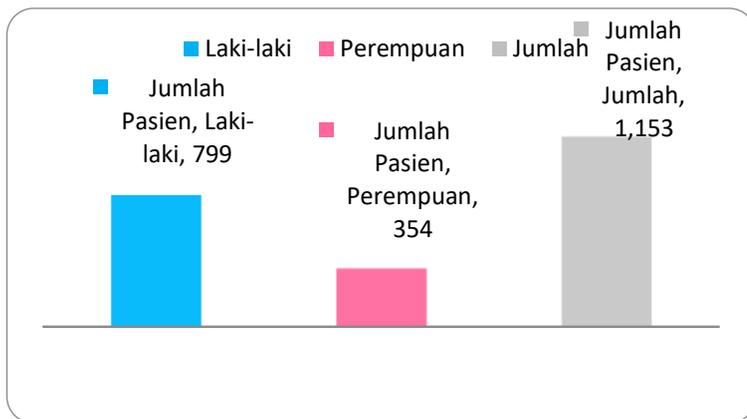
Jenis-jenis terapi yang diberikan adalah:

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

Grafik 14. Kunjungan Pasien Anak Dengan Kebutuhan Khusus



Grafik 15. Distribusi Kunjungan Pasien di Poli Anak Menurut Jenis Kelamin



### 1.5.6 Situasi Sumber Daya Manusia

#### A. Dokter

Tabel 1. Distribusi Tenaga Medis RSJD Sungai Bangkong

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	-	2			15
Total		4	10	-	4	3	1	22

## B. Perawat

Tabel 2. Distribusi Tenaga Perawat RSJD Sungai Bangkong

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 3. Distribusi Tenaga Kesehatan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong

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 4. Distribusi SDM Psikolog RSJD Sungai Bangkong

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 5. Distribusi Tenaga Penunjang Pelayanan Lainnya RSJD  
Sungai Bangkong

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
Jumah		3	11	2	3	19
c. Elektromedik						
1.	D3 Elektromedik	1	1	1	0	1
Jumlah		1	0	0	0	1
d. Analisis						
1.	S1 Analisis	-	-	-	-	-
2.	D3 Analisis	-	1	-	2	3
3.	D4 Analisis	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 6. 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

### 1.5.7 Situasi Sarana dan Prasarana

#### A. Sarana Gedung

Sarana Gedung yang dimiliki adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Sarana Gedung RSJD Sungai Bangkong Prov. Kalbar

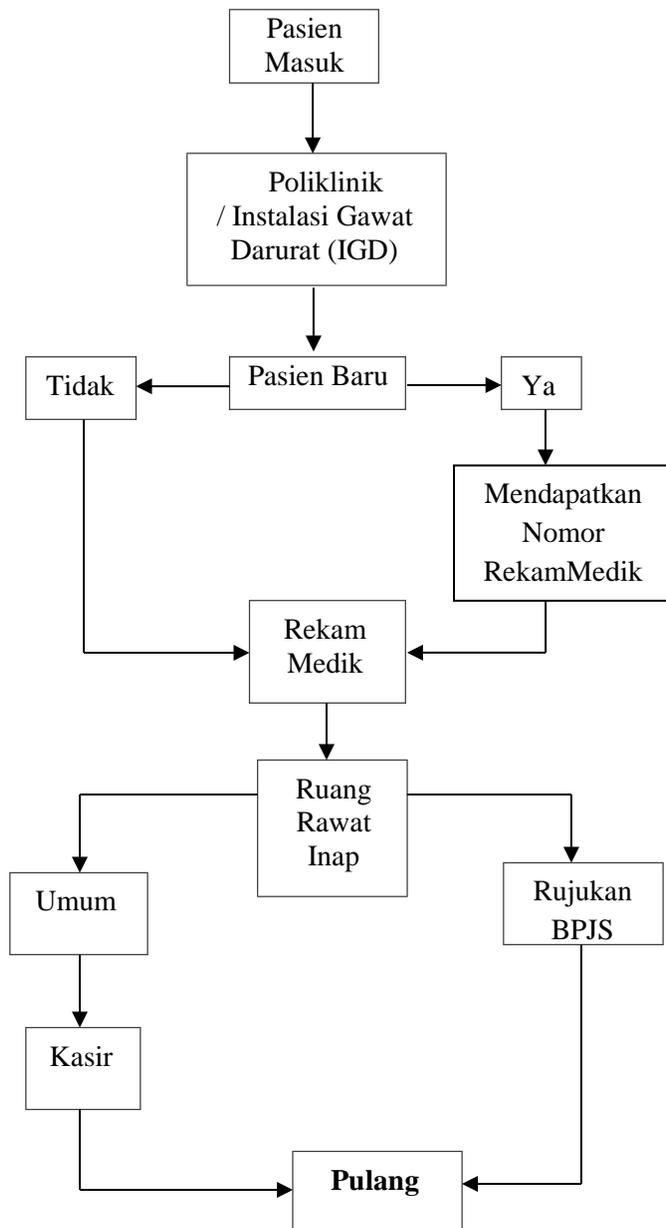
No	Nama Ruangan	Kondisi	Keterangan
a. Ruang Rawat Inap Pasien Gangguan Jiwa (Pria)			
1.	Rawat Inap Kelas I	Baik	-
2.	Rawat Inap Kelas II	Baik	-
3.	Rawat Inap Kelas III	Baik	-
4.	PICU (Psychiatric Intensif Care Unit)	Baik	-
5.	Ruang Makan pasien	Baik	1 ruangan
6.	Ruang Rekreasi Pasien	Baik	1 ruangan
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	-

