

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS KESEHATAN
UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Periode Survei Bulan Januari-Maret 2022**



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG**

**Jl. Aliyayang No.1, Pontianak
Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420
email: uptkusb@kalbarprov.go.id**

PONTIANAK

RINGKASAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan 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 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat/ responden dan mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan 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 UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil nilai Indeks kepuasan masyarakat pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat secara keseluruhan adalah **81,53** 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 2022 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ini telah selesai disusun. Laporan tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran capaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2022. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada klien/ customer/ pengunjung. Sebagian besar dari mereka adalah klien Rawat Jalan dan klien Rawat Inap.

Setelah pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data, sehingga didapatkan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Selanjutnya, masukan-masukan konstruktif diperlukan terhadap penyempurnaan laporan ini.

Pontianak, 31 Maret 2022

Ketua TIM Pelaksana Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis



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

NIP.196908111992032008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Metode	3
1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.6 Jadwal Pelaksanaan	6
BAB II ANALISIS DAN HASIL	7
2.1 Profil / Data Responden	7
2.2 Data Kuesioner.....	7
2.3 Hasil Perhitungan SKM.....	7
2.4 Saran Perbaikan dari Responden.....	10
2.5 Hasil Analisis.....	11
2.6 Tindak Lanjut.....	18
2.7 Perbandingan Hasil Survei.....	20
BAB III PENUTUP.....	21
3.1 Kesimpulan	21
3.2 Saran/Rekomendasi	21
LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4
Tabel 2. Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022	5
Tabel 3. Tahapan Pengukuran SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022.....	6
Tabel 4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong.....	8
Tabel 5. Indeks IKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Pontianak	9
Tabel 6. Tindak Lanjut Prioritas Unsur Pelayanan	18
Tabel 7. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020 dan Tahun 2021	20

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Indeks Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong	8
Grafik 2. Saran Responden	10
Grafik 3. Saran Responden Pada Unsur Layanan	10
Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	11
Grafik 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	12
Grafik 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	13
Grafik 8. Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan	13
Grafik 9 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan ...	14
Grafik 10. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan	14
Grafik 11. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	15
Grafik 12. Kewajaran Tarif dengan Pelayanan.....	15
Grafik 13. Kesesuaian Produk Layanan.....	16
Grafik 14. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16
Grafik 15. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	17
Grafik 16. Kualitas Sarana dan Prasarana	17
Grafik 17. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Kepala UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022.....	24
Lampiran 2. Kuesioner.....	27
Lampiran 3. Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Januari - Maret Tahun 2022.....	28
Lampiran 4. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM.....	32
Lampiran 5. Dokumentasi.....	37
Lampiran 6. Naskah Publikasi.....	38

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 fasilitas kesehatan termasuk Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong. Di masyarakat penderita gangguan jiwa mendapatkan perawatan komunitas sebagai upaya rehabilitasi sosial, sedangkan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong tersedia layanan pengobatan dan perawatan. Saat ini pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong yaitu memberikan pelayanan yang holistik untuk pelayanan Rawat Jalan dan Kegawatdaruratan psikiatri.

Masyarakat sebagai customer pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama 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 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 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan 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 Kalimantan Barat Nomor 158 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, menyebutkan tugas pokok UPT Klinik Utama Sungai Bangkong adalah melaksanakan kegiatan teknis operasional dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan jiwa, penyalahgunaan NAPZA dan Anak Berkebutuhan Khusus.
- 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 Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat/responden.
2. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

1.4 Metode

Jumlah responden yang dipilih adalah 200 orang, ditentukan secara acak (random sampling) yang diambil dari instalasi rawat jalan , rawat inap, Anak Berkebutuhan Khusus dan Peserta Tes Kesehatan Jiwa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Responden dari pengukuran SKM ini adalah customer UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat yang terdiri dari:

1. Keluarga pasien Rawat Inap.
2. Pasien/Keluarga Pasien rawat jalan
3. Keluarga Anak Berkebutuhan Khusus
4. Klien pembuatan SKKJ (Surat Keterangan Kesehatan Jiwa), SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba) dan SKD (Surat Keterangan dokter).

1.4.1 Pengolahan Data

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

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

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Menpan RB No.14 Tahun 2017

1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 dilakukan oleh Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan 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 Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat. Adapun TIM Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022

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.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	Penata muda/ 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 Kepala Unit Pelaksana Teknik di atas, tugas wewenang dan tanggung jawab Tim pelaksana yang telah ditunjuk adalah:

- a. Mengkoordinir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan 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 Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 yang disampaikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis.

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Pada UPT Klinik Utama Sungai Bangkong kegiatan pengukuran dengan karakteristik responden relatif sama, seperti yang angka kunjungan lamanya cukup tinggi, maka pengukuran yang dilakukan satu kali pada suatu waktu cukup valid untuk mewakili pengunjung selama tiga Bulan.

Tabel 3. Tahapan Pengukuran SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022

No	Tahapan Pengukuran	Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan data												
2.	Pengolahan & Analisis Data												
3.	Pelaporan												

BAB II

ANALISIS DAN HASIL

2.1 Profil/ Data Responden

Responden dalam pengisian kuesioner ini adalah customer atau pasien dan keluarga pasien dari Instalasi rawat jalan ,rawat inap, Anak Berkebutuhan Khusus dan Peserta Tes Kesehatan Jiwa yang berkunjung pada bulan Januari – Maret 2022 dengan Jumlah 200 responden.

