LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)

RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
Triwulan I Tahun 2024

Alamat:
Jl. Ahmad Yani No. 1 Mataram
Kode Post 83237
Telp. (0370) 672140 Fax. 671515
Email: rsjmutiarasukma@gmail.com
Website: rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id

BerAKHLAK

BRAIN

CEPAT
TANGGAP
BERTANGGUNG JAWAB

Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Triwulan I (Satu) Tahun 2024 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan SKM ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelengaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Mataram, 8 April 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PEMERINTAH PROVINSI NTB
RSJ MUTIARA SUKMA
DINAS KESEHATAN

dr. Wiwin Nurhasida
Pembina Tk. I
NIP. 197002132001122002

ABSTRAK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA TRIWULAN I TAHUN 2024

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei ini dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan dengan mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian atau Pelayanan, Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan teknik memanfaatkan teknologi informasi melalui *Google Form*. Responden ditentukan jumlahnya (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan *Tabel Morgan dan Krejcie* dan kemudian dipilih secara acak di area pelayanan. Pelaksanaan survei Triwulan I Tahun 2024 ini diisi oleh 222 responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **3,60 / 90,03** Ini berarti berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **88,31 – 100,00** dengan kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,60	90,09	A (sangat baik) : 88,31 – 100
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3,61	90,20	B (baik) : 76,61 – 88,30
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,58	89,41	C (kurang baik) : 65,00 – 76,60
U4	Biaya/ tarif pelayanan	3,59	89,75	D (tidak baik) : 25,00 – 64,99
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,59	89,75	**Total :**
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,60	90,09	**3,60**
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,61	90,32	**90,03**
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,61	90,20	**Kategori :**
U9	Sarana dan prasarana	3,62	90,43	**A SANGAT BAIK**

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN

A LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tetang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah

Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu institusi pelayanan publik milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan jiwa, melaksanakan upaya kesehatan yang khusus menangani pelayanan rujukan dan pengembangan pelayanan di bidang kesehatan jiwa dan penyelenggaraan pendidikan, penelitian serta pengembangan kesehatan, secara berkala dan berkesinambungan wajib meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.

Untuk mengetahui sejauh mana mutu kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan Rumah Sakit kepada masyarakat serta kinerja dari Rumah Sakit itu sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada Triwulan I Tahun 2024 ini Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara 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.

B DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 34 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat peneima layanan atas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2024.

D RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yakni sebagai berikut :

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

alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

E METODE / CARA PENGUKURAN

Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma terlaksana selama periode Januari s.d Maret 2024, menggunakan teknik survei kuesioner elektronik dengan memanfaatkan *google form*, yang berisi 9 pertanyaan mewakili masing-masing unsur.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2,baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.*

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efktif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Data hasil survei ditbulasi dan dihitung menggunakan rumus sesuai ketentuan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan, dengan mengcu pada Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