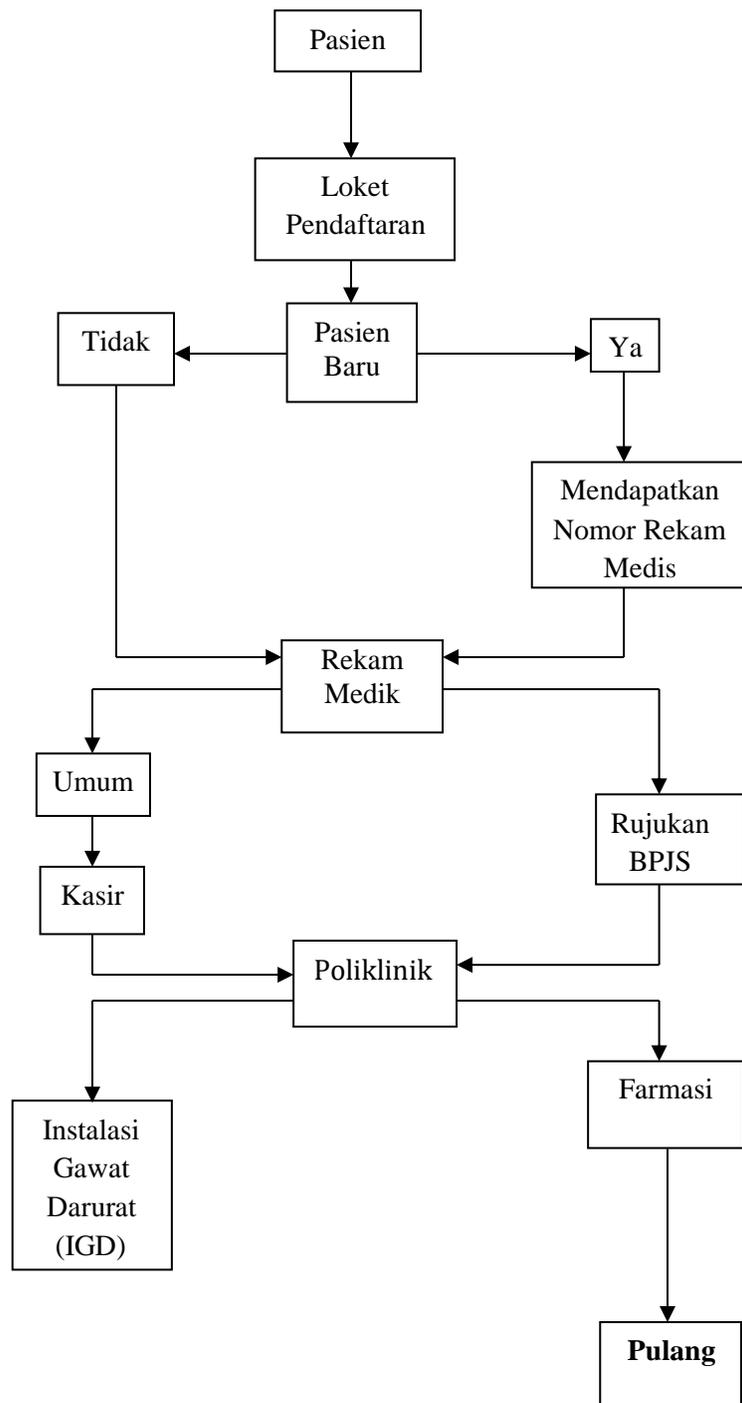
## B. Alur Rawat Inap

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 Bangkong Prov Kalbar yang terdiri dari:

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

### 1.6.1 Pengolahan Data

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

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

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:

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 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (X)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (Y)</b>
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 2017*

### **1.7 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Secara umum kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 dilakukan oleh panitia yang telah ditunjuk 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 26 / 2021, tanggal 11 Januari 2021, tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021.

Adapun nama-nama pelaksana kegiatan tersebut dalam daftar berikut ini:

Tabel 9. Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Tahun 2021

<b>NO</b>	<b>NAMA DAN NIP</b>	<b>PANGKAT / GOLONGAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
1.	dr. Batara Hendra Putra Sianipar NIP. 19760613 200604 1 012	Pembina Tk.I / IVb	Penanggung Jawab
2.	Liliosa Maria.T., SKM., M.Si NIP. 19690811 199203 2 008	Pembina / IVa	Ketua
3.	dr. Yosefina Diana, M.P.H NIP. 19680430 200212 2 003	Pembina / IVa	Sekretaris
4.	Yunita, S.Kep, Ners NIP. 19730928 200502 2 004	Penata / IIIc	Anggota
5.	Darmansyah, S.Kep. NIP. 19750718 199503 1 002	Penata muda / IIIb	Anggota
6.	Uray Helwan, SKM, M.Kes NIP. 19741209 200312 1 003	Penata muda / IIIb	Anggota
7.	Budi Artiyaningrum, S.K.M NIP. 19920701 202012 2 027	IIIa	Anggota
8.	Sri Yanti, S.Kep., Ners NIP. 19700213 199703 2 004	Pembina / IVa	Anggota
9.	Ns. Rita Yuliana Sari, S.Kep NIP. 19860726 201001 2 010	Perawat Ahli Muda / III d	Anggota
10.	Heri Mulyanto NIP. 19820810 201001 1 009	Pengatur / IIc	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. Mengolah dan analisis data responden;
- d. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan;
- e. Membuat laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 yang disampaikan kepada Direktur.

### 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 10. Tahapan Pengukuran IKM RSJD Sungai Bangkok Tahun 2021*

No	Tahapan Pengukuran	Juli				Agustus				September			
		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

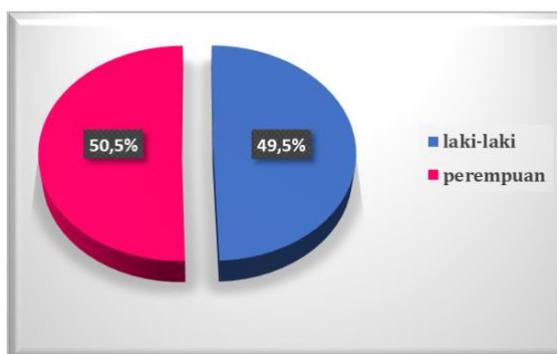
#### 2.1 HASIL

##### 2.1.1 Karakteristik Responden

###### 1) Jenis Kelamin

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan karakteristik jenis kelamin yakni dari 200 responden, sebanyak 49,5% atau 99 responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 50,5% atau 101 responden berjenis kelamin perempuan.

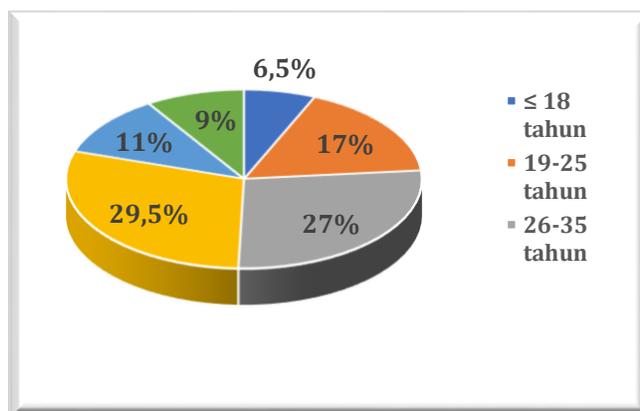
*Grafik 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*



###### 2) Usia

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan karakteristik Usia dari total 200 responden terbanyak yakni 29,5% berusia 36-45 Tahun, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

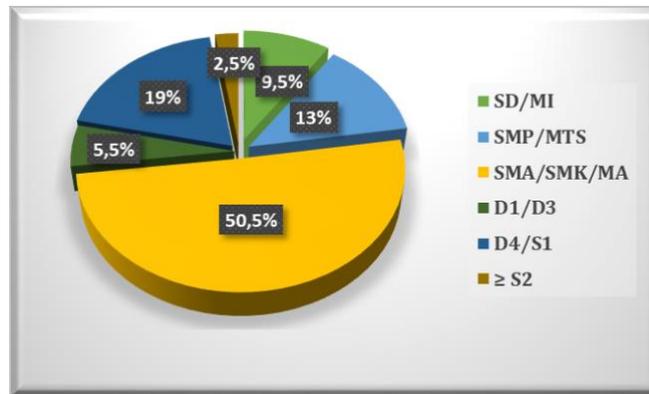
*Grafik 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia*



### 3) Pendidikan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar berdasarkan karakteristik usia dari total 200 responden terbanyak yakni 50,5% tingkat Pendidikan SMA/SMK/MA/ sederajat, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut:

