

Laporan Kemajuan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN**

SAMARINDA, JUNI 2018

Laporan Kemajuan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturn, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturn negara pada khususnya jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pasien) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan 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.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam (RSJD AHM) sebagai salah satu rumah sakit daerah di Provinsi Kalimantan Timur berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya juga perlu secara berkesinambungan mengukur kinerjanya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas jasa pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna melalui suatu survei. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan perencanaan dalam menyusun strategi pengembangan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dalam mencapai kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dasar hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan persepsi korupsi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur RSJD AHM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selamaini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan kesehatan.

Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di RSJD AHM yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat (pasien) sebagai pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

Sasaran

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian RSJD AHM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.

Metode Pelaksanaan Survei

Metode survei yang dilakukan dengan cara mengamati fenomena dari subyek penelitian, dimana dalam penelitian ini tidak membutuhkan hipotesis. Pengumpulan data akan dilakukan terhadap keluarga pasien RSJD AHM. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui kuesioner (angket). Kuesioner berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan responden merespon daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup karena alternatif jawaban telah disediakan.

Populasi dan Sampel

Populasi sumber pada survei ini adalah seluruh masyarakat yang ada pada bulan Mei-Juni 2018 yang datang berobat ke RSJD AHM. Stratified random sampling digunakan sebagai teknik dalam pemilihan sampel. Stratifikasi dilakukan dengan menghitung jumlah sampel secara proposional sesuai dengan unit atau bagian yang ada di RSJD AHM. Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus perhitungan besar sampel untuk estimasi rata-rata populasi.

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

Keterangan:

- $Z_{1-\alpha/2}$: Tingkat kepercayaan, dalam penelitian ini adalah 95% (1,96)
 σ : Standar deviasi populasi (hasil survei IKM terdahulu 0,501)
 d : presisi (5% = 0,05)

Perhitungan besar sampel berdasarkan rumus tersebut yaitu 400 responden. Pengumpulan data dilakukan oleh pencacah melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Besar sampel tertinggi berdasarkan perhitungan penelitian terdahulu sebesar 757 telah memenuhi aspek perhitungan besar sampel minimal yang disyaratkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Perhitungan besar sampel dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara diperoleh sebesar 160 orang dengan rumus : $(\text{Jumlah unsur}+1) \times 10 = (15+1) \times 10 = 160$.

Sampai dengan saat ini telah diperoleh 336 (84%) responden dari 400 responden yang direncanakan.

Pengolahan dan Analisa

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 –62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 –81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 –100,00	A	Sangat baik

Analisa data akan dilakukan berdasarkan analisa data kuantitatif dan analisa data kualitatif. Analisa Data Kualitatif dilakukan meliputi analisis univariat berdasarkan indikator serta pemecahan data menjadi unit yang lebih kecil, yang mencakup menjadi beberapa kategori: berdasarkan jenis kelamin, umur, domisili, pendidikan, dan pekerjaan

Unsur IKM

1. **Prosedur Pelayanan** yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan Pelayanan** yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan** yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. **Kemampuan petugas pelayanany** yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanany** yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilandalam mendapatkan pelayanany** yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan dankeramahan petugas** yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan** yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kepastian biaya pelayanan** yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. *Kepastian jadwal pelayanan* yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
12. **Kenyamanan lingkungan** yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
13. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan
14. **Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan**, yaitu kesesuaian antara pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
15. **Kecukupan atau ketersediaan** yaitu kesesuaian kompetensi, keterampilan petugas kesehatan serta sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan yang dapat memenuhi atau memuaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat yang dilayani.

Hasil Survei Sementara

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,067.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3.31
2	Persyaratan Pelayanan	3.31
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.31
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.26
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.28
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.29
7	Kecepatan pelayanan	3.22
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.29
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.39
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.19
11	Kepastian biaya pelayanan	2.81
12	Kenyamanan lingkungan	3.19
13	Kenyamanan pelayanan	3.29
14	Ketepatan / Kepastian jadwal pelayanan	3.23
15	Kecukupan atau ketersediaan	3.25

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.31 \times 0,067) + (3.31 \times 0,067) + (3.31 \times 0,067) + (3.26 \times 0,067) + (3.28 \times 0,067) + (3.29 \times 0,067) + (3.22 \times 0,067) + (3.39 \times 0,067) + (3.19 \times 0,067) + (2.81 \times 0,067) + (3.19 \times 0,067) + (3.29 \times 0,067) + (3.23 \times 0,067) + (3.25 \times 0,067) = 3.25$$

Nilai indeks adalah 3.25

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

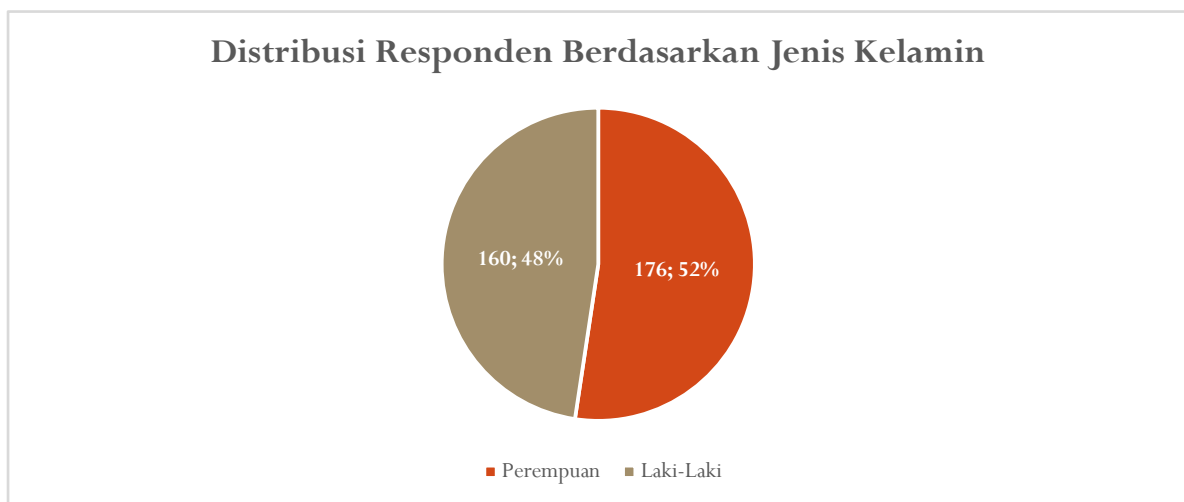
- 1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3.25 x 25 = 81.25**
- 2. Mutu pelayanan B**
- 3. Kinerja unit pelayanan Baik**

Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden hasil survei yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan pengukuran kualitas responden, dalam penyusunan IKM unit pelayanan kesehatan RSJD AHM tahun 2018. Karakteristik responden dapat digambarkan sebagai berikut:

A. Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada grafik 1 di bawah ini:

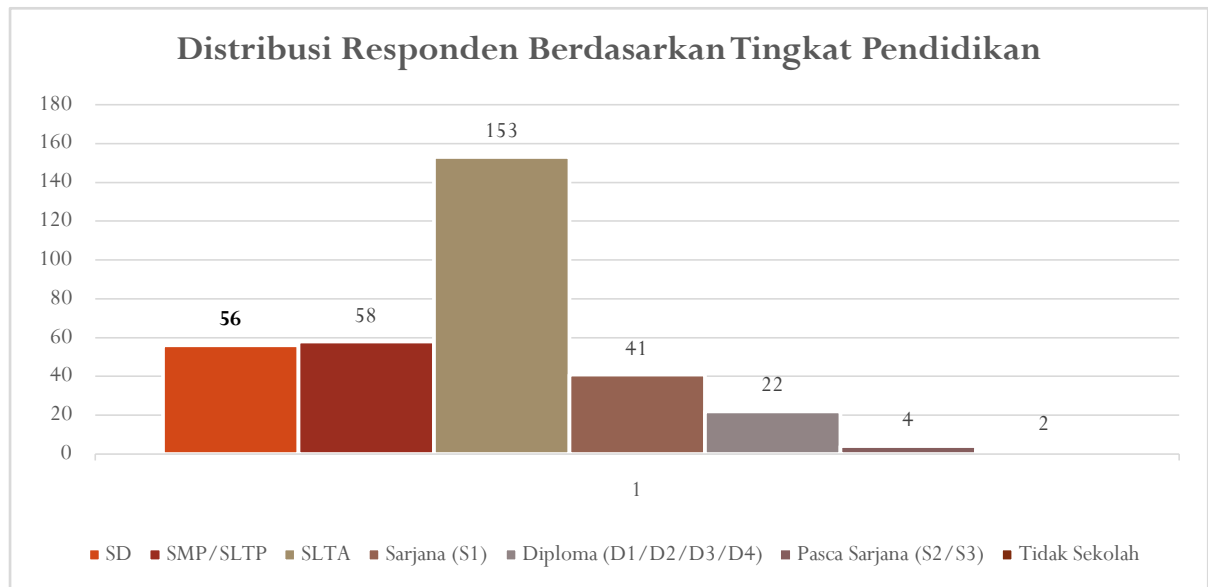


Grafik 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik 1 diketahui persentasi responden yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 48% dan perempuan ada sebanyak 52% dari 336 responden.

B. Tingkat Pendidikan Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada grafik2 di bawah ini :



Grafik 2 Tingkat Pendidikan Responden

Grafik 2 menunjukkan 366 responden yang telah dimasukkan data memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi. Responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan di tingkat diploma (D1/D2/D3) sebanyak 153 orang. Untuk kategori yang paling sedikit ada pada tingkat pendidikan pasca sarjana yaitu sebanyak 2 orang. Selain itu masih ada responden yang tidak sekolah sebanyak 2 orang.

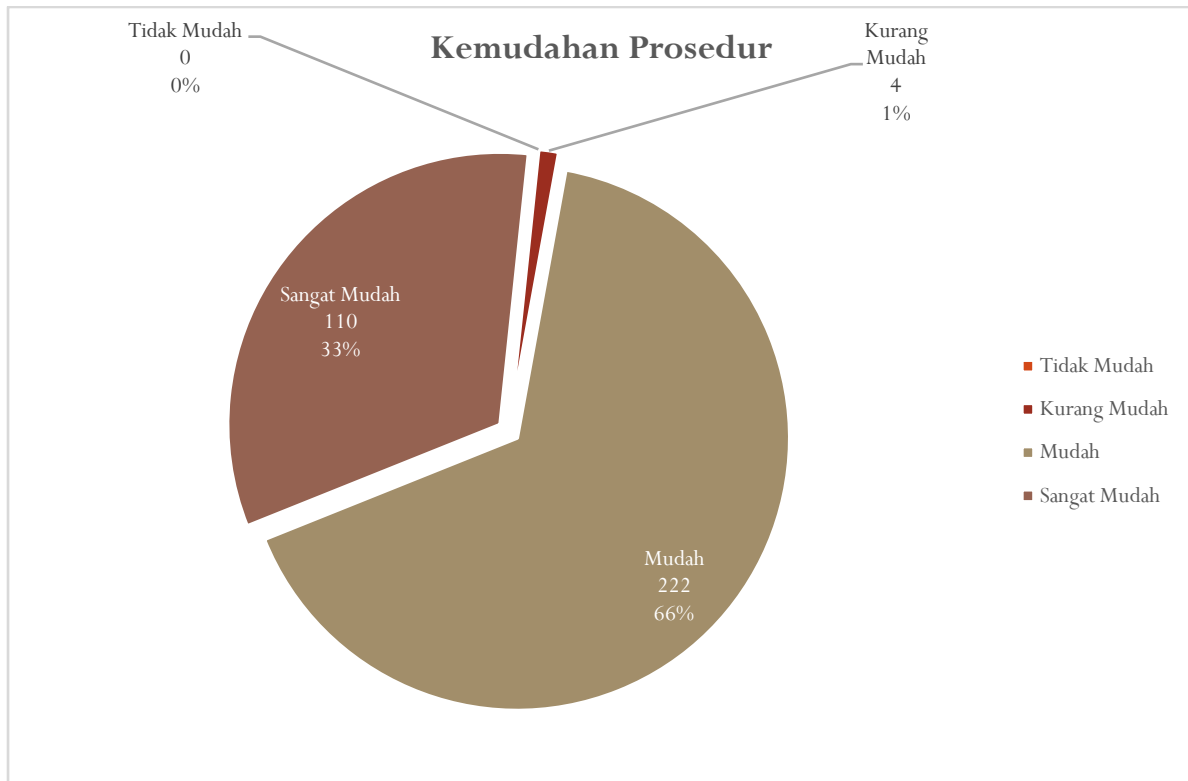
Distribusi Responden Berdasarkan Unsur dalam Indeks IKM dan Indeks Persepsi Korupsi

Berikut hasil penilaian survey kepuasan masyarakat di RSJD AHM, dengan 15 unsur pelayanan:

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.31 berada pada interval skor 2.51 s/d 4 kategori MUDAH hal ini dapat dilihat pada grafik 4 di bawah ini:



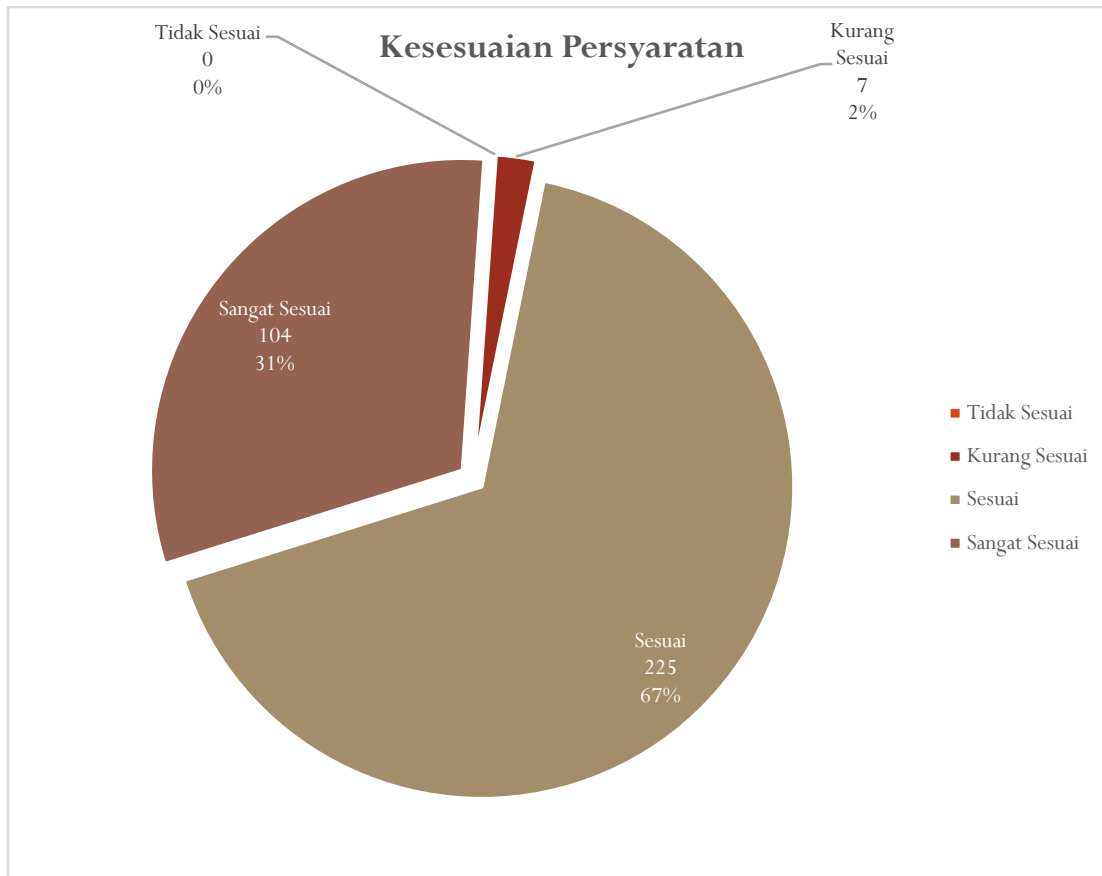
Grafik 4 Kemudahan Prosedur

Grafik 4 menunjukkan secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terkait prosedur pelayanan rumah sakit berada dalam kategori sangat mudah 33% dan mudah 66%. Akan tetapi masih ada sebesar 1% responden yang menganggap kurang mudah dalam prosedur.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis

diperoleh rerata skor sebesar 3,31 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 dengan kategori SESUAI, dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sesuai. Secara visual, dapat digambarkan sebagai berikut :