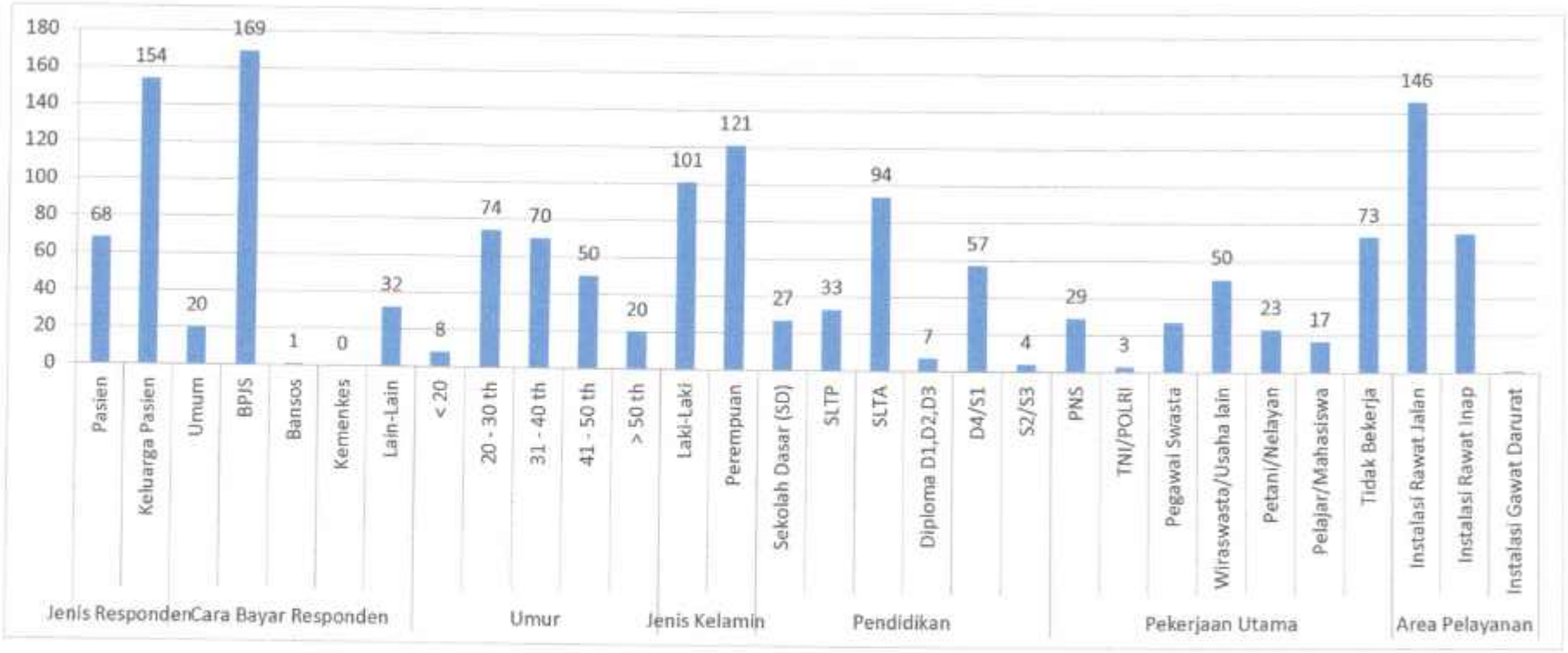
ANALISIS

A. DATA RESPONDEN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut di atas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 6 faktor yaitu jenis responden, cara bayar responden, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2024 :

Karakteristik Responden
RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2024

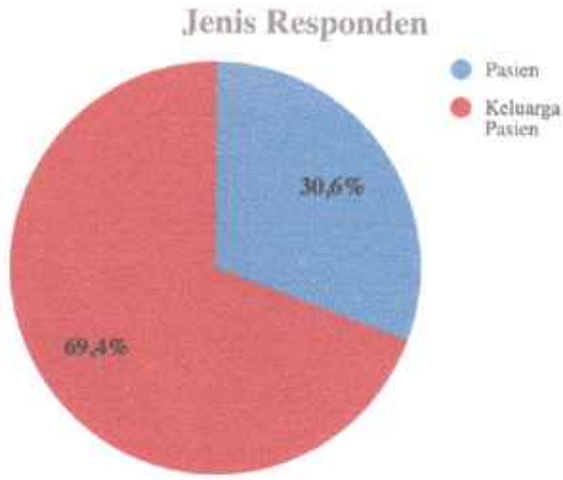
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	**Jenis Responden**	Pasien	68	**30,6**
		Keluarga Pasien	154	**69,4**
2	**Cara Bayar Responden**	Umum	20	**9,0**
		BPJS	169	**76,1**
		Bansos	1	**0,5**
		Kemenkes	0	**0,0**
		Lain-Lain	32	**14,4**
3	**Umur**	< 20	8	**3,6**
		20 - 30 th	74	**33,3**
		31 - 40 th	70	**31,5**
		41 - 50 th	50	**22,5**
		> 50 th	20	**9,0**
4	**Jenis Kelamin**	Laki-Laki	101	**45,5**
		Perempuan	121	**54,5**
5	**Pendidikan**	Sekolah Dasar (SD)	27	**12,2**
		SLTP	33	**14,9**
		SLTA	94	**42,3**
		Diploma D1,D2,D3	7	**3,2**
		D4/S1	57	**25,7**
		S2/S3	4	**1,8**
6	**Pekerjaan Utama**	PNS	29	**13,1**
		TNI/POLRI	3	**1,4**
		Pegawai Swasta	27	**12,2**
		Wiraswasta/Usaha lain	50	**22,5**
		Petani/Nelayan	23	**10,4**
		Pelajar/Mahasiswa	17	**7,7**
		Tidak Bekerja	73	**32,9**
7	**Area Pelayanan**	Instalasi Rawat Jalan	146	**65,8**
		Instalasi Rawat Inap	73	**32,9**
		Instalasi Gawat Darurat	3	**1,4**
		TOTAL	**222**	**100,0**