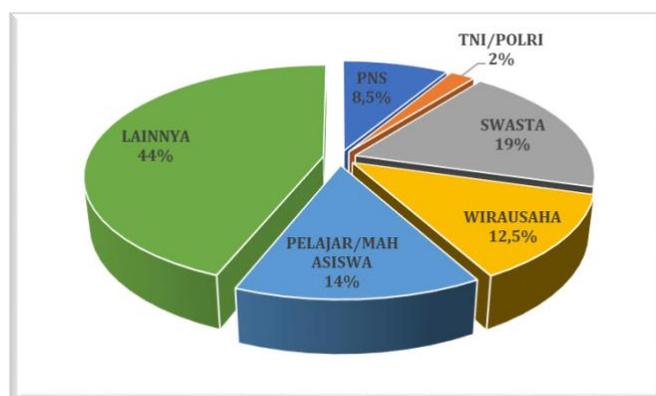
Grafik 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



### 4) Pekerjaan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik pekerjaan dari total 200 responden terbanyak yakni 44,0% lainnya, Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Grafik 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

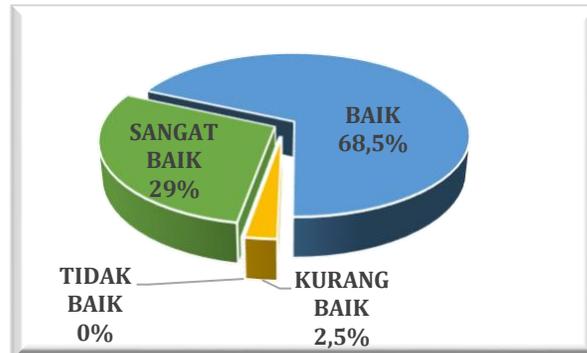


### 5) Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan

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 (68,5%), Untuk

lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

*Grafik 20. Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan*

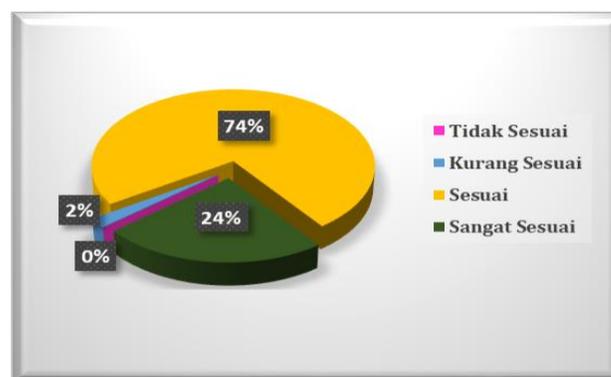


### 2.1.2 Karakteristik Pelayanan

#### 1) Persyaratan

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Provinsi Kalbar Berdasarkan karakteristik kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dari total 200 responden sebanyak 74% responden menjawab sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

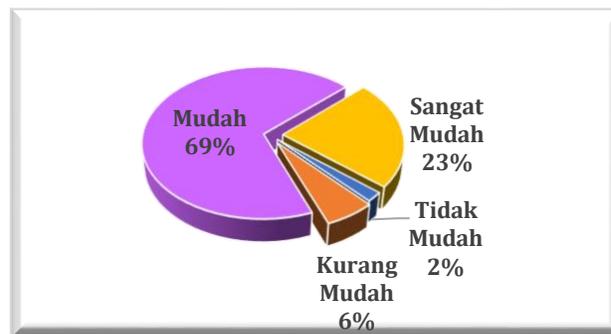
*Grafik 21. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan*



#### 2) Prosedur

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kemudahan prosedur pelayanan dari total 200 responden sebanyak 69,0% responden menjawab mudah. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

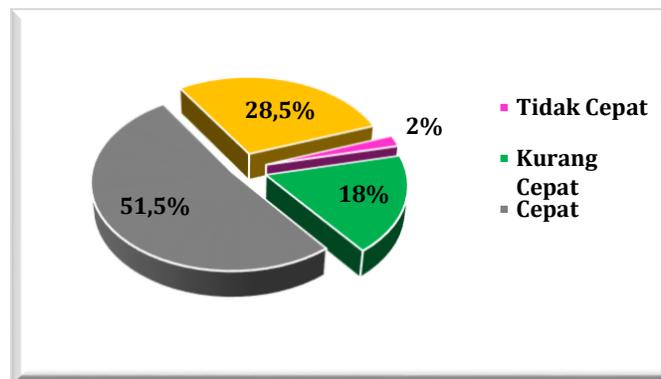
Grafik 22. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan



### 3) Waktu

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kecepatan waktu memberikan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 51,5% responden menjawab cepat. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

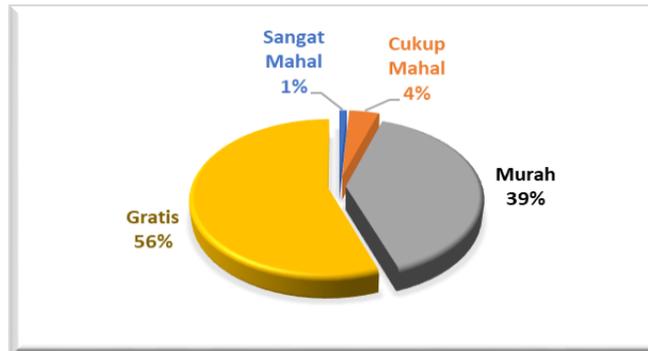
Grafik 23. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan



### 4) Biaya/tarif

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kewajaran tarif dengan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 55,5% responden menjawab gratis. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

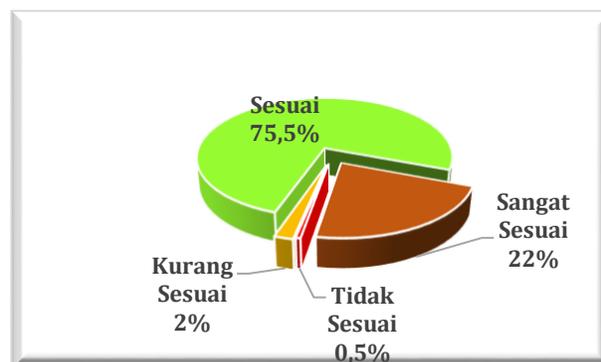
Tabel 24. Kewajaran Tarif dengan Pelayanan



### 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 77,5% responden menjawab sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

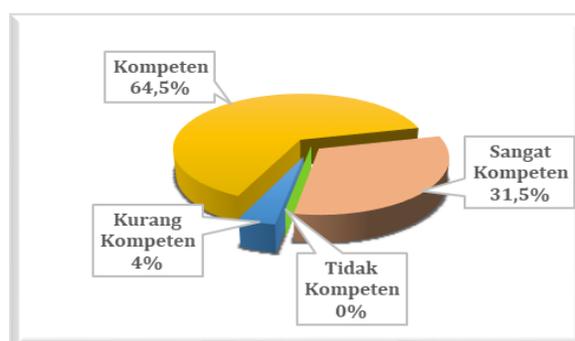
Grafik 25. Kesesuaian Produk Layanan



### 6) Kemampuan Petugas

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dari total 200 responden sebanyak 64,5% responden menjawab kompeten/mampu. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Grafik 26. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan



## 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 60,5% responden menjawab sopan/ramah. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

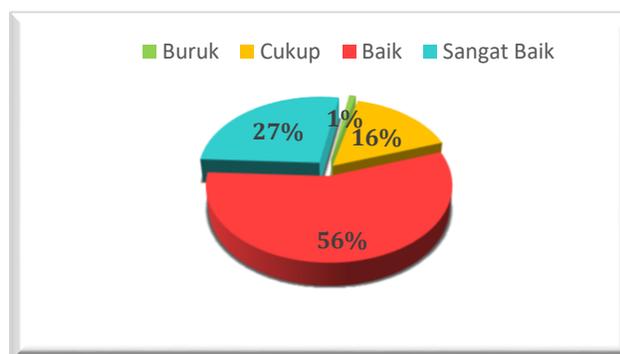
*Grafik 27. Perilaku dalam Memberikan Pelayanan*