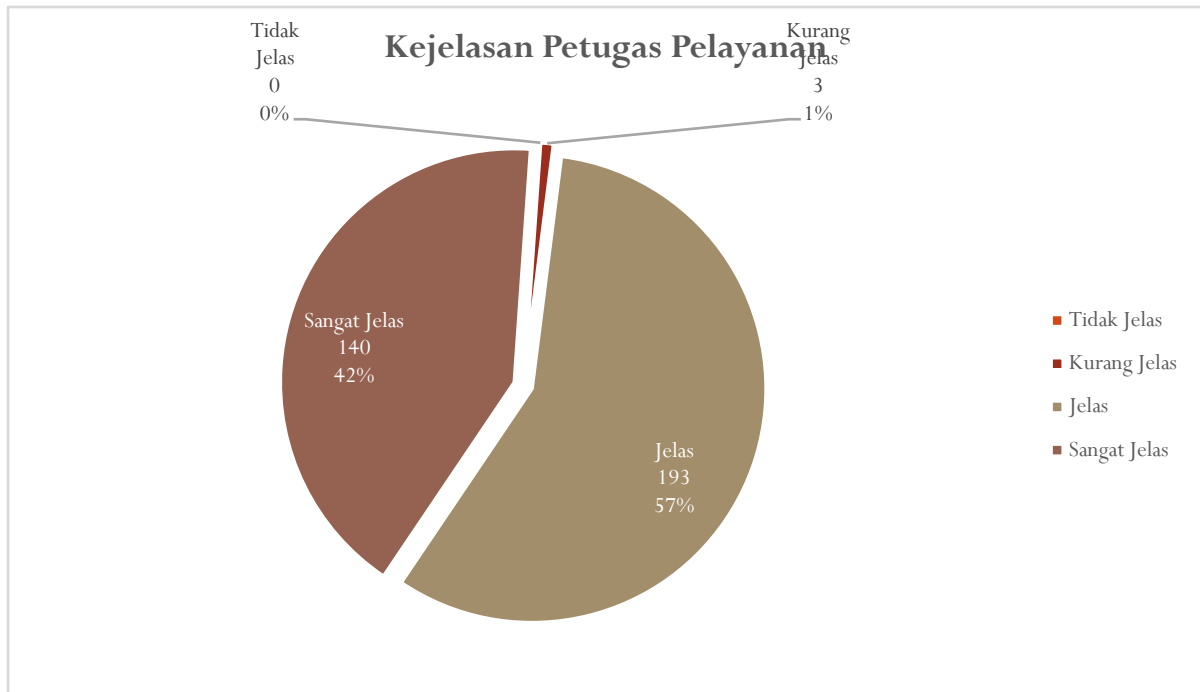
Grafik 5 Kesesuaian Persyaratan

Berdasarkan grafik 5 diatas diketahui kriteria untuk kesesuaian persyaratan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit paling banyak responden menjawab sesuai yaitu sebesar 67%. Untuk kategori sangat sesuai terdapat 31% yang menjawab, dan untuk kategori kurang sesuai ada sebanyak 7%.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan Pelayanan adalah adanya kejelasan dalam materi yang ditampilkan dengan praktik yang dilaksanakan dalam pelayanan. Kejelasan pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.31 berada pada interval skor 2,51 s/d 4 kategori "JELAS dan SANGAT JELAS". Dengan demikian kejelasan pelayanan berada pada kategori jelas. Secara visual, dapat digambarkan sebagai berikut :

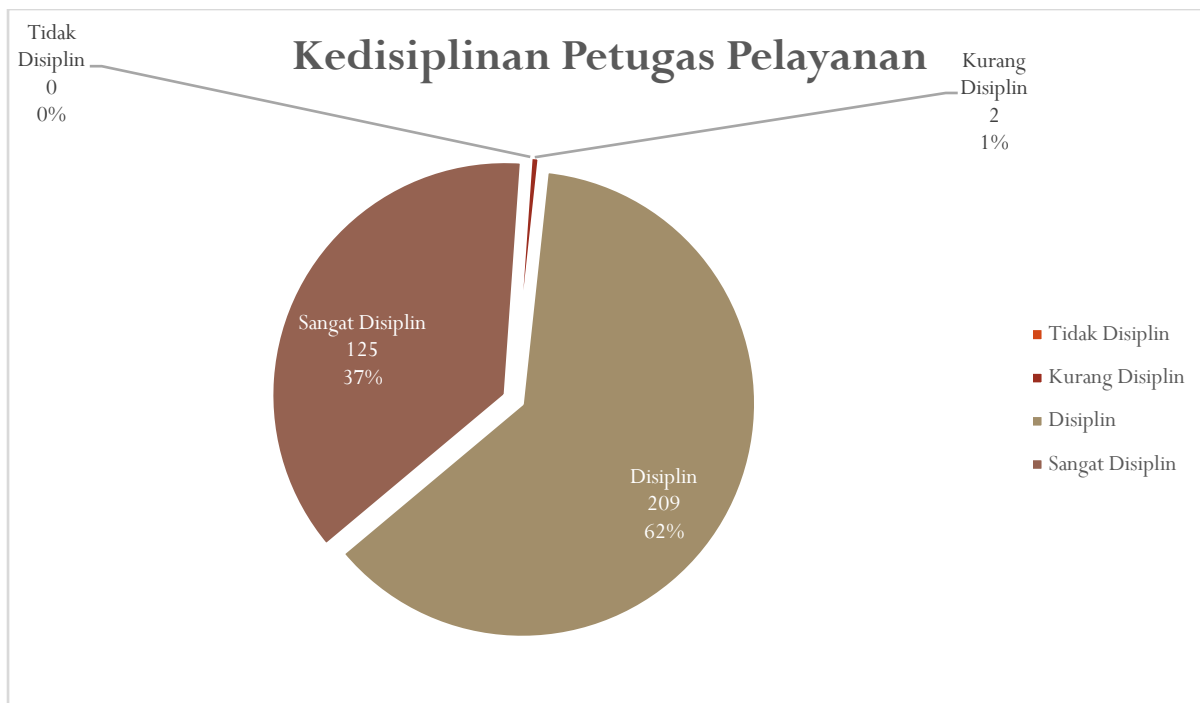


Grafik 6 Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan grafik 6 di atas terlihat bahwa secara umum responden merasa mendapatkan kejelasan dari petugas pelayanan. Hal ini terlihat dari persentasi untuk kategori yang menjawab jelas ada sebanyak 57% dan untuk kategori sangat jelas ada sebesar 42%.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan merupakan tingkat tertatanya waktu, ketepatan kegiatan pada petugas pelayanan. Kedisiplinan merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.26, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "DISIPLIN dan Sangat DISIPLIN". Dengan demikian kedisiplinan petugas pelayan memiliki tingkat disiplin yang baik. Secara visual, kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat di grafik 7 di bawah ini:

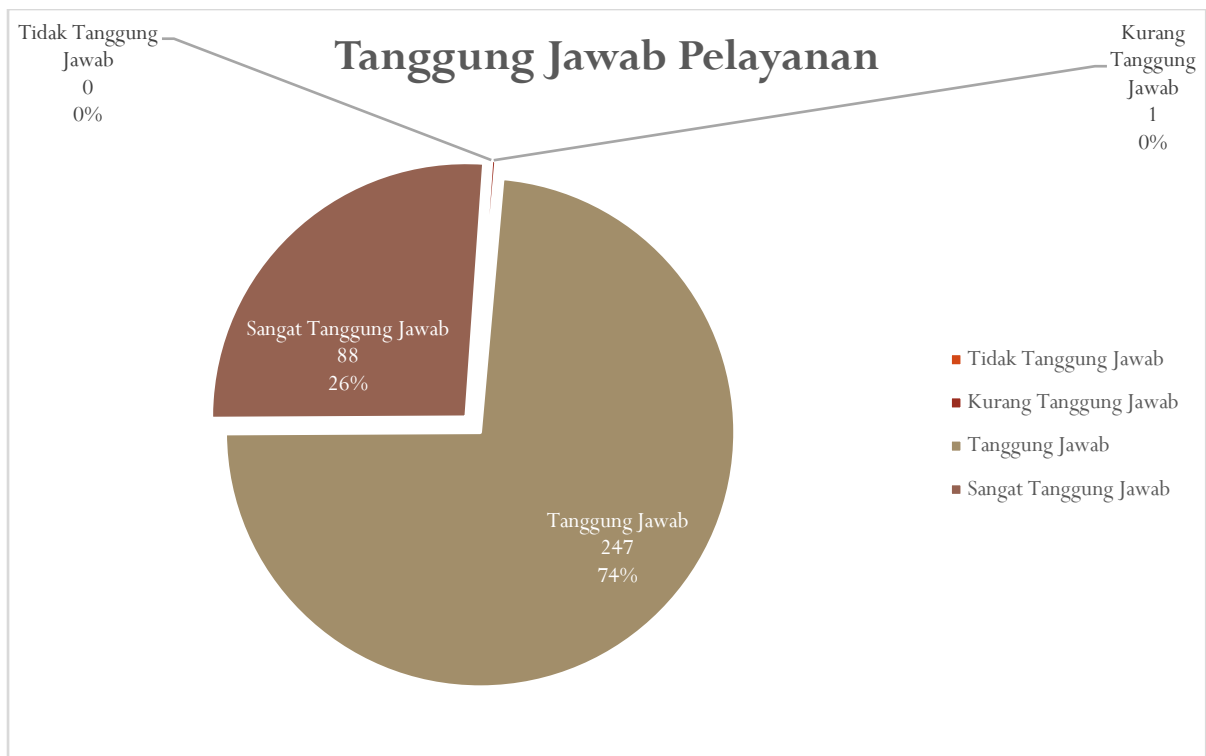


Grafik 7 Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Grafik 7 menunjukkan kedisiplinan petugas pelayanan untuk kategori sangat disiplin ada sebesar 37%, disiplin ada sebanyak 62%. Untuk kategori kurang disiplin ada sebesar 1%.

5. Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggungjawab pelayanan merupakan Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,28, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "BERTANGGUNGJAWAB dan SANGAT BERTANGGUNGJAWAB". Dengan demikian Tanggungjawab petugas pelayanan memiliki tingkat yang BAIK. Secara visual, dapat ditampilkan sebagai berikut :

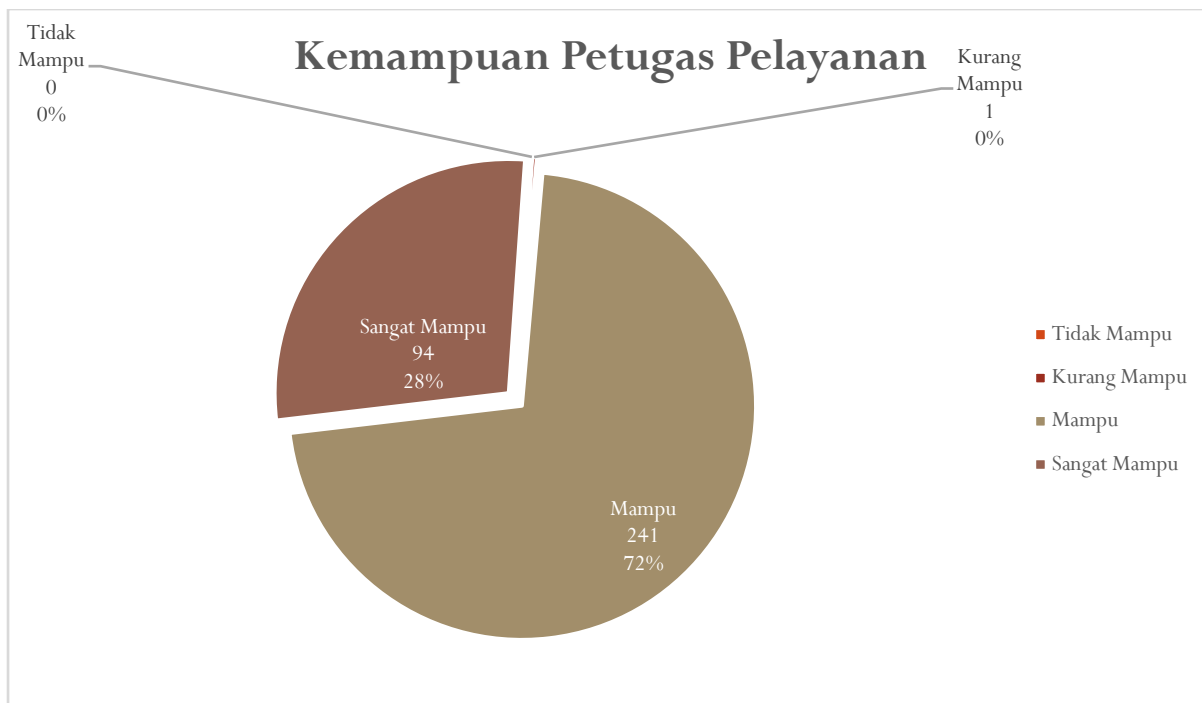


Grafik 8 Tanggung Jawab Pelayanan

Berdasarkan grafik 8 diatas terlihat responden menilai pelayanan sangat bertanggung jawab, hal ini ditunjukkan dari persentasi untuk kategori tanggung jawab ada sebesar 74%, kategori sangat tanggung jawab ada sebesar 26%, sedangkan untuk kategori kurang tanggung jawab ada sebesar 1%.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.29, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori “MAMPU dan SANGAT MAMPU”. Dengan demikian kemampuan petugas pelayanan memiliki tingkat kemampuan yang BAIK. Secara visual, dapat ditampilkan pada grafik 9 sebagai berikut :