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara wawancara dan memberikan langsung kepada responden. Hasil dari pengumpulan data disajikan dalam bentuk grafik yang terdiri dari hasil analisis univariat.

2.2 Data Kuesioner

Dalam pengisian kuesioner, customer mengisi data diri seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

Sedangkan untuk pelayanan yang di nilai atau survei yaitu tentang kesesuaian persyaratan dalam pelayanan, prosedur dalam pelayanan, kecepatan waktu dalam pelayanan, kesesuaian biaya yang tercantum dalam pelayanan, produk pelayanan yang diberikan, kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, perilaku kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada, dan layanan penanganan pengaduan masyarakat.

2.3 Hasil Perhitungan SKM

1) Indeks Setiap Unsur Pelayanan

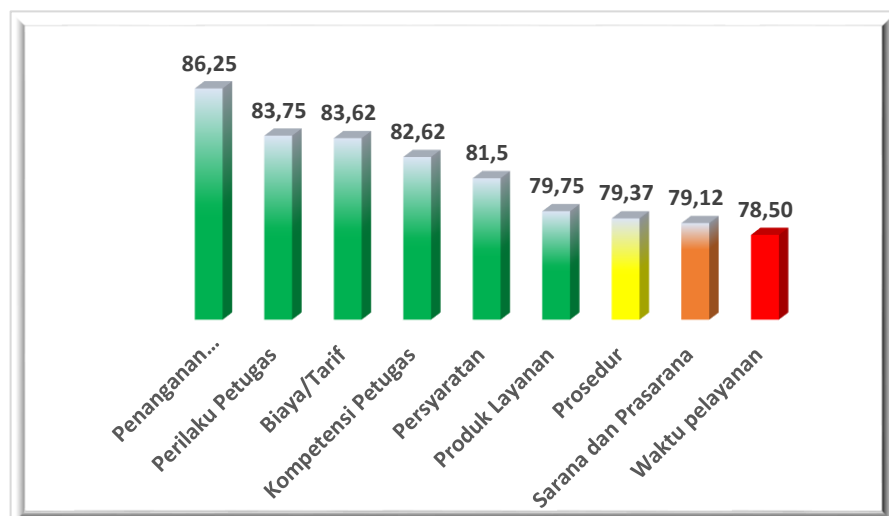
Jumlah nilai per unsur merupakan jumlah nilai setiap unsur dari 200 responden. Nilai rata-rata (NRR) per unsur di dapat dari total nilai persepsi per unsur dibagi 200 (jumlah responden yang mengisi kuesioner). Kemudian nilai IKM / unsur di dapatkan

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 4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkok

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM / unsur	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,260	81,500	B	Baik
2	Prosedur	3,175	79,375	B	Baik
3	Waktu pelayanan	3,140	78,500	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,345	83,625	B	Baik
5	Produk Layanan	3,190	79,750	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,305	82,625	B	Baik
7	Perilaku Petugas	3,350	83,750	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,165	79,125	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,450	86,250	B	Baik
Hasil SKM/ Nilai SKM			81,530	B	Baik

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 (86,25)**, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni **waktu pelayanan (78,50%)**, **sarana dan prasarana (79,12%)**, dan **prosedur layanan (79,37%)**.



Grafik 1. Indeks Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkok

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 UPT Klinik Utama 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:

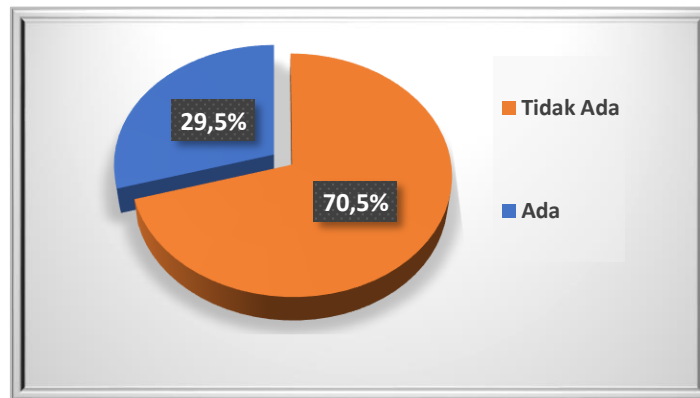
Tabel 5. Indeks IKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Pontianak

No.	Unsur Pelayanan	IKM	NRR tert/ unsur	MUTU
1.	Persyaratan	$668/200 \times 0,111$	3,260	B (Baik)
2.	Prosedur	$636/200 \times 0,111$	3,175	
3.	Waktu pelayanan	$613/200 \times 0,111$	3,140	
4.	Biaya/Tarif	$671/200 \times 0,111$	3,345	
5.	Produk Layanan	$633/200 \times 0,111$	3,190	
6.	Kompetensi Petugas	$667/200 \times 0,111$	3,305	
7.	Perilaku Petugas	$676/200 \times 0,111$	3,350	
8.	Sarana dan Prasarana	$642/200 \times 0,111$	3,165	
9.	Penanganan Pengaduan	$696/200 \times 0,111$	3,450	
Σ NRR Tertimbang per Unsur = $3,261 \times 25 = 81,530$				