## 8) Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran SKM di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Berdasarkan karakteristik kualitas sarana dan prasarana dari total 200 responden sebanyak 56,0% responden menjawab baik. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

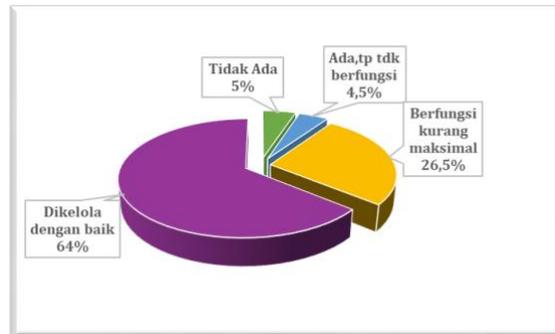
*Grafik 28. Kualitas Sarana dan Prasarana*



## 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 64,5% responden menjawab dikelola dengan baik. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

Grafik 29. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



### 2.1.3 Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 1) Indeks Setiap Unsur Pelayanan

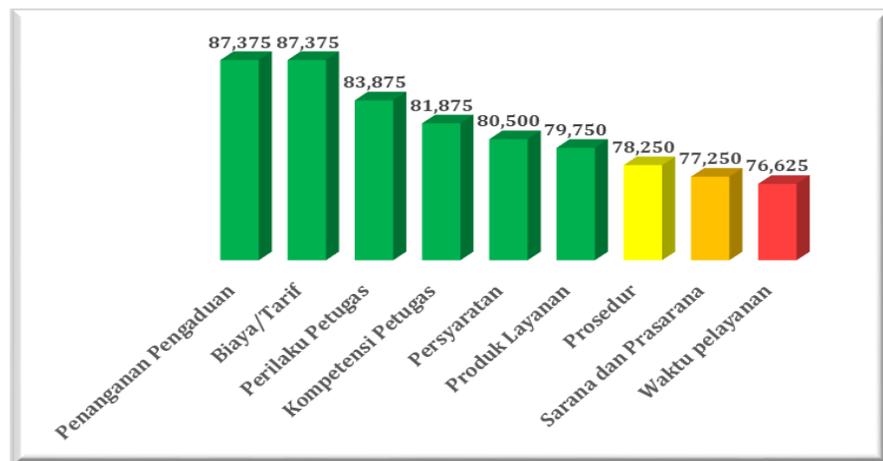
Jumlah nilai per unsur merupakan jumlah nilai setiap unsur dari 200 responden. Nilai rata-rata (NRR) per unsur di dapat dari total nilai persepsi per unsur dibagi 200 (jumlah responden yang mengisi kuesioner). Kemudian nilai IKM / unsur di dapatkan dengan cara:  $NRR \times 25$  (Nilai Dasar). Penilaian 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 12. Indeks Setiap Unsur Pelayanan di RSJD Sungai Bangkong

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM / unsur	Mutu
1	Persyaratan	3,220	80,50	B
2	Prosedur	3,130	78,25	B
3	Waktu pelayanan	3,065	76,62	B
4	Biaya/Tarif	3,495	87,37	B
5	Produk Layanan	3,190	79,75	B
6	Kompetensi Petugas	3,275	81,87	B
7	Perilaku Petugas	3,355	83,87	B
8	Sarana dan Prasarana	3,090	77,25	B
9	Penanganan Pengaduan	3,495	87,37	B

Dari hasil perhitungan indeks setiap unsur pelayanan ada 9 indikator pelayanan dengan nilai IKM konversi berada pada rentang 76,61-88,30 (Baik). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **penanganan pengaduan (87,375) dan biaya/tarif (87,375)**, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni **waktu pelayanan (76,62%), sarana prasarana (77,25%), dan produk layanan (78,25%)**.

Grafik 30. Indeks Unsur Pelayanan di RSJD Sungai Bangkong



## 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 Bangkong. 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 dijumlahkan x 25 (nilai dasar). Penilaian mutu didapatkan 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 11. Indeks IKM RSJD Sungai Bangkong Pontianak

No.	Unsur Pelayanan	IKM	NRR tert/ unsur	MUTU
1.	Persyaratan	$641/200 \times 0,111$	3,220	B (Baik)
2.	Prosedur	$639/200 \times 0,111$	3,130	
3.	Waktu pelayanan	$627/200 \times 0,111$	3,065	
4.	Biaya/Tarif	$660/200 \times 0,111$	3,495	
5.	Produk Layanan	$638/200 \times 0,111$	3,190	
6.	Kompetensi Petugas	$658/200 \times 0,111$	3,275	
7.	Perilaku Petugas	$656/200 \times 0,111$	3,355	
8.	Sarana dan Prasarana	$632/200 \times 0,111$	3,090	
9.	Penanganan Pengaduan	$695/200 \times 0,111$	3,495	
Σ NRR Tertimbang per Unsur = $3,254 \times 25 = 81,35$				

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJD Sungai Bangkok dari total setiap unsur pelayanan diperoleh Skor Nilai Total sebesar **81,35**. Dengan demikian Indeks kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkok masuk dalam kategori **B (Baik)**.

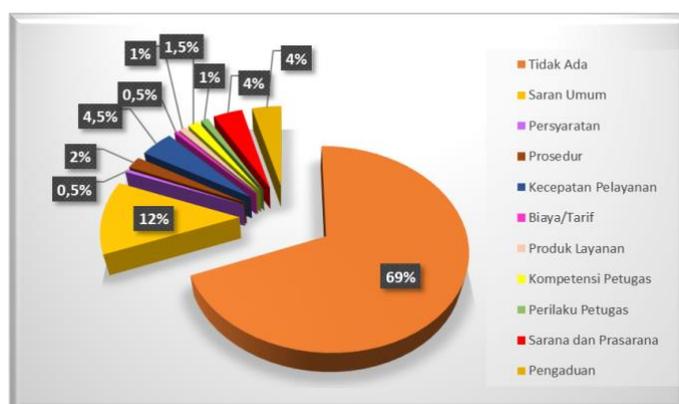
#### 2.1.4 Saran Responden

Saran oleh responden dalam bentuk narasi pada lembar kuesioner survei kepuasan masyarakat. Dari total 200 responden, sebanyak 62 responden (31,0%) berpartisipasi memberikan saran; dengan rincian sebagai berikut: 8 responden (4,0%) memberikan saran terkait sarana dan prasarana, sebanyak 8 responden (4,0%) memberikan saran terkait penanganan pengaduan, sebanyak 24 responden (12,0%) memberikan saran umum, sebanyak 1 responden (0,5%) memberikan saran terkait persyaratan, sebanyak 4 responden (2,0%) memberikan saran terkait prosedur pelayanan, sebanyak 9 responden (4,5%) memberikan saran terkait waktu pelayanan, sebanyak 1 responden (0,5%) memberikan saran terkait biaya/tarif, sebanyak 2 responden (1,0%) memberikan saran terkait produk layanan, sebanyak 3 responden (1,5%) memberikan saran terkait kompetensi pelaksana, dan sebanyak 2 responden (1,0%) memberikan saran terkait perilaku pelaksana. Sedangkan sisanya sebanyak 138 responden (69,0%) tidak memberikan saran.