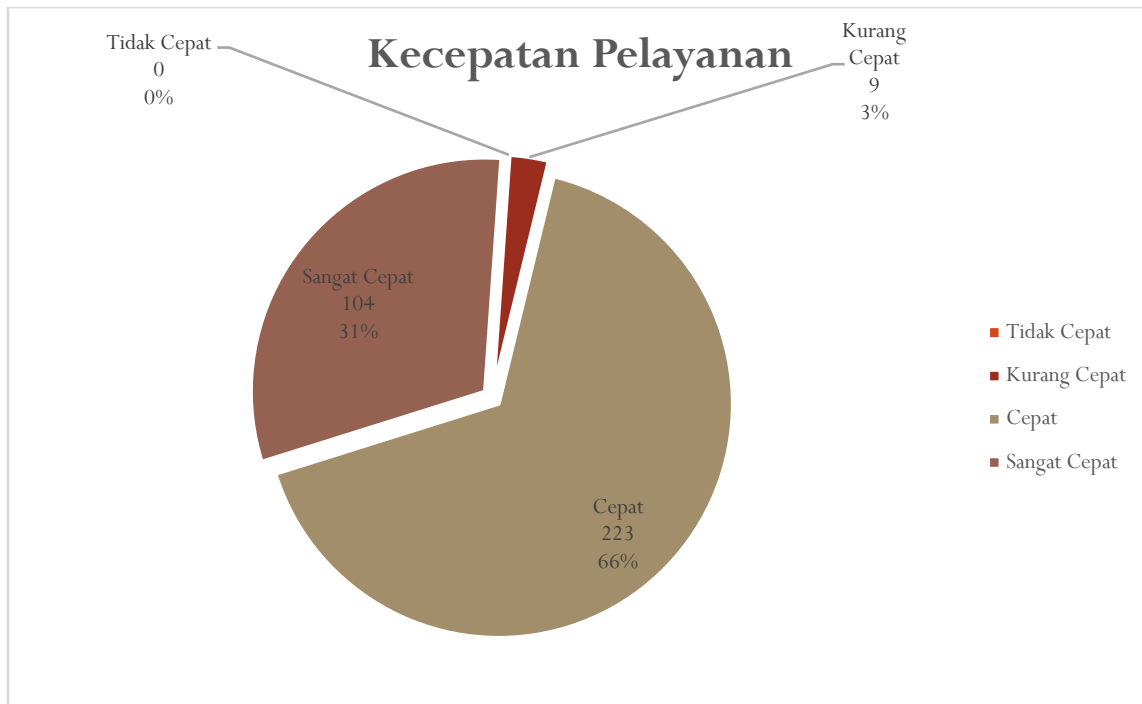


Grafik 9 Kemampuan Petugas Pelayanan

Grafik 9 di atas memperlihatkan responden menempatkan faktor kemampuan petugas pelayanan berada pada nilai mampu sebesar 72%, kategori sangat mampu ada sebesar 28%, sedangkan untuk kategori kurang mampu ada sebesar 1%.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.22, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "CEPAT dan SANGAT CEPAT". Dengan demikian kemampuan petugas pelayanan memiliki tingkat kecepatan yang BAIK. Secara visual, dapat ditampilkan sebagai berikut :

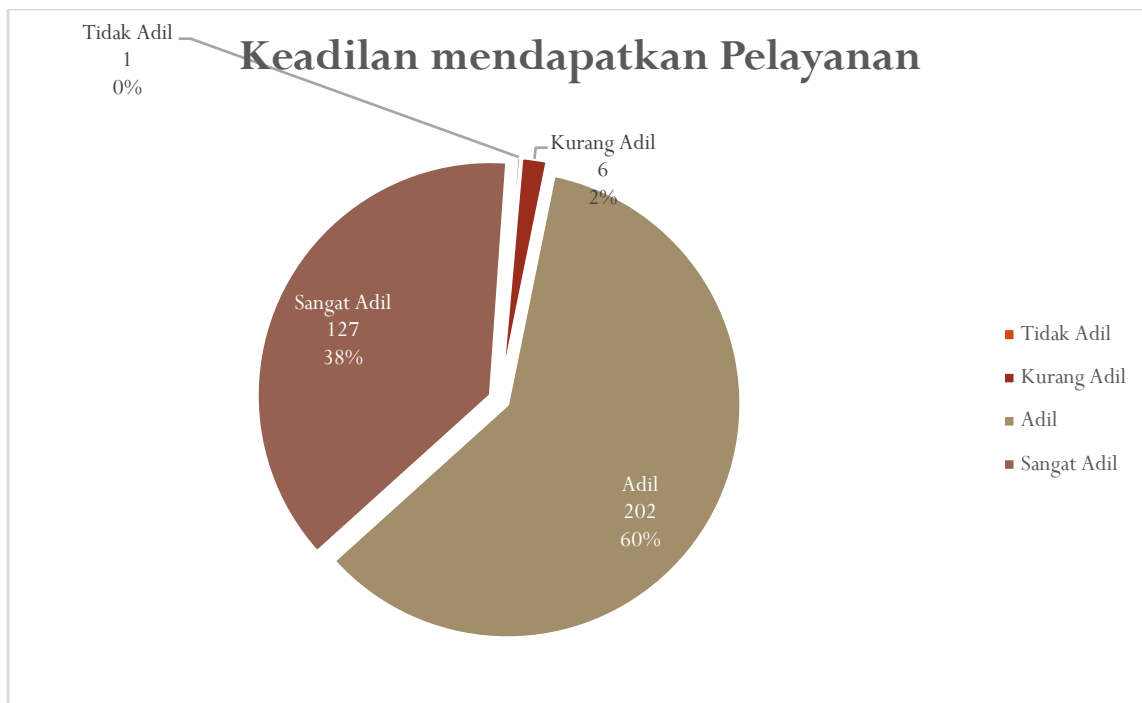


Grafik 10 Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan grafik 10 diatas terlihat responden yang menjawab untuk kategori sangat cepat ada sebesar 31%, kategori cepat ada 66% dan persentasi terkecil terdapat pada kategori kurang cepat yaitu 3%.

8. Keadilan mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status pelanggan yang dilayani. Dari hasil analisis diperoleh rerata skorsebesar 3.29, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "ADIL dan SANGAT ADIL". Dengan demikian tingkat dan rasa keadilan petugas pelayanan dalam kategori baik. Secara visual, dapat ditampilkan sebagai berikut :