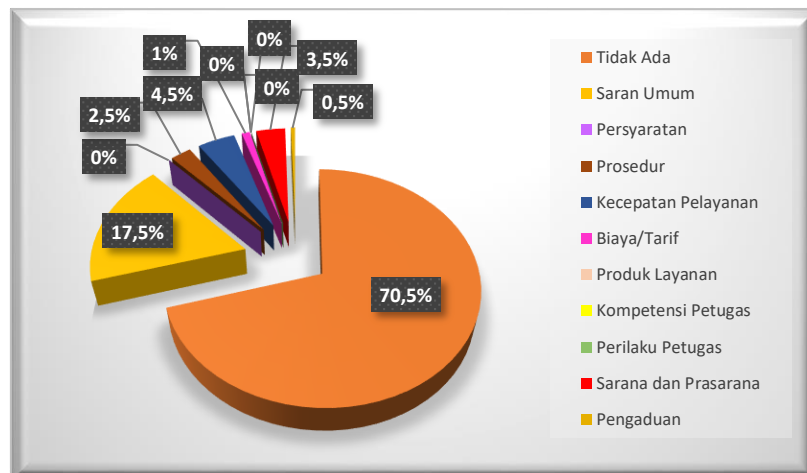
Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong dari total setiap unsur pelayanan diperoleh Skor Nilai Total sebesar **81,53**. Dengan demikian Indeks kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong masuk dalam kategori **B (Baik)**.

2.4 Saran Perbaikan dari Responden

Saran yang di berikan responden lembar kuesioner survei kepuasan masyarakat berbentuk narasi. Dari 200 responden, sebanyak 59 responden (29,5%) berpartisipasi memberikan saran; dengan rincian sebanyak 35 responden (17,5%) memberikan saran terkait saran umum, sebanyak 5 responden (2,5%) memberikan saran terkait prosedur pelayanan, sebanyak 9 responden (4,5%) memberikan saran terkait waktu pelayanan, sebanyak 2 responden (1,0%) memberikan saran terkait biaya/tarif pelayanan, sebanyak 7 responden (3,5%) memberikan saran terkait sarana dan prasarana, dan sebanyak 1 responden (0,5%) memberikan saran terkait penanganan pengaduan. Sedangkan sisanya sebanyak 141 responden (70,5%) tidak memberikan saran.



Grafik 2. Saran Responden



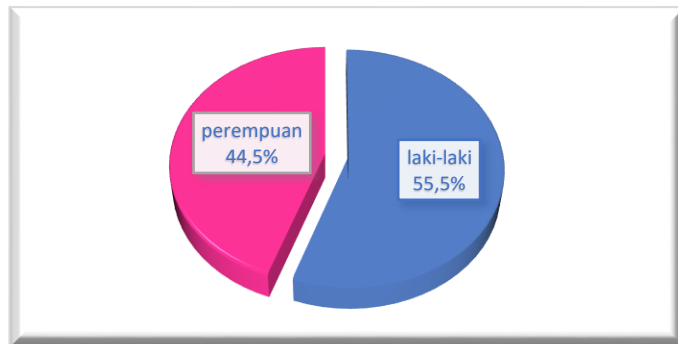
Grafik 3. Saran Responden Pada Unsur Layanan

2.5 Hasil Analisis

A. Data Responden

1) Jenis Kelamin

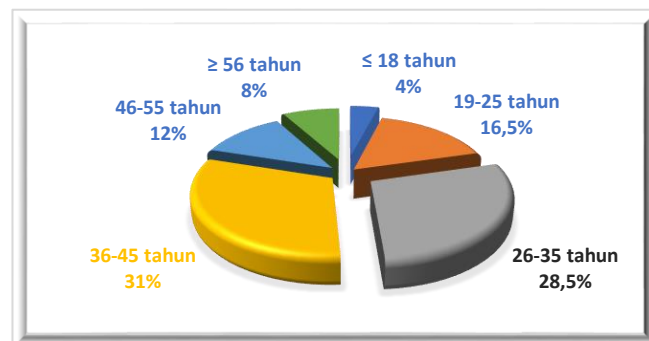
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik jenis kelamin yakni dari 200 responden, sebanyak 55,5% atau 111 responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 44,5% atau 89 responden berjenis kelamin perempuan.



Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2) Usia

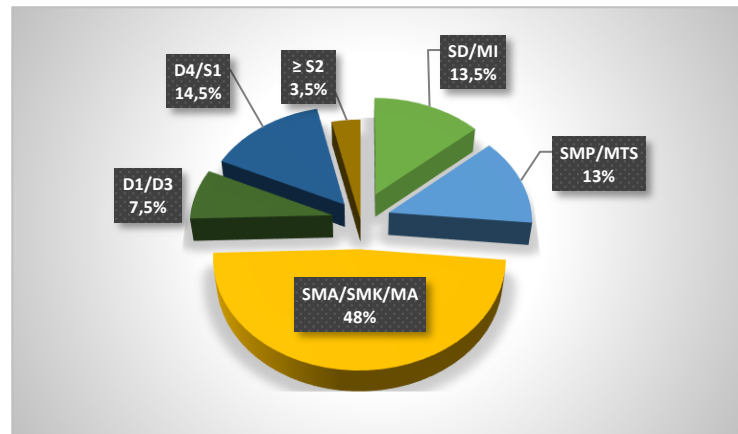
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik Usia dari total 200 responden sebanyak 4,0% atau 8 responden berusia ≤ 18 tahun, 16,5% atau 33 responden berusia 19-25 tahun, 28,5% atau 57 responden berusia 26-35 tahun, 31,0% atau 66 responden berusia 36-45 tahun, 12,0% atau 24 responden berusia 46-55 tahun, 8,0% atau 16 responden berusia ≥ 56 tahun. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