*Grafik 31. Saran Responden*



Grafik 32. Saran Responden Pada Unsur Layanan



## 2.2 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 74,0% menyatakan sesuai, 24,0% sangat sesuai, dan sebesar 2,0% atau 4 orang menyatakan kurang sesuai. Penilaian ketidaksesuaian oleh responden disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi serta kemudahan akses informasi terkait persyaratan pelayanan, diperlukan sosialisasi secara luas dengan berbagai media terkait persyaratan pelayanan, serta persyaratan layanan secara elektronik untuk memudahkan masyarakat.

### 2. Prosedur

Dari unsur kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan sebesar 69,0% menyatakan mudah, 23,0% sangat mudah, sebesar 6,0% kurang mudah, dan sebesar 2,0% atau 4 orang menyatakan tidak mudah. Penilaian ketidakmudahan oleh responden disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan tidak adanya alur pelayanan dan pemeriksaan, sehingga diperlukan adanya alur dan SOP pelayanan di masing-masing unit pelayanan untuk memudahkan masyarakat.

### 3. Waktu Pelayanan

Dari unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 51,5% responden menyatakan cepat, 28,5% sangat cepat, 18,0% kurang cepat

dan 2,0% atau 4 orang menyatakan tidak cepat. Penilaian tidak cepat oleh responden terlihat juga dari beberapa keluhan responden terkait waktu pelayanan seperti pasien menunggu terlalu lama dan mengharapkan agar pelayanan lebih cepat sesuai antrian, 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 39,5% menyatakan murah, 55,5% gratis, 4,0% cukup mahal dan sebesar 1,0% atau 2 orang menyatakan sangat mahal. Penilaian sangat mahal oleh responden terlihat dari keluhan responden yang anggota keluarganya berobat menggunakan umum dan juga keluhan dari responden yang akan membuat Surat Keterangan Bebas Narkoba (SKBN). Perlu disosialisasikan secara lebih luas kepada masyarakat bahwa biaya/tarif layanan yang diberlakukan di RSJD Sungai Bangkong sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Prov. Kalimantan Barat. Dan dengan sudah di berlakukannya BPJS untuk terapi Anak Berkebutuhan Khusus sangat membantu pasien dan orangtua Anak Berkebutuhan Khusus.

#### 5. Produk Layanan

Dari unsur kesesuaian produk layanan sebesar 75,5% menyatakan sesuai, 22,0% sangat sesuai, 2,0% kurang sesuai, dan sebesar 0,5% atau 1 orang menyatakan tidak sesuai. Penilaian kurang sesuai oleh responden terlihat dari keluhan responden yang menyatakan antara pasien BPJS dan UMUM tidak di beda-bedakan, obat-obatan untuk pasien supaya tersedia lengkap, dan perlu adanya peningkatan untuk layanan konsultasi. Penilaian kurang sesuai oleh responden perlu menjadi perhatian walau sangat kecil, dan diperlukan evaluasi pelaksanaan SOP di masing-masing unit bekerja sama dengan pihak ketiga dalam evaluasi. Hasil penilaian dijadikan sebagai langkah perbaikan kualitas layanan yang terbaik untuk masyarakat.

#### 6. Kemampuan Petugas

Dari unsur kemampuan petugas dalam memberikan layanan sebesar 64,5% menyatakan mampu/kompeten, sebanyak 31,5% menyatakan sangat mampu/kompeten, dan sebesar 4,0% atau 8 responden menyatakan kurang mampu/kompeten. Penilaian kurang mampu/kompeten oleh responden perlu menjadi catatan untuk perbaikan. Adanya pemberian reward khusus kepada

pegawai yang memiliki kinerja baik perlu untuk memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih optimal. Sebaliknya dibutuhkan ketegasan dalam pemberian sanksi/surat peringatan kepada pegawai yang memiliki kinerja buruk atau melanggar peraturan agar tidak mengulangi kembali.

#### 7. Perilaku Pelaksanaan

Dari unsur perilaku petugas dalam memberikan layanan sebesar 60,5% menyatakan sopan dan ramah, 37,5% sangat sopan dan ramah, dan sebesar 2,0% atau 4 responden menyatakan kurang sopan dan ramah. Penilaian kurang sopan dan ramah oleh responden perlu menjadi catatan untuk perbaikan, untuk itu diperlukan pembinaan-pembinaan kepada para pegawai untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Dari unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 56,0% menyatakan baik, 27,0% sangat baik, sebanyak 16,0% menyatakan cukup, dan sebanyak 1,0% atau 2 responden menyatakan buruk. Penilaian kurang terhadap sarana dan prasarana yang ada terlihat dari beberapa saran dan masukan responden antara lain kursi di ruang tunggu agar di tambah, disediakan air minum gratis untuk pasien, lebih di tingkatkan lagi soal kebersihan, dan lebih di tingkatkan lagi fasilitas di ruang terapi anak.

#### 9. Penanganan Pengaduan

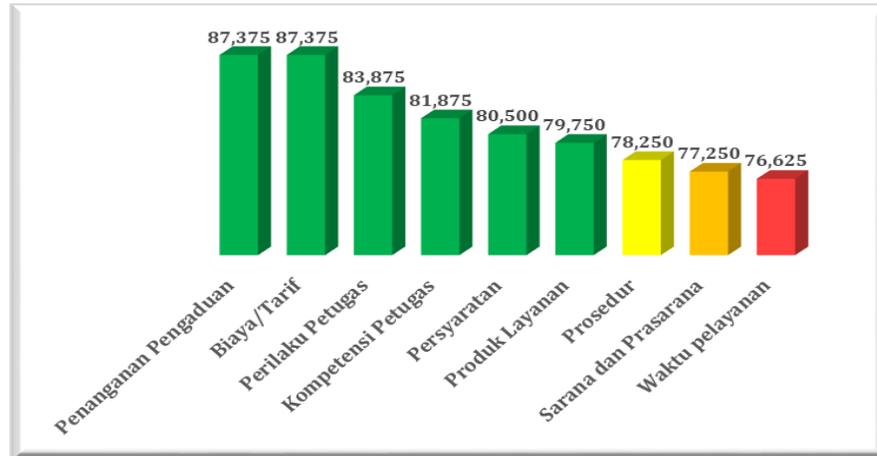
Dari unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 64,0% menyatakan dikelola dengan baik, 26,5% berfungsi kurang Maksimal, 4,5% ada tetapi tidak berfungsi, dan 5,0% atau 10 responden menyatakan tidak ada. Penanganan pengaduan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi khususnya untuk peningkatan pengaduan berbasis elektronik/platform digital sehingga mudah diolah datanya. Selain hal tersebut terkait mekanisme pengaduan agar selalu dievaluasi dan terkoordinir untuk memperbaiki masalah berbasis penanganan pengaduan.

### **2.3 RENCANA TINDAK LANJUT**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSJD Sungai Bangkong, rencana tindak lanjut diprioritaskan pada dua (2) unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah dari sembilan (9) unsur pelayanan yang

dinilai.