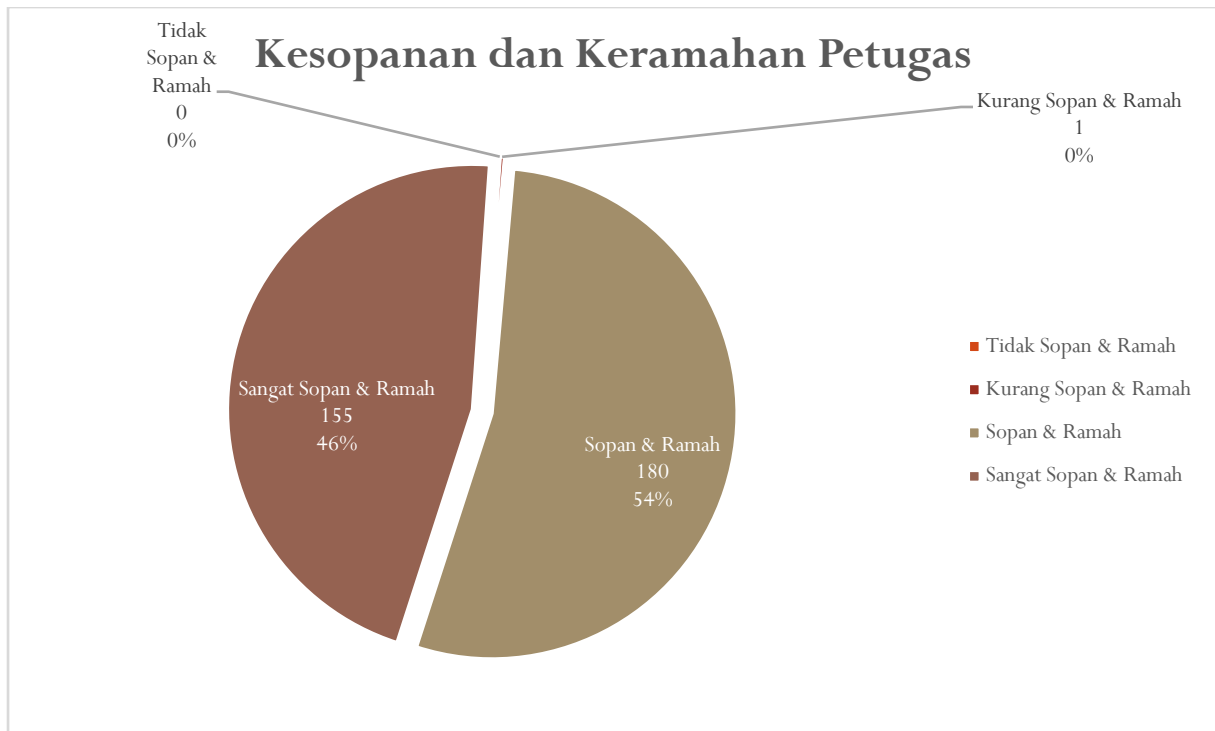


Grafik 11 Keadilan mendapatkan Pelayanan

Grafik 11 juga menunjukkan responden memberikan nilai adil sebesar 60% dan sangat adil 38% dalam mendapatkan pelayanan, sedangkan untuk kategori tidak adil ada 1% dan kurang adil ada sebesar 2%.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan santun serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.39, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "SOPAN DAN RAMAH". Dengan demikian tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam kategori baik.

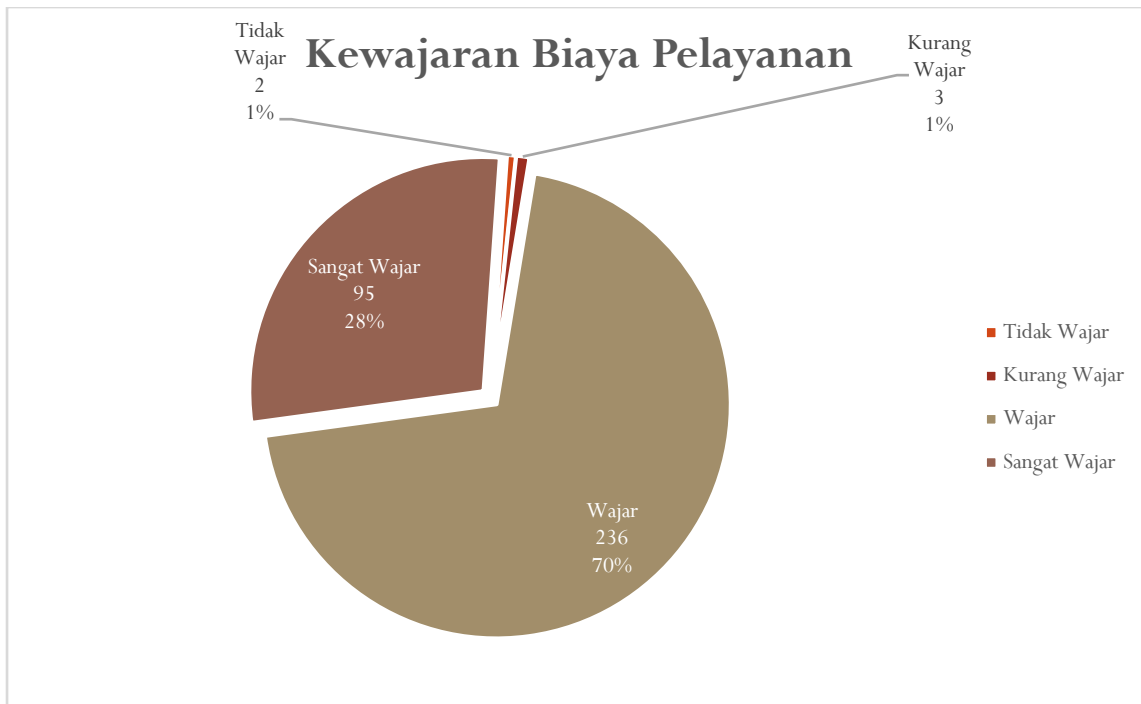


Grafik 11 Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan grafik 11 responden memberikan nilai untuk kategori sopan dan ramah sebesar 54% dan sangat sopan dan ramah 45%. Untuk kategori kurang sopan ada 1% responden yang memilih kategori tersebut.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran Biaya Pelayanan, merupakan tarif yang ditentukan memiliki kewajaran dengan pelayanan dan jasa yang diberikan kepada pasien. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,19, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "WAJAR dan SANGAT WAJAR". Dengan demikian tingkat kewajaran Biaya pelayanan, memiliki standar yang baik.

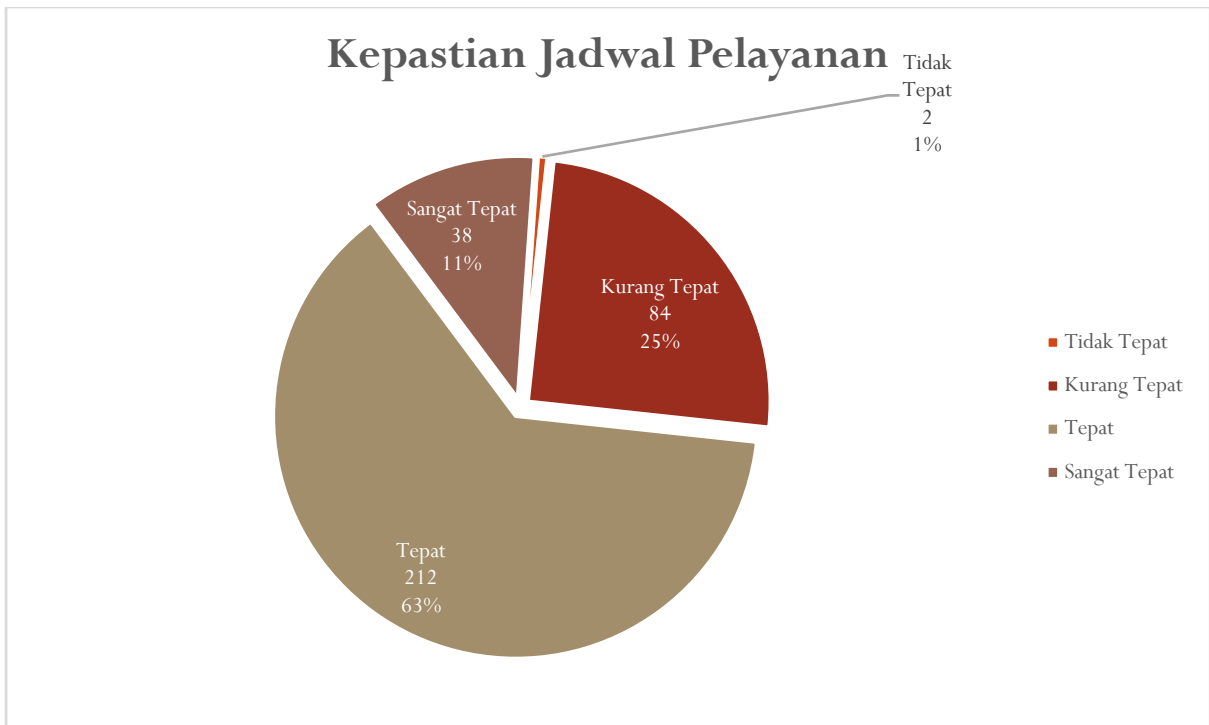


Grafik 12. Kewajaran Biaya Pelayanan

Grafik 12 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan responden menganggap biaya pelayanan berada pada nilai wajar sebesar 70% dan sangat wajar sebesar 28%. Akan tetapi masih ada responden yang menganggap biaya pelayanan kurang wajar dan tidak wajar sebesar 1%.

11. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan merupakan jadwal pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.23, beradapada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "BANYAK TEPATNYA". Dengan demikian tingkatkepastian dan jadwal pelayanan dalam penilaian yang baik.