3) Pendidikan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik usia dari total 200 responden sebanyak 48,0% atau 96 responden memiliki tingkat Pendidikan SMA/SMK/MA/ sederajat, 14,5% atau 29 responden memiliki tingkat pendidikan D4/S1, 13,5% atau 27 responden memiliki tingkat pendidikan SD/Mi, 13,0% atau 26 responden memiliki tingkat pendidikan SMP/Mts, 7,5% atau 15 responden memiliki tingkat pendidikan D1/D3, dan 3,5% atau 7 responden memiliki tingkat pendidikan \geq S2. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut:

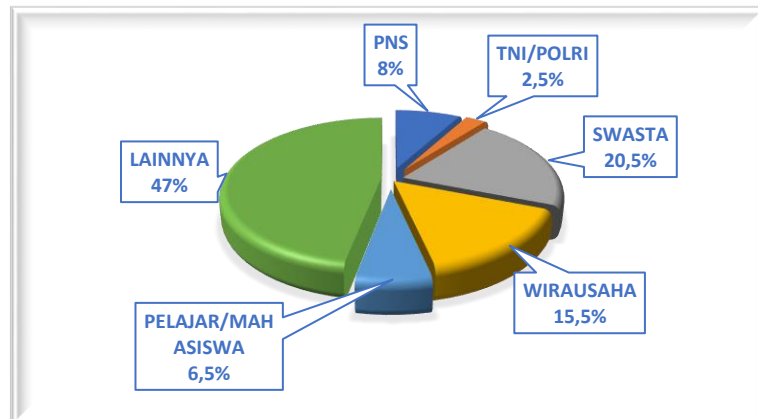


Grafik 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4) Pekerjaan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik pekerjaan dari total 200 responden sebanyak 94 responden (47,0%) memiliki karakteristik pekerjaan lainnya, sebanyak 41 responden (20,5%) sebagai pegawai swasta, sebanyak 31 responden (15,5%) sebagai wirausaha, sebanyak 16 responden (8,0%) sebagai PNS, sebanyak 13 responden (6,5%) sebagai pelajar/ mahasiswa, dan sebanyak 5 responden (2,5%) sebagai TNI/POLRI.

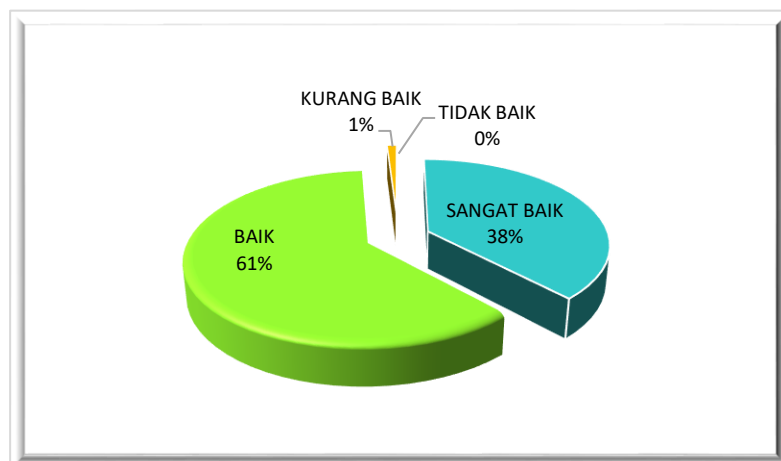
Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

B. Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan

Hasil pengukuran SKM Berdasarkan karakteristik Pendapat masyarakat terhadap pelayanan dari total 200 responden sebanyak 122 responden (61,0%) berpendapat pelayanan yang diberikan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong masuk kategori baik, sebanyak 76 responden (38,0%) berpendapat pelayanan sangat baik, dan sebanyak 2 responden (1,0%) berpendapat pelayanan kurang baik. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:

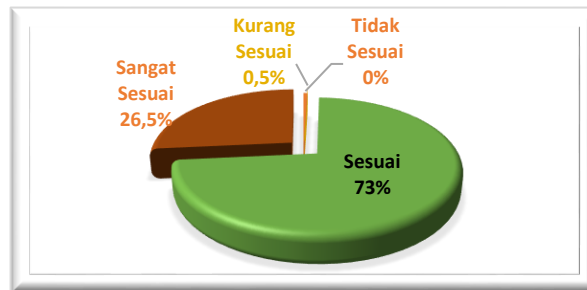


Grafik 8. Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan

C. Karakteristik Pelayanan

1) Persyaratan

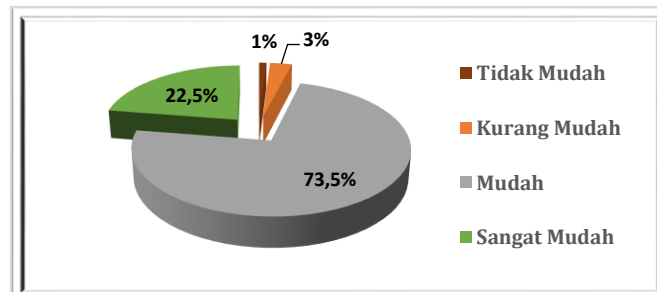
Hasil pengukuran SKM di UPT Klinik Utama Sungai Bangkok, berdasarkan karakteristik kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dari 200 responden sebanyak 146 (73,0%) responden menjawab sesuai, 53 (26,5%) responden menjawab sangat sesuai, dan 1 (0,5%) responden menjawab kurang sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 9. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