Grafik 31. Indeks Unsur Pelayanan di RSJD Sungai Bangkok



Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan RSJD Sungai Bangkok tahun 2021 terdapat 2 (dua) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain, namun masih dalam kategori baik. Adapun kedua unsur pelayanan publik yang menduduki peringkat terendah tersebut adalah:

- 1) Waktu Pelayanan
- 2) Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan SKM RSJD Sungai Bangkok

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	2021					Penanggung Jawab	
			Jul	Ags	Sep	Okt	Nov		Des
1.	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan alur pelayanan pada masing-masing unit pelayanan			√				Kepala Seksi Pelayanan Medik
		Meningkatkan kecepatan respon petugas pelayanan sesuai maklumat pelayanan			√				Kepala Seksi Pelayanan Medik
		Meningkatkan disiplin petugas dalam menerapkan ketepatan mulainya waktu pelayanan dan lamanya waktu pelayanan sesuai standar pelayanan			√				Kepala Seksi Pelayanan Medik

		Melakukan kajian mengenai sistem pendaftaran <i>online</i> /sistem antrian <i>online</i>			√				Kepala Seksi Pelayanan Medik
		Melakukan kajian pengadaan mesin antrian			√				Kepala Seksi Penunjang Medik
2.	Sarana dan prasarana	Peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana di masing-masing unit pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat urgensinya. Hal ini akan diupayakan untuk diakomodasi dalam anggaran tahun 2022 dan seterusnya secara bertahap			√				Kepala Seksi Penunjang Medik

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan RSJD Sungai Bangkong periode Juli - September 2021 terdapat 2 (dua) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain namun masih dalam kategori baik dan menjadi prioritas untuk ditindaklanjuti. Adapun kedua unsur pelayanan publik tersebut adalah:

1) Waktu Pelayanan

Rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur waktu pelayanan antara lain:

- Penyederhanaan alur pelayanan pada masing-masing unit pelayanan
- Meningkatkan kecepatan respon petugas pelayanan sesuai maklumat pelayanan
- Meningkatkan disiplin petugas dalam menerapkan ketepatan mulainya waktu pelayanan dan lamanya waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- Melakukan kajian pengadaan mesin antrian
- Melakukan kajian mengenai sistem pendaftaran *online*/sistem antrian *online*

2) Sarana dan Prasarana

Tindak lanjut di masa yang akan datang akan terus diupayakan peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana di RSJD Sungai Bangkong, baik secara kuantitas maupun secara kualitas dan disesuaikan dengan

kebutuhan serta dana yang tersedia. Peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana ini akan diupayakan untuk diakomodasi pada anggaran tahun 2022 dan seterusnya secara bertahap dalam kurun waktu jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 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: 3,253. Kemudian Nilai Indeks tersebut dikonversikan:  $NI \times 25$  (Nilai Dasar). Jadi  $3,254 \times 25 = 81,35$ . Dengan demikian nilai Indeks kepuasan masyarakat pelayanan di RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar secara keseluruhan adalah **81,35** atau **B** (Baik).

#### **3.2 Saran/Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen dan petugas pemberi pelayanan RSJD Sungai Bangkong Prov. Kalbar adalah :

- 1) Sosialisasi secara luas dengan berbagai media, terkait persyaratan pelayanan serta persyaratan layanan secara elektronik untuk memudahkan masyarakat.
- 2) Alur dan SOP pelayanan di masing-masing unit pelayanan sehingga masyarakat memahami standar operasional prosedur layanan di masing-masing unit layanan.
- 3) Evaluasi dan pengkajian ulang terhadap peraturan yang mengatur tentang SOP pelayanan untuk menyederhanakan dan mempersingkat waktu pelayanan.
- 4) Sosialisasikan dan informasikan kembali secara lebih intensif kepada masyarakat luas terkait biaya/tarif layanan sesuai Peraturan Daerah yang berlaku.
- 5) Evaluasi pelaksanaan SOP di masing-masing unit bekerja sama dengan pihak ketiga dalam evaluasi. Hasil penilaian dijadikan sebagai langkah perbaikan kualitas layanan yang terbaik untuk masyarakat.
- 6) 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) Pengembangan bangunan serta peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana di masing-masing unit pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan dan

tingkat urgensinya.

- 8) Peningkatan pengaduan berbasis elektronik/platform digital sehingga mudah diolah datanya. Selain itu terkait mekanisme pengaduan agar selalu dievaluasi dan terkoordinir untuk memperbaiki masalah berbasis penanganan pengaduan.

Pontianak, September 2021

Ketua Panitia Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



Liliosa Maria.T., SKM., M.Si

NIP.196908111992032008

## **LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1** SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2021
- LAMPIRAN 2** Kuesioner
- LAMPIRAN 3** Saran Responden
- LAMPIRAN 4** Hasil Statistik Responden dan Rekap Nilai Per Unsur Pelayanan SKM IKM RSJD Sungai Bangkong TW II Tahun 2021
- LAMPIRAN 5** Dokumentasi
- LAMPIRAN 6** Naskah Publikasi

**Lampiran 1. SK Direktur RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat RSJD Sungai Bangkong Prov Kalbar Tahun Anggaran 2021**



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG**

Jl. Aliyayang No.1 Telp.(0561) 732420,767525, Fax. (0561) 732420, email: rsjdsungaibangkong@gmail.com

PONTIANAK

Kode Pos: 78116

**KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 26 /2021**

**T E N T A N G**

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN ANGGARAN 2021**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, perlu menindaklanjuti baik secara periodik atau berkala mengenai kegiatan-kegiatan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;
- b. bahwa untuk meningkatkan mutu dan standar pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat maka dipandang perlu dibentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat.
- c. bahwa pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571);

4. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembar Daerah Provinsi Kalimantan Barat tahun 2014 Nomor 9, Tambahan Lembar Daerah Prov. Kalbar Nomor 7);
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 75 Tahun 2013 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Provinsi Kalimantan Barat;
6. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021 dengan susunan tim sebagaimana terlampir dalam keputusan ini;
- KEDUA** : Tugas wewenang dan Tanggung Jawab Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM ) adalah sebagai berikut :
- a. Mengkoordinir dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
  - b. Melakukan pengumpulan data responden terkait Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan instrumen kuesioner.
  - c. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan;
  - d. Membuat laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat.
- KETIGA** : Biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah SKPD Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak  
 Pada tanggal : 11 Januari 2021

DIREKTUR

Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong  
 Provinsi Kalimantan Barat



BATAKA HENDRA PUTRA SIANIPAR

DAFTAR LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 26 /2021

TANGGAL : 11 JANUARI 2021

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NO	NAMA DAN NIP	PANGKAT / GOLONGAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	dr. Batara Hendra Putra Sianipar NIP. 19760613 200604 1 012	Pembina Tk.I / IVb	Penanggung Jawab
2.	Liliosa Maria Tengkuak, SKM., M.Si NIP. 19690811 199203 2 008	Pembina / IVa	Ketua
3.	dr. Yosefina Diana, M.P.H. NIP. 19680430 200212 2 003	Pembina / IVa	Sekretaris
4.	Yunita, S.Kep., Ners. NIP. 19730928 200502 2 004	Penata / IIIc	Anggota
5.	Darmansyah, S.Kep. NIP. 19750718 199503 1 002	Penata Muda Tk.I / IIIb	Anggota
6.	Uray Helwan, SKM, M.Kes NIP. 19741209 200312 1 003	Penata Muda Tk.I / IIIb	Anggota
7.	Budi Artiyaningrum, S.K.M NIP. 19920701 202012 2 027	IIIa	Anggota
8.	Sri Yanti, S.Kep., Ners. NIP. 19700213 199703 2 004	Pembina / IVa	Anggota
9.	Ns. Rita Yuliana Sari, S.Kep NIP. 19860726 201001 2 010	Perawat Ahli Muda / IIIId	Anggota
10.	Heri Mulyanto NIP. 19820810 201001 1 009	Pengatur / IIc	Anggota