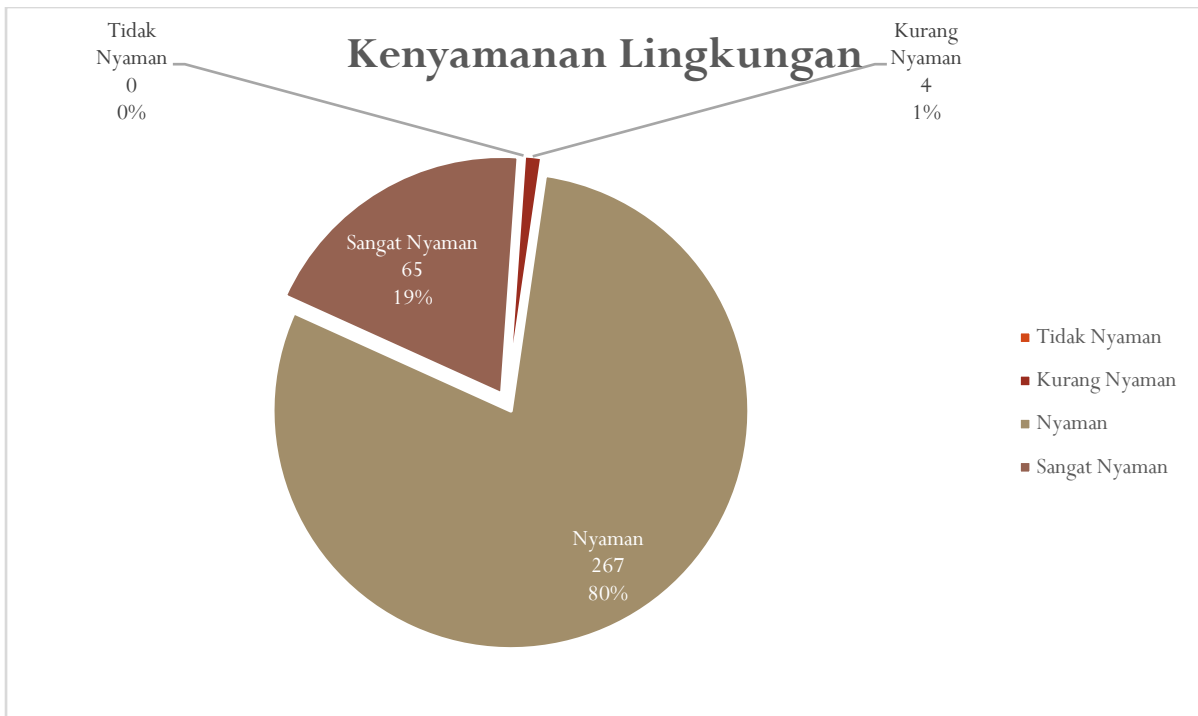


Grafik 13 Kepastian Jadwal Pelayanan

Grafik 13 diatas menunjukkan tingkat penilaian responden untuk kepastian jadwal pelayanan untuk kategori sangat tepat ada sebesar 11%, kategori tepat ada sebesar 63%, kategori kurang tepat ada sebesar 25% dan kategori tidak tepat ada sebesar 1%.

12. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan, merupakan penilaian tentang keasrian, kebersihan dan kenyamanan pada Rumah Sakit, meliputi kamar, ruangan, peralatan, lingkungan dan lain-lain. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,29, berada pada interval skor 2,52s/d 4 kategori "NYAMAN dan SANGAT NYAMAN". Dengan demikian tingkat kenyamanan lingkungan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam dinilai Baik.

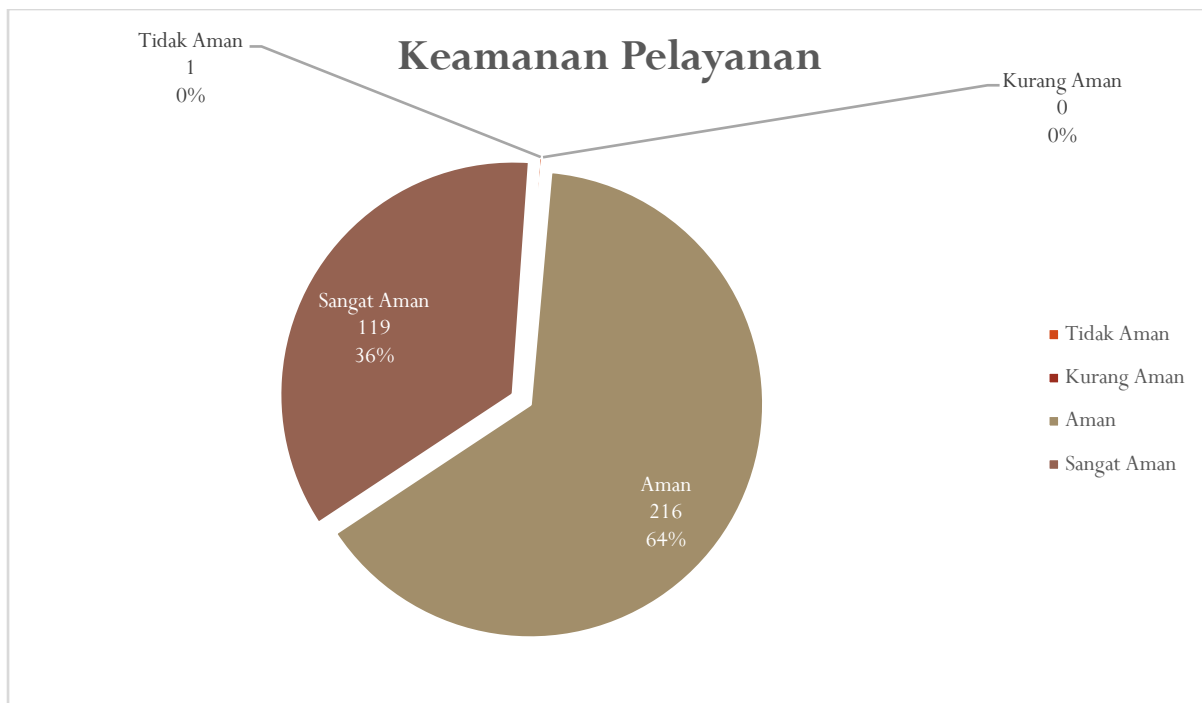


Grafik 14 Kenyamanan Lingkungan

Grafik 14 mengenai kenyamanan lingkungan di rumah sakit menunjukkan responden yang merasa nyaman ada sebanyak 80%, merasa sangat nyaman ada 19%. Walaupun begitu masih terdapat responden yang merasa kurang nyaman yaitu sebesar 1%.

13. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan, merupakan penilaian tentang suasana dan tingkat keamanan dalam unit pelayanan, baik dari tingkat safety lingkungan maupun keamanan dalam penanganan kepada pasien. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,02, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "AMAN dan SANGAT AMAN". Dengan demikian tingkat keamanan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam dinilai Baik.