2) Prosedur

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kemudahan prosedur pelayanan, dari 200 responden sebanyak 147 (73,5%) responden menjawab mudah, sebanyak 45 (22,5%) responden menjawab sangat mudah, sebanyak 6 (3,0%) responden menjawab kurang mudah, dan 2 (1,0%) responden menjawab tidak mudah. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

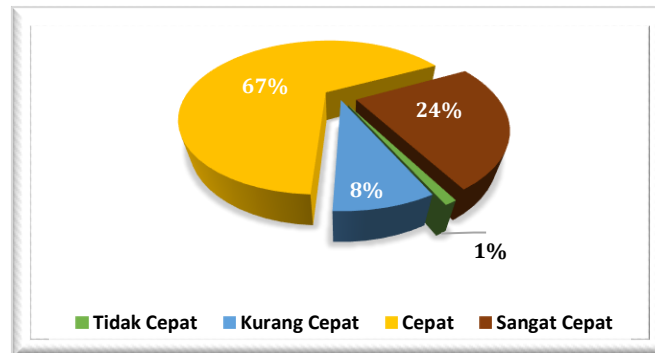


Grafik 10. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan

3) Waktu

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik

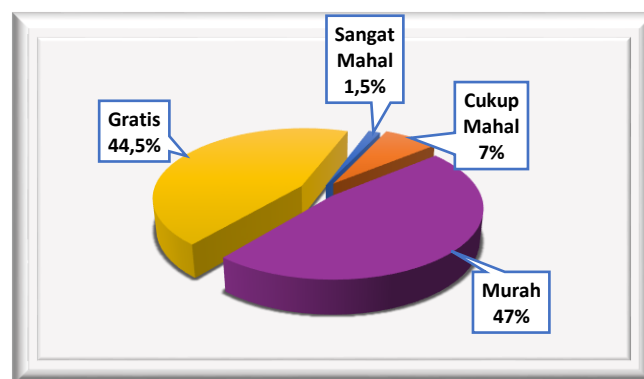
kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 67,0% atau 134 responden menjawab cepat, 24,0% atau 48 responden menjawab sangat cepat, 8,0% atau 16 responden menjawab kurang cepat, dan 1,0% atau 2 responden menjawab tidak cepat. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 11. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

4) Biaya/tarif

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kewajaran tarif dengan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 47,0% atau 94 responden menjawab murah, 44,5% atau 89 responden menjawab gratis, 6,0% atau 12 responden menjawab cukup mahal, dan 1,5% atau 3 responden. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:

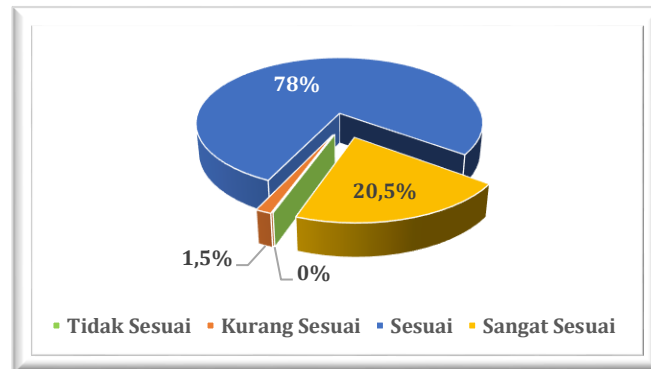


Grafik 12. Kewajaran Tarif dengan Pelayanan

5) Produk Layanan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik

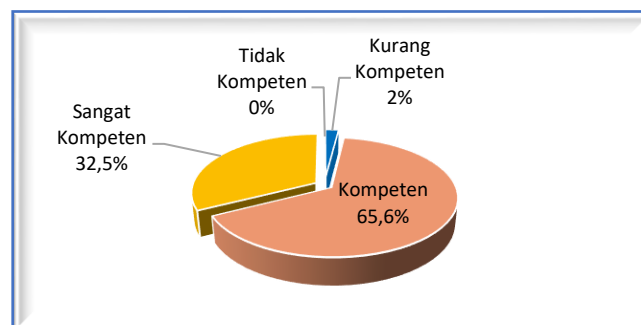
kesesuaian produk pelayanan dengan standar layanan yang diberikan, dari 200 responden sebanyak 78,0% atau 156 responden menjawab sesuai, 20,5% atau 41 responden menjawab sangat sesuai, dan 1,5 % atau 3 responden menjawab kurang sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 13. Kesesuaian Produk Layanan

6) Kemampuan Petugas

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dari total 200 responden sebanyak 65,5% atau 131 responden menjawab kompeten/mampu, 32,5% atau 65 responden menjawab sangat kompeten, 2,0 % atau 4 responden menjawab kurang kompeten. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:

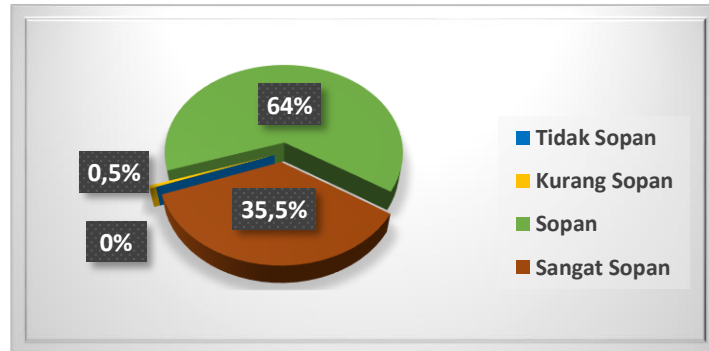


Grafik 14. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

7) Perilaku Petugas

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik Perilaku

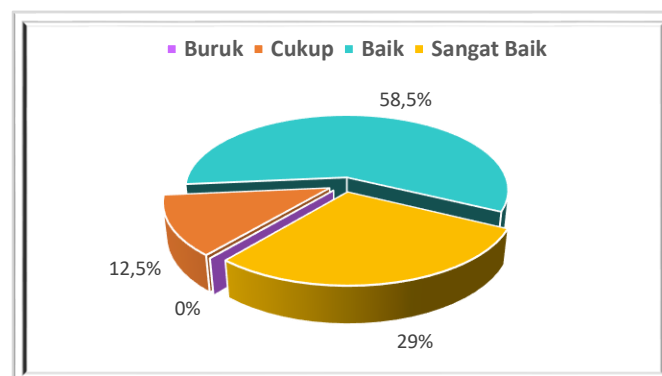
kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 64,0% atau 128 responden menjawab sopan/ramah, 35,5% atau 71 responden menjawab sangat sopan, dan 0,5% atau 1 responden menjawab kurang sopan. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 15. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

8) Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kualitas sarana dan prasarana, dari 200 responden sebanyak 117 (58,5%) responden menjawab baik, sebanyak 58 (29,0%) responden menjawab sangat baik, dan sebanyak 25 (12,5%) responden menjawab cukup. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:

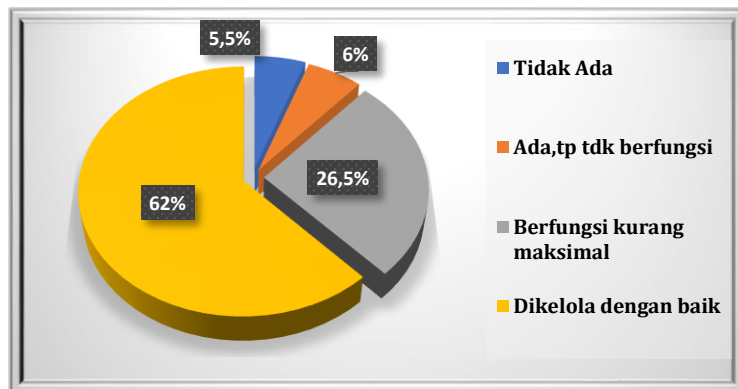


Grafik 16. Kualitas Sarana dan Prasarana

9) Penanganan Pengaduan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik

penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan dari total 200 responden sebanyak 64,0% atau 124 responden menjawab dikelola dengan baik, 26,5% atau 53 responden menjawab berfungsi kurang maksimal, 6,0% atau 12 responden menjawab ada, tapi tidak berfungsi, dan 5,5% atau 11 responden menjawab tidak ada. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 17. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

2.6 Tindak Lanjut

Tabel 6. Tindak Lanjut Prioritas Unsur Pelayanan

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan Pelayanan	81,50	-	Melakukan sosialisasi secara luas terkait persyaratan pelayanan (melalui media cetak dan online)	April	Ka. Seksi Pelayanan
2.	Prosedur Pelayanan	79,37	<ul style="list-style-type: none"> Yang ngantri dan datang duluan di panggil dulu, bukan yang baru datang. Manfaatkan penggunaan IT dalam pelayanan 	Loket pendaftaran pasien yang berobat dan peserta SKJ di bedakan. Memaksimalkan penggunaan IT yang sudah ada	April	Ka. Seksi Pelayanan
3.	Wakyu	78,50	<ul style="list-style-type: none"> Apotik supaya 	Membedakan loket	Mei	Ka. Seksi

	Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> lebih cepat Pelayanan agar lebih cepat dan sesuai nomor urutan 	layanan untuk obat racikan dan non racik		Penunjang
4.	Biaya/Tarif	83,62	<ul style="list-style-type: none"> Biaya untuk tes psikologi agar lebih murah 	Mempublikasikan tarif pelayanan sesuai dengan aturan /Perda yang berlaku	April	Ka. Sub Bag Tata Usaha
5.	Produk Layanan	79,75	-	Mengsosialisasikan secara luas pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkok	April	Ka. Seksi Pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana	82,62	-	Mengusulkan pelatihan untuk semua pegawai berdasarkan kompetensi secara bertahap	April	Ka. Sub Bag Tata Usaha
7.	Perilaku Pelaksana	83,75	-	Selalu menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan	April	Ka. Seksi Pelayanan
8.	Saran dan Prasarana	79,12	<ul style="list-style-type: none"> Kursi tunggu agar diperbanyak Berikan tv di ruang tunggu Berikan ruang khusus merokok 	Melakukan pengadaan sarana dan prasarana	April	Ka. Seksi Penunjang
9.	Penanganan Pengaduan	86,25	-	Memaksimalkan pemanfaatan kotak saran, dan pengaduan online	April	Ka. Seksi Pelayanan