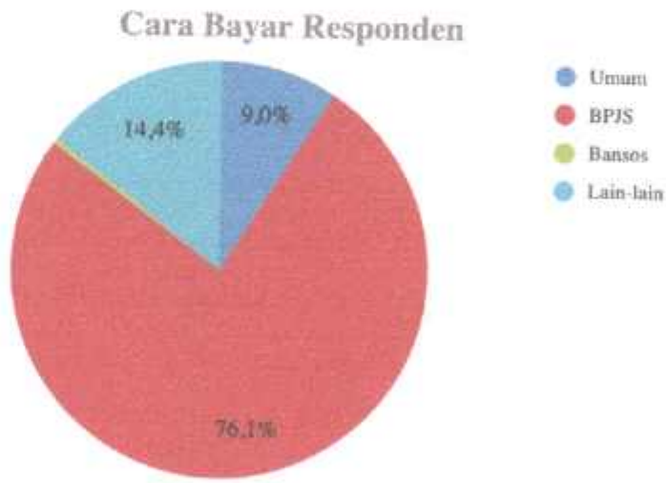
Grafik Batang Karakteristik Responden

Berdasarkan data pada Karakteristik Responden RSJ Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2024 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

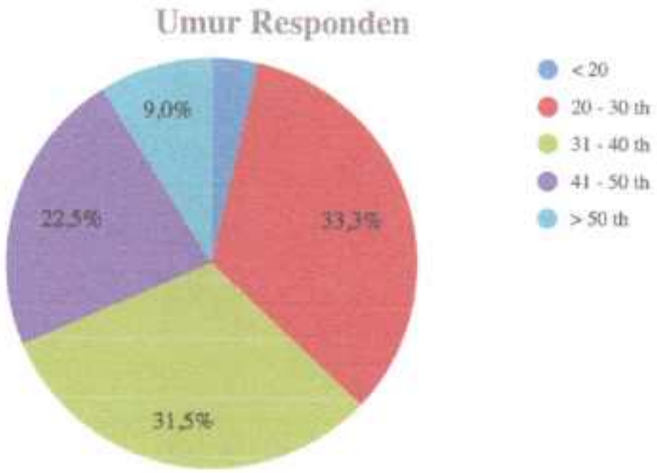
1 Jenis responden terbanyak adalah Keluarga Pasien (69,4%) dibandingkan dengan Pasien (30,6%), hal tersebut menggambarkan bahwa dengan kekhususan Rumah Sakit Jiwa maka Keluarga Pasien lebih kooperatif sebagai responden.



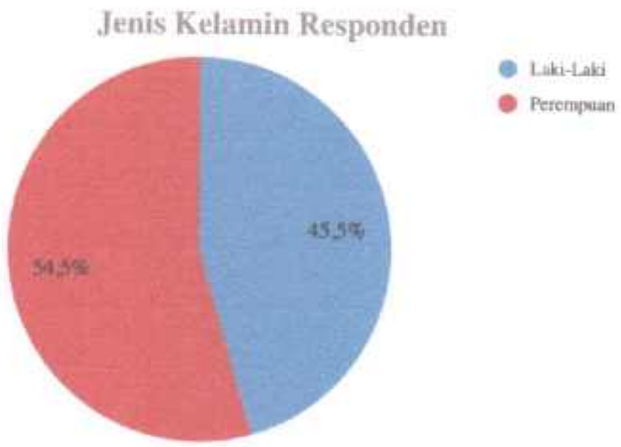
2 Cara bayar responden terbanyak adalah BPJS (76,1%) dibandingkan dengan Umum (14,4%), Bansos (0,5%) dan lain-lain (14,4%). Hal tersebut sesuai dengan *coverage* pengguna BPJS saat ini. Dimana pada masyarakat kita, BPJS Kesehatan merupakan jaminan kesehatan utama yang digariskan oleh Pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat.