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 11 Januari 2021

DIREKTUR  
Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong  
Provinsi Kalimantan Barat



BATARA-HENDRA PUTRA SIANIPAR

## Lampiran 2. Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

### Lampiran 3. Saran Responden

No.	Unsur Pelayanan	Saran Responden
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Urusan administrasi harus dipermudah karena berurusan dengan orang sakit</li> </ul>
2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perlu adanya satpam untuk mengarahkan pasien yang datang</li> <li>✓ Apabila pasien/keluarga mengambil obat tolong di arahkan dengan baik</li> <li>✓ Saya senang dengan prosedur pendaftaran hingga apotik karena kami tidak dibebani dengan pengambilan obat luar</li> <li>✓ Pelayanan dan informasi supaya lebih baik agar pasien merasa lebih mudah, mengerti dan tidak simpang siur</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pelayanannya agar lebih cepat, supaya tidak lama mengantri</li> <li>✓ Loker di perbanyak biar antri gak lama</li> <li>✓ Pelayanan minta di percepat</li> <li>✓ Pemeriksaan cepat tetapi pengambilan obat dari resep obat lama, mohon periksa ulang</li> <li>✓ Proses rawat jalan kalau bisa dipercepat</li> <li>✓ Pendaftaran, BPJS, dan pemeriksaan tahap 1 lebih memakan waktu, sediakan 2 loket pendaftaran dan 2 loket pemeriksaan tahap 1</li> <li>✓ Semoga antrian bisa di akses online supaya tidak menghabiskan waktu menunggu</li> <li>✓ Lebih cepat lagi dalam pelayanan dan antrian yang sistematis supaya lebih cepat</li> <li>✓ Lebih perbanyak tenaga medis agar lebih efisien dalam memanfaatkan waktu</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pelayanan cukup baik, pakai BPJS gratis dan pasien yang sakit bisa terbantu berobat ke RSJ Sungai Bangkong.</li> </ul>
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesuai dengan SOP</li> </ul>
6.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Petugas meja periksa (tensi) kurang sigap</li> <li>✓ Harap perhatikan dan menjadi perhatian, Saat jam pelayanan sudah mulai di pagi hari, petugas masih ngerumpi dan sarapan, bukan mempersiapkan semua administrasi</li> </ul>
7.	Perilaku pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tingkatkan lagi pelayanan yang ramah dan cepat</li> </ul>
8.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Semoga gedung cepat selesai direnovasi</li> <li>✓ Ruang tunggu di perbesar</li> <li>✓ Semoga ke depannya sarana dan prasarana di tingkatkan</li> <li>✓ Sarana dan prasarana lebih diperhatikan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tambahkan hiburan lagu atau TV supaya pasien yang menunggu tidak bosan</li> <li>✓ Mohon tingkatkan sarana dan prasarana RSJ ini</li> <li>✓ Sudah baik akan tetapi perlu ditingkatkan, terlebih kursi pasien dan penunggu kurang</li> </ul>
9.	Penangan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Khusus poli dewalu di buat lebih tertutup agar lebih nyaman saat berkonsultasi dengan dokter</li> <li>✓ Semoga RS Sungai Bangkong semakin melayani dan cepat dalam mengambil tindakan</li> </ul>
10.	Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Semoga tetap menjadi Rumah Sakit yang terbaik bagi masyarakat</li> <li>✓ Peningkatan pelayanan sudah sangat baik dari waktu ke waktu</li> <li>✓ Semoga dipertahankan cara pelayanan sudah baik</li> <li>✓ Maju terus dan terus berkarya</li> <li>✓ Semoga pelayanan yang ada lebih baik lagi dari hari kemarin</li> <li>✓ Pelayanan dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi</li> <li>✓ Harapan dari saya tetap di pertahankan</li> <li>✓ Semoga ke depan makin baik</li> <li>✓ Dipertahankan pelayanannya</li> <li>✓ Pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi</li> <li>✓ Semoga pelayanan masyarakat untuk RSJ ini lebih baik</li> </ul>

**Lampiran 4. Hasil Statistik SKM RSJD Sungai Bangkong Tahun 2021 Tw.II**

**Frequency Table**

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <= 18 th	13	6.5	6.5	6.5
19 - 25 th	34	17.0	17.0	23.5
26 - 35 th	54	27.0	27.0	50.5
36 - 45 th	59	29.5	29.5	80.0
46 - 55 th	22	11.0	11.0	91.0
>= 56 th	18	9.0	9.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	99	49.5	49.5	49.5
Perempuan	101	50.5	50.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/Mi	19	9.5	9.5	9.5
SMP/Mts	26	13.0	13.0	22.5
SMA/SMK/MA	101	50.5	50.5	73.0
D1/D3	11	5.5	5.5	78.5
D4/S1	38	19.0	19.0	97.5
>=S2	5	2.5	2.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	17	8.5	8.5	8.5
TNI/POLRI	4	2.0	2.0	10.5
Pegawai swasta	38	19.0	19.0	29.5
wirausaha	25	12.5	12.5	42.0
pelajar/mahasiswa	28	14.0	14.0	56.0
lainnya	88	44.0	44.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

**Layanan Umum**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT BAIK	58	29.0	29.0	29.0
	BAIK	137	68.5	68.5	97.5
	KURANG BAIK	5	2.5	2.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kesesuaian Persyaratan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	4	2.0	2.0	2.0
	Sesuai	148	74.0	74.0	76.0
	Sangat Sesuai	48	24.0	24.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kemudahan Prosedur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	4	2.0	2.0	2.0
	Kurang Mudah	12	6.0	6.0	8.0
	Mudah	138	69.0	69.0	77.0
	Sangat Mudah	46	23.0	23.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kecepatan Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak cepat	4	2.0	2.0	2.0
	Kurang cepat	36	18.0	18.0	20.0
	Cepat	103	51.5	51.5	71.5
	Sangat Cepat	57	28.5	28.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kewajaran biaya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat mahal	2	1.0	1.0	1.0
	Cukup mahal	8	4.0	4.0	5.0
	Murah	79	39.5	39.5	44.5
	Gratis	111	55.5	55.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kesesuaian pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	.5	.5	.5
	Kurang sesuai	4	2.0	2.0	2.5
	Sesuai	151	75.5	75.5	78.0
	Sangat sesuai	44	22.0	22.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kompetensi Petugas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	8	4.0	4.0	4.0
	Kompeten	129	64.5	64.5	68.5
	Sangat Kompeten	63	31.5	31.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kesopanan Petugas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan	4	2.0	2.0	2.0
	Sopan	121	60.5	60.5	62.5
	Sangat Sopan	75	37.5	37.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Kualitas Sarpras**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	2	1.0	1.0	1.0
	Cukup	32	16.0	16.0	17.0
	Baik	112	56.0	56.0	73.0
	Sangat baik	54	27.0	27.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Layanan Pengaduan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	10	5.0	5.0	5.0
	Ada tetapi tidak berfungsi	9	4.5	4.5	9.5
	berfungsi kurang maksimal	53	26.5	26.5	36.0
	dikelola dengan baik	128	64.0	64.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Saran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	138	69.0	69.0	69.0
	Sarana dan Prasarana	8	4.0	4.0	73.0
	Penanganan Pengaduan	8	4.0	4.0	77.0
	Saran Umum	24	12.0	12.0	89.0
	Persyaratan	1	.5	.5	89.5
	Prosedur	4	2.0	2.0	91.5
	Waktu pelayanan	9	4.5	4.5	96.0
	Biaya/Tarif	1	.5	.5	96.5
	Produk Layanan	2	1.0	1.0	97.5
	Kompetensi Pelaksana	3	1.5	1.5	99.0
	Perilaku Pelaksana	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Lampiran 5. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
1	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	4	3	4	3
5	4	3	1	2	3	3	3	4	2
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	4	4	4	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	2	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3