2.7 Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil 2 th sebelumnya)

Tabel 7. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020 dan Tahun 2021

Unsur Pelayanan	2020			2021		
	Nilai	Kategori	Urutan	Nilai	Kategori	Urutan
Persyaratan Pelayanan	80,62	B	3	84,50	B	2
Prosedur Pelayanan	80,37	B	4	80,63	B	6
Waktyu Pelayanan	79,62	B	7	76,75	B	9
Biaya/Tarif Pelayanan	80,37	B	5	83,00	B	3
Produk Layanan	80,87	B	2	79,50	B	7
Kompetensi Pelaksana	80,12	B	6	81,75	B	5
Perilaku Pelaksana	79,37	B	8	82,13	B	4
Saran dan Prasarana	78,37	B	9	77,25	B	8
Penanganan Pengaduan	82,12	B	1	87,63	B	1

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Tingkat mutu pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil secara keseluruhan adalah **81,53** atau **B** (Baik). Dengan pelayanan tertinggi yaitu layanan pengaduan dan pelayanan paling terendah waktu pelayanan.

3.2 Saran/Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen dan petugas pemberi pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat 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, 31 Maret 2022
Ketua TIM Pelaksana Kegiatan
Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Pelaksana Teknis



Liliosa Maria.T., SKM., M.Si
NIP.196908111992032008

LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** SK Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar
- LAMPIRAN 2** Kuesioner
- LAMPIRAN 3** Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Januari - Maret Tahun 2022
- LAMPIRAN 4** Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM
- LAMPIRAN 5** Dokumentasi
- LAMPIRAN 6** Naskah Publikasi

Lampiran 1. SK Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Prov Kalbar



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

Jl. Aliyung 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



BATARA 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"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
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	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	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? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Lampiran 3. Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode Bulan Januari - Maret Tahun 2022

Frequencies

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	111	55.5	55.5	55.5
Perempuan	89	44.5	44.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <= 18 th	8	4.0	4.0	4.0
19 - 25 th	33	16.5	16.5	20.5
26 - 35 th	57	28.5	28.5	49.0
36 - 45 th	62	31.0	31.0	80.0
46 - 55 th	24	12.0	12.0	92.0
>= 56 th	16	8.0	8.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/Mi	27	13.5	13.5	13.5
SMP/Mts	26	13.0	13.0	26.5
SMA/SMK/MA	96	48.0	48.0	74.5
D1/D3	15	7.5	7.5	82.0
D4/S1	29	14.5	14.5	96.5
>=S2	7	3.5	3.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	16	8.0	8.0	8.0
TNI/POLRI	5	2.5	2.5	10.5
Pegawai swasta	41	20.5	20.5	31.0
wirausaha	31	15.5	15.5	46.5
pelajar/mahasiswa	13	6.5	6.5	53.0
lainnya	94	47.0	47.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Layanan Umum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT BAIK	76	38.0	38.0	38.0
	BAIK	122	61.0	61.0	99.0
	KURANG BAIK	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kesesuaian Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	.5	.5	.5
	Sesuai	146	73.0	73.0	73.5
	Sangat Sesuai	53	26.5	26.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kemudahan Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	2	1.0	1.0	1.0
	Kurang Mudah	6	3.0	3.0	4.0
	Mudah	147	73.5	73.5	77.5
	Sangat Mudah	45	22.5	22.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak cepat	2	1.0	1.0	1.0
	Kurang cepat	16	8.0	8.0	9.0
	Cepat	134	67.0	67.0	76.0
	Sangat Cepat	48	24.0	24.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kewajaran biaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat mahal	3	1.5	1.5	1.5
	Cukup mahal	14	7.0	7.0	8.5
	Murah	94	47.0	47.0	55.5
	Gratis	89	44.5	44.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kesesuaian pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang sesuai	3	1.5	1.5	1.5
	Sesuai	156	78.0	78.0	79.5
	Sangat sesuai	41	20.5	20.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kompetensi Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	4	2.0	2.0	2.0
	Kompeten	131	65.5	65.5	67.5
	Sangat Kompeten	65	32.5	32.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kesopanan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan	1	.5	.5	.5
	Sopan	128	64.0	64.0	64.5
	Sangat Sopan	71	35.5	35.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kualitas Sarpras

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	25	12.5	12.5	12.5
	Baik	117	58.5	58.5	71.0
	Sangat baik	58	29.0	29.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Layanan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	11	5.5	5.5	5.5
	Ada tetapi tidak berfungsi	12	6.0	6.0	11.5
	berfungsi kurang maksimal	53	26.5	26.5	38.0
	dikelola dengan baik	124	62.0	62.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	141	70.5	70.5	70.5
	Sarana dan Prasarana	7	3.5	3.5	74.0
	Penanganan Pengaduan	1	.5	.5	74.5
	Saran Umum	35	17.5	17.5	92.0
	Prosedur	5	2.5	2.5	94.5
	Waktu pelayanan	9	4.5	4.5	99.0
	Biaya/Tarif	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Lampiran 4. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG TAHUN 2022 (TW.I)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	1
11	3	3	2	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	3	3	4	3	4	4
13	3	3	2	3	3	3	3	3	2
14	3	2	3	2	2	2	2	4	3
15	3	3	3	3	3	4	3	2	3
16	3	4	3	3	2	3	4	2	3
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	2	1
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	2	4	4	4	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	3	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4
27	4	4	3	4	3	4	3	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	3	3	4	3	3	4
30	4	3	1	2	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	3
36	3	3	3	4	4	4	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3