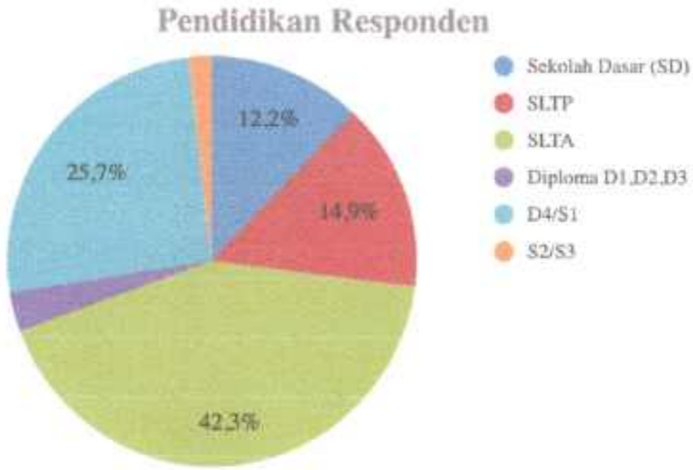
3 Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (33,3%) hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif yang lebih banyak menjadi responden, dimungkinkan sebagai *care giver* pasien-pasien ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di rumah, atau dimungkinkan juga usia produktiflah yang banyak menggunakan rumah sakit Jiwa sebagai tempat mendapatkan layanan kesehatan khususnya kesehatan jiwa.



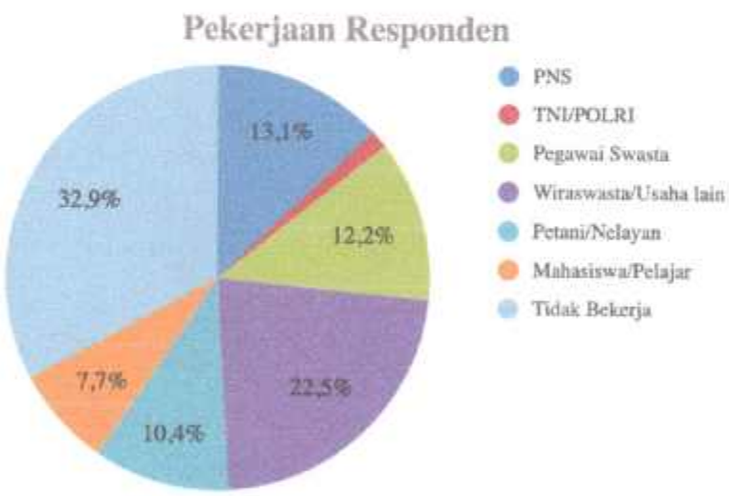
4 Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan (54,4%), yang kemungkinan disebabkan karena Perempuan sebagai responden survey kebanyakan merupakan keluarga pasien, mengingat trend pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit jiwa masih didominasi Laki - laki dan hal ini sesuai dengan predisposisi jenis kelamin mengalami gangguan kesehatan jiwa terbanyak pada Laki-laki



5 Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (42,3%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah khususnya Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma masih berada di level menengah ke bawah. Dimana tampak 69,4% responden adalah pendidikan SD, SMP dan SMA.



6 Responden terbanyak adalah berstatus tidak bekerja (32,9%), kemudian disusul oleh Wiraswasta/Usaha lain (22,5%), PNS (13,1%), Pegawai Swasta (12,2%), Petani/Nelayan (10,4%)



B HASIL PENGUKURAN

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan teknik pemberian kuisioner dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui *Google Form*. Responden ditentukan jumlahnya (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan *Tabel Morgan dan Krejcie* dan kemudian dipilih secara acak pada area pelayanan. Kuisioner pada Survei Triwulan I Tahun 2024 ini diisi oleh sebanyak 222 responden, hasilnya ditabulasi dengan rincian sebagai berikut:

Secara Garis besar data kuisioner dengan perbandingan Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM adalah sebagai berikut:

JUMLAH NILAI/ UNSUR	800	801	794	797	797	800	802	801	803	
NILAI RATA-RATA/ UNSUR	3,60	3,61	3,58	3,59	3,59	3,60	3,61	3,61	3,62	
NRR TERTIMBANG	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	* NRR TERTIMBANG X 0,1111
JUMLAH NRR TERTIMBANG	3,60									
IKM UNIT PELAYANAN	90,03									* JUMLAH NRR TERTIMBANG X 25
MUTU PELAYANAN	A									
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK									

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tengara Barat Triwulan I Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,60	90,09	A (sangat baik) : 88,31 – 100
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3,61	90,20	B (baik) : 76,61 – 88,30
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,58	89,41	C (kurang baik) : 65,00 – 76,60
U4	Biaya/ tarif pelayanan	3,59	89,75	D (tidak baik) : 25,00 – 64,99
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,59	89,75	**Total :**
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,60	90,09	**3,60**
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,61	90,32	**90,03**
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,61	90,20	**Kategori :**
U9	Sarana dan prasarana	3,62	90,43	**A SANGAT BAIK**

C HASIL ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran di atas, dapat diperhatikan hal-hal sebagi berikut:

1. Unsur Sarana dan Prasarana (U 9) memperoleh IKM tertinggi yaitu sebesar 3,62 / 90,43, sedangkan Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3) mendapatkan IKM terendah yaitu sebesar 3,58/ 89,41.
2. Semua unsur pelayanan berada dalam kategori **Sangat Baik**.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat ini mendapatkan skor 3,63 / 90,64 dengan kategori IKM **A (Sangat Baik).**

Dari hasil tersebut, nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 berada pada kategori nilai A (SANGAT BAIK) yaitu pada angka 88,31 – 100,00. Hal ini menunjukan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB sudah baik. Namun perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit utamanya terkait Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan untuk perbaikan karena mendapat IKM terendah. Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB perlu menetapkan standar pada tiap tahapan layanan/unit dan secara terus menerus mensosialisasikan kepada petugas dan pasien tentang standar waktu tersebut, sehingga pasien memiliki kepastian waktu dalam pelayanan.

Hal tersebut juga sebagai upaya antisipasi penurunan tingkat IKM kinerja pelayanan yang lebih baik lagi ke depan, agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

Rekapitulasi data Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dari tahun 2021 hingga tahun 2024

No	Tahun IKM	Jumlah
1	2021	82,48
2	2022	85,44
3	Triwulan I Tahun 2023	90,16
4	Triwulan II Tahun 2023	90,17
5	Triwulan III Tahun 2023	90,15
6	Triwulan IV Tahun 2023	90,64
7	Triwulan I Tahun 2024	90,03

PENUTUP

A KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan I Tahun 2024, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma adalah **3,60 / 90,03** dengan kriteria **A (SANGAT BAIK)**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah **SANGAT BAIK** dan memenuhi harapan, yaitu:
   - Persyaratan Pelayanan (90,09);
   - Prosedur Pelayanan (90,20);
   - Waktu Penyelesaian (89,41);
   - Biaya/Tarif (89,75);
   - Produk Spesifikasi Pelayanan (89,75);
   - Kompetensi Pelaksana (90,09);
   - Perilaku Pelaksana (90,32);
   - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (90,20);
   - Sarana dan Prasarana (90,43).
2. Unsur Sarana dan Prasarana (U 9) memperoleh IKM tertinggi yaitu sebesar 3,62 / 90,43, sedangkan Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3) mendapatkan IKM terendah yaitu sebesar 3,58/ 89,41

B SARAN

1. Pihak Manajemen harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan.
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk memastikan waktu pelayanan ditentukan dan dilaksanakan dengan tepat.