25	3	3	3	3	3	3	3	3	2
26	3	3	2	4	3	3	3	3	2
27	4	4	3	3	3	3	4	3	4
28	4	4	4	3	3	4	3	4	4
29	3	3	2	3	3	3	3	2	2
30	3	3	4	4	3	4	3	4	4
31	3	3	3	4	3	4	4	4	3
32	3	1	2	4	3	3	4	4	3
33	3	3	2	4	3	3	3	3	1
34	3	3	2	4	3	3	3	4	3
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2
37	3	3	1	4	3	3	3	3	3
38	3	3	2	4	3	4	3	4	2
39	3	3	3	4	3	3	2	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	3	3	3	2
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	3	3	4	4	3
44	3	3	3	4	3	4	4	4	2
45	3	3	3	3	3	3	3	4	2
46	4	3	1	2	2	2	3	2	3
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	3	4	3
50	3	3	3	4	3	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	4	3	3	4	4	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	2	2	1	4	2	2	2	3	2
55	3	3	2	3	3	3	3	4	3
56	2	2	2	4	2	2	2	3	2
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	3	2	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	2	3	3	3	3	4	3
61	3	3	2	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	4	3	2	4	4	3	3	4	3
64	3	2	2	4	2	3	3	1	2
65	4	3	4	4	3	3	4	4	3
66	3	2	2	3	4	3	3	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	2	3	3	3	4	3	4
70	3	4	3	4	3	3	3	4	3
71	4	4	2	4	4	4	4	4	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	2	4	4	4	3	3	3	3
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3

75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	3	4	3
80	4	4	3	4	3	4	4	4	3
81	3	3	2	3	3	3	3	4	3
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	4	3	4	4	3	3	1	2
85	2	2	2	4	3	2	4	2	2
86	3	3	3	4	3	3	4	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	1	2	4	3	3	3	4	2
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	2	2	1	2	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	2	3	3	4	3	4	3	3
94	2	4	4	3	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	4	3
97	3	4	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	3	2	2	4	4	3	3	4	4
100	3	1	2	3	3	3	2	3	1
101	3	3	2	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	4	3	3	4	3
103	4	3	3	4	3	3	4	4	3
104	3	3	2	3	3	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	3	4	3	3	3	3	4	3	3
108	3	2	3	4	3	3	3	2	2
109	4	4	4	4	3	4	4	4	3
110	3	3	3	4	3	4	3	2	3
111	3	3	2	4	3	3	3	4	2
112	3	1	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	3	4	1	3
114	3	3	2	4	3	3	4	4	2
115	4	4	3	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	2
117	3	3	3	3	3	4	3	4	3
118	3	3	2	3	3	3	3	4	2
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	2	3	3	3	3	4	3
125	3	4	3	3	3	4	3	4	3

126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	3	3	2	4	3	3	3	4	2
130	4	3	3	4	3	3	4	4	3
131	3	3	2	2	3	3	3	3	2
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	2	3	3	2	3	2	2
134	4	3	4	1	4	3	3	3	3
135	4	3	3	4	3	4	4	4	3
136	3	3	3	4	3	4	3	4	2
137	3	3	3	4	3	3	3	4	2
138	4	4	4	4	3	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	4	4	4	4
140	4	4	3	4	4	4	4	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	2
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	3	3	4	3	4	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	2	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	3	4	3	3	4	4	3
147	4	3	3	4	3	3	3	4	2
148	3	3	3	3	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	4	3	4	2
152	3	3	4	4	3	3	4	4	4
153	3	3	4	4	3	3	3	4	3
154	3	3	4	2	3	4	4	3	3
155	3	2	4	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	1	3
158	3	3	4	4	4	3	4	4	3
159	3	3	4	4	3	3	3	2	3
160	4	3	4	4	3	3	4	4	4
161	3	4	3	3	3	4	4	4	4
162	3	4	4	3	3	4	4	4	3
163	4	3	3	4	4	4	4	4	3
164	3	3	4	4	3	3	4	1	3
165	4	4	3	4	4	4	4	4	3
166	3	3	4	4	3	3	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	3	4	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	4	3	3	3	4	4	3
171	3	4	4	4	3	3	3	1	3
172	3	4	4	3	3	3	3	2	4
173	3	3	4	4	3	3	3	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	1	3

176	3	3	4	3	4	3	3	4	4
177	3	4	4	3	3	3	4	3	3
178	3	3	4	3	4	3	4	4	4
179	4	4	4	3	3	4	4	1	4
180	3	3	4	3	3	2	3	4	3
181	3	3	4	4	3	4	4	3	3
182	4	4	4	3	3	4	4	3	3
183	3	3	4	3	3	3	3	4	3
184	4	3	4	3	4	4	4	4	4
185	3	3	3	1	3	3	3	1	3
186	3	3	4	3	4	4	3	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	4	4	3	2	3	1	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	4	2	3	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	4	3	3	4	3	4	4
193	3	3	4	3	3	3	3	3	4
194	4	3	3	3	3	4	3	3	3
195	3	3	4	3	4	3	4	3	4
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4
197	3	3	4	3	3	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	2	4
199	3	3	4	4	3	3	4	4	4
200	3	3	3	2	3	3	3	4	4
SNilai /Unsur	644	626	613	699	638	655	671	699	618
NRR / Unsur	3,220	3,130	3,065	3,495	3,190	3,275	3,355	3,495	3,090
NRR tertbg/ unsur	0,357	0,347	0,340	0,388	0,354	0,364	0,372	0,388	0,343
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3,254 **) <b>81,349</b>

**Lampiran 6. Dokumentasi**





**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TRIWULAN II TAHUN 2021  
Periode Survei : Juli s.d. September  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**NILAI IKM :**

**81,35**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : KESEHATAN JIWA**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 200 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 99 ORANG; P = 101 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 18 th : 13 orang	SD / MI : 19 orang	PNS : 17 orang
19 – 25 th : 34 orang	SMP / MTs : 26 orang	TNI / POLRI : 4 orang
26 – 35 th : 54 orang	SMA/K/ MA : 101 orang	Peg. Swasta : 38 orang
36 – 45 th : 59 orang	D-1/D-3 : 11 orang	Wiraswasta/Usahawan : 25 orang
46 – 55 th : 22 orang	D-4 / S-1 : 38 orang	Pelajar/Mahasiswa : 28 orang
≥ 56 th : 18 orang	≥S-2 : 5 orang	Lainnya : 88 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN  
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**