41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	2	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	3	4	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	4	4	3	4	4	4	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	2	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	4	4	3	3	4	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	2	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	4	3	3	4	3	3	3	2	4
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	4	3	2	4
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	1	2	3	4	4	3	3
66	3	2	2	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	3	4	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	3	4	4	3	3	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	4	4	4
73	3	4	3	3	3	4	4	3	4
74	4	3	3	4	4	4	4	3	4
75	3	3	4	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	2	4	3	3	3	2	4
80	4	3	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	2	2	3	3	3	2	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	2	3	3	2	3	2	2
84	4	3	4	1	4	3	3	3	3
85	4	3	3	4	3	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	4	3	2	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4

91	3	3	3	4	3	3	3	2	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	3	3	4	3	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	2	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	4	3	3	4	3	3	3	2	4
98	3	3	3	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	2	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	4	3	4	3	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	2	3
105	4	3	3	3	3	4	3	3	3
106	3	3	4	3	4	3	4	4	3
107	4	4	3	4	3	4	4	3	4
108	3	3	3	3	3	4	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	2
110	3	3	3	4	3	3	4	4	4
111	3	3	3	2	3	3	3	2	4
112	4	4	4	4	3	4	3	4	4
113	3	3	3	2	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	3	3	2	2	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	2
119	4	3	3	3	3	3	3	3	4
120	4	4	4	3	4	4	4	3	1
121	4	4	3	4	4	4	4	3	4
122	4	3	3	3	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	4	4	3	3	3	4	4
125	3	4	3	3	3	4	4	4	4
126	3	3	4	3	4	3	3	4	4
127	3	4	4	3	3	3	4	3	3
128	3	3	4	3	4	3	4	4	4
129	4	4	4	3	3	4	4	4	1
130	3	3	4	3	3	2	3	3	4
131	3	3	4	4	3	4	4	3	3
132	4	4	4	3	3	4	4	3	3
133	3	3	4	3	3	3	3	3	4
134	4	3	4	3	4	4	4	4	4
135	3	3	3	1	3	3	3	3	1
136	3	3	4	3	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	4	3	2	3	4	1
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	4	2	3	3	3	4	3

141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	3	3	4	3	4	4
143	3	3	4	3	3	3	3	4	3
144	4	3	3	3	3	4	3	3	3
145	3	3	4	3	4	3	4	4	3
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4
147	3	3	4	3	3	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	4	2
149	3	3	4	4	3	3	4	4	4
150	3	3	3	2	3	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	4	4	4
152	4	3	3	4	3	3	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	4	3	4	3	3	4	3	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	4	3	4	3	3	3	2	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	4	4	3	3	3	3	4
159	3	4	3	4	3	4	4	3	4
160	3	3	3	3	3	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	2
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	1
165	3	2	4	1	3	3	4	3	4
166	3	3	4	4	4	3	4	4	4
167	4	3	3	4	4	3	3	4	4
168	3	1	4	3	4	3	3	4	4
169	4	3	3	4	3	4	3	3	4
170	3	3	4	2	3	3	3	3	3
171	3	4	3	4	3	3	4	2	1
172	2	3	4	3	3	3	3	3	2
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	2
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	3	2	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	3	2	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	2
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	4	3	4	4	3	3	3	2
184	4	4	3	2	3	3	4	3	4
185	3	3	3	4	2	3	3	3	4
186	3	4	4	3	3	3	3	4	4
187	3	3	3	4	3	4	3	3	1
188	3	3	3	4	3	4	3	3	2
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	4	4	3	4	4

191	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
192	3	3	2	3	3	4	4	3	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
196	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
197	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
198	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
200	4	4	2	3	3	3	3	4	1	
ΣNilai /Unsur	652	635	628	669	638	661	670	633	690	
NRR / Unsur	3.260	3.175	3.140	3.345	3.190	3.305	3.350	3.165	3.450	
NRR tertbg/ unsur	0.362	0.352	0.349	0.371	0.354	0.367	0.372	0.351	0.383	*) 3.261
IKM Unit pelayanan										**) 81.530

Lampiran 5. Dokumentasi





**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2022
Periode Survei : Januari s.d. Maret
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

NILAI IKM :

81,53

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : KESEHATAN JIWA

RESPONDEN

JUMLAH : 200 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 111 ORANG; P = 89 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 8 orang	SD / MI : 27 orang	PNS : 16 orang
19 – 25 th : 33 orang	SMP / MTs : 26 orang	TNI / POLRI : 5 orang
26 – 35 th : 57 orang	SMA/K/ MA : 96 orang	Peg. Swasta : 41 orang
36 – 45 th : 62 orang	D-1/D-3 : 15 orang	Wiraswasta/Usahawan : 31 orang
46 – 55 th : 24 orang	D-4 / S-1 : 29 orang	Pelajar/Mahasiswa : 13 orang
≥ 56 th : 16 orang	≥S-2 : 7 orang	Lainnya : 94 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**