LAMPIRAN

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

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

89	4	3	3	4	3	3	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	4	4	3	4	3	4	3	4	4
94	4	4	4	3	3	4	3	4	3
95	4	4	3	4	3	4	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3
97	3	4	3	4	4	4	3	4	3
98	3	4	4	4	4	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	3	3	3	3
100	4	3	4	4	4	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	3	4	3	4
102	2	4	3	3	4	3	4	3	4
103	3	4	3	4	4	3	4	3	4
104	4	4	3	4	4	3	4	3	4
105	4	3	3	4	4	3	4	3	4
106	4	3	3	4	4	3	3	3	4
107	3	3	4	4	4	3	3	3	4
108	3	3	4	3	4	3	3	3	3
109	4	3	4	3	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	4	4	3
111	4	3	3	4	4	3	4	4	3
112	4	4	3	3	4	4	4	4	3
113	4	4	3	3	4	4	4	4	3
114	3	4	3	3	4	4	4	4	4
115	4	4	3	3	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	3	4	4	4
117	4	4	3	3	4	4	4	4	4
118	3	4	4	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	4	4	4	4	4	3
121	3	3	3	4	4	4	4	4	3
122	3	4	3	4	3	4	4	4	4
123	3	4	3	4	3	4	4	3	4
124	4	4	3	4	3	3	4	4	4
125	3	4	4	4	3	3	4	4	4
126	3	4	4	3	3	4	4	4	4
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	4	3	4	3	4	4	4	4	4
129	4	3	4	3	4	4	4	4	4
130	4	3	4	3	4	3	4	4	4
131	4	3	3	3	4	3	4	4	4
132	4	3	3	4	4	3	4	3	4
133	4	4	3	4	4	3	4	3	4
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4

135	4	4	3	4	4	4	3	4	4
136	4	4	3	3	4	4	3	4	4
137	4	4	3	3	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	3	4	3	4	4
143	4	4	3	4	3	4	3	4	4
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	3	4	4	4	4	4
147	4	3	4	3	4	4	4	4	4
148	3	3	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3
150	4	4	4	4	4	3	4	4	3
151	4	4	4	4	4	3	4	4	3
152	4	3	3	3	4	3	3	3	3
153	3	3	3	3	4	3	3	3	4
154	3	3	3	3	4	3	3	3	4
155	3	4	3	3	3	3	4	3	4
156	3	4	4	3	3	3	4	3	4
157	4	4	4	4	3	3	4	3	4
158	4	3	4	4	4	3	4	3	4
159	4	3	4	4	4	3	4	3	4
160	4	3	4	4	4	3	4	3	4
161	4	3	4	4	4	3	4	3	4
162	4	3	3	4	4	4	4	3	4
163	4	3	3	3	4	4	3	4	4
164	4	3	4	3	4	4	4	4	4
165	4	3	4	3	4	4	4	4	4
166	4	3	4	3	4	4	4	4	4
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	4	4	3	4	3	4	4	4	4
169	4	4	3	4	3	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	3	4	4	3	3
175	4	3	4	4	3	4	4	3	3
176	4	3	4	4	4	4	4	3	4
177	4	3	4	4	4	4	4	3	4
178	3	3	4	3	4	4	4	3	4
179	3	3	4	4	4	4	4	3	4
180	4	3	4	4	4	4	4	4	4

181	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	4	4	4	4	4	3	3	4	4
183	4	4	4	4	4	3	3	4	4
184	4	4	4	3	4	3	3	4	3
185	4	3	4	3	4	3	3	4	3
186	4	3	4	4	4	3	3	4	3
187	3	3	3	3	4	4	3	3	3
188	4	3	4	3	4	4	3	3	4
189	3	4	4	3	4	4	3	4	4
190	4	4	4	3	4	4	3	4	4
191	3	4	4	3	4	4	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	3	4	4
193	3	4	4	4	4	4	3	4	4
194	4	3	4	4	4	3	4	3	4
195	3	3	4	4	4	3	4	3	4
196	4	4	4	4	3	3	4	4	3
197	3	4	4	3	3	3	4	3	3
198	4	4	4	4	3	3	4	3	3
199	3	4	4	4	3	3	4	3	3
200	4	4	4	4	3	3	4	4	4
201	3	4	4	3	3	3	4	4	4
202	4	4	4	3	3	4	4	4	4
203	3	4	4	4	3	4	4	4	4
204	4	3	4	4	3	4	4	4	4
205	3	3	4	4	3	4	4	4	4
206	4	3	3	4	3	4	4	4	4
207	4	3	3	3	3	4	4	4	4
208	4	3	3	3	4	4	3	4	4
209	4	3	3	3	4	4	3	4	4
210	4	3	3	3	4	4	4	4	4
211	4	3	3	4	4	4	4	4	4
212	4	3	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	4	4	4	4	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	3	4	4
217	3	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Dokumen Survei