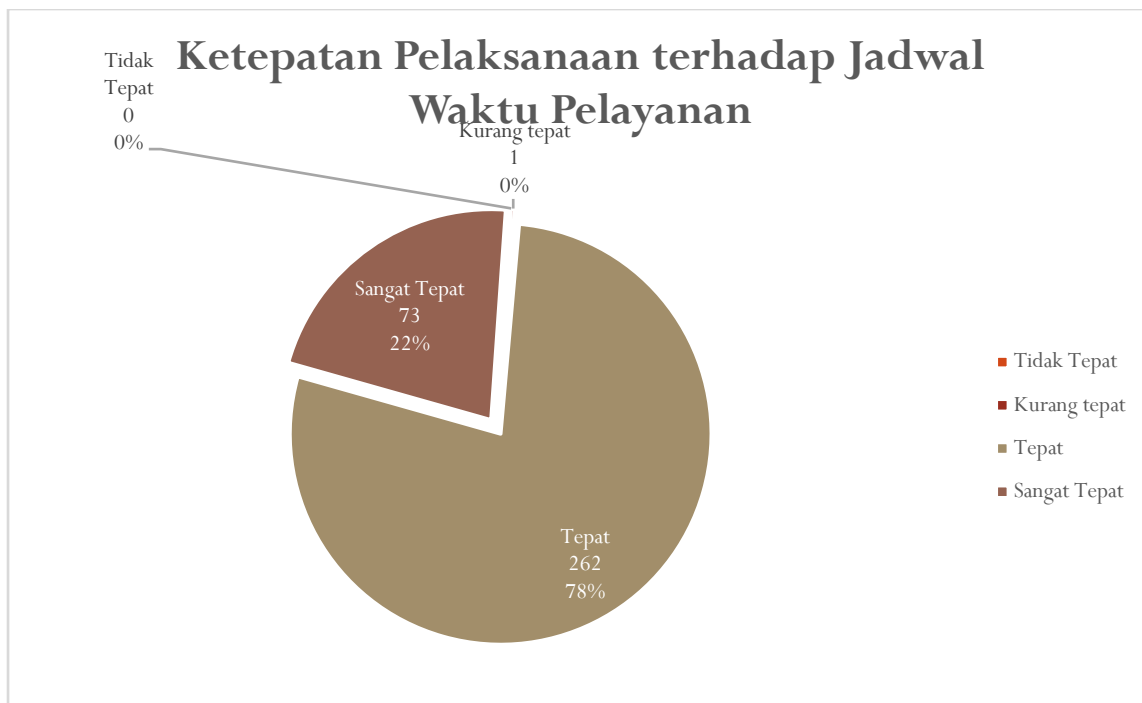


Grafik 15 Keamanan Pelayanan

Berdasarkan grafik 15 di atas secara dominan responden merasa aman terhadap pelayanan di rumah sakit 64%, kategori sangat aman 36%. Terdapat responden sebanyak 1 orang yang merasa tidak aman di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam

14. Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, merupakan penilaian tentang ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu jadwal pelayanan dan ketepatan petugas dalam menanggapi keluhan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,23, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "TEPAT dan SANGAT TEPAT". Dengan demikian tingkat keamanan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam dinilai Baik.

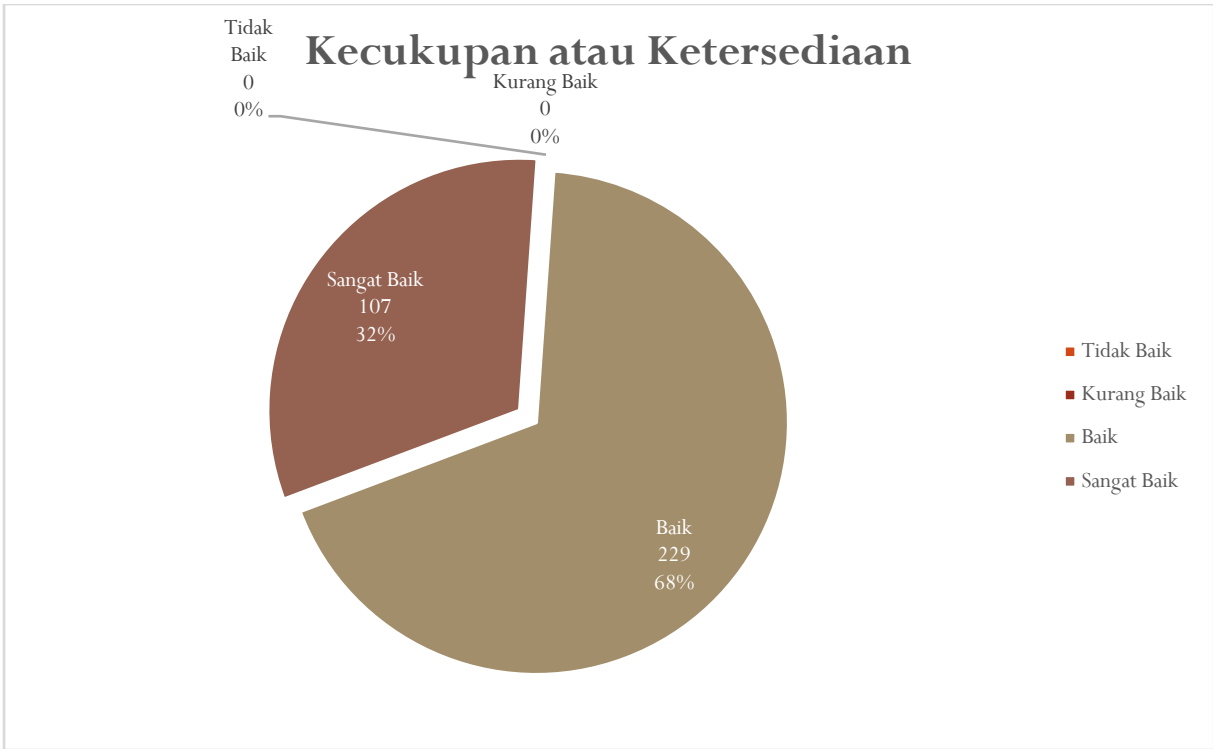


Grafik 16 Keamanan Pelayanan

Berdasarkan grafik 16 diketahui bahwa responden banyak menjawab ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kategori tepat sebanyak 78%, kategori sangat tepat 22%.

15. Kecukupan atau Ketersediaan

Kecukupan atau Ketersediaan merupakan penilaian tentang petugas kesehatan mampu bekerja secara cekatan dan cepat tanggal dalam melayani pasien (kompeten) serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,25, berada pada interval skor 2,52 s/d 4 kategori "BAIK dan SANGAT BAIK". Dengan demikian tingkat keamanan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husa Mahakam dinilai Baik.



Grafik 16 Kecukupan dan Ketersediaan

Grafik 16 di atas menunjukkan nilai responden untuk variabel kecukupan atau ketersediaan sarana prasarana di rumah sakit berada pada kategori baik sebesar 68%, dan kategori sangat baik 32%.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN RISET DAN PENGEMBANGAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN
Alamat : Jl.Sambaliung Kampus Gn.Kelua Samarinda**

**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi pada Pengguna
Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Atma Husada Mahakam**

NASKAH PENJELASAN

Kami meminta Bapak/Ibu/Sdr. untuk turut berpartisipasi dalam survei ini. Formulir ini akan memberikan informasi yang Bapak/Ibu butuhkan untuk memutuskan keikutsertaan dalam penelitian ini. Bapak/Ibu/Sdr dapat bertanya tentang tujuan, apa yang harus dilakukan, kerugian dan keuntungannya, dan hal lainnya tentang survei atau hal lain yang kurang jelas.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/Sdr. terpilih sebagai responden survei kami. Survei ini akan menggali pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini Rumah Sakit Atma Husada Kota Samarinda untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan, jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr. Jika merasa tidak nyaman menjawab beberapa pertanyaan, Bapak/Ibu dapat memilih tidak menjawab pertanyaan tersebut.

Meskipun Bapak/Ibu tidak mendapatkan keuntungan pribadi dari penelitian ini, kami berharap penelitian ini dapat memberikan kepuasan pengguna pelayanan serta persepsi terhadap korupsi di RS. Atma Husada .

Kami akan mencatat nama dan tempat tinggal Bapak/Ibu, tapi kami akan menggunakan kode/angka untuk melindungi privasi Bapak/Ibu. Catatan Bapak/Ibu akan diperiksa jika peninjauan dilakukan, namun peninjau akan melindungi informasi pribadi dan catatan tidak akan digunakan untuk menempatkan Bapak/Ibu dalam bahaya. Kami akan menggunakan nama Bapak/Ibu dan informasi tempat tinggal selama enam tahun setelah penelitian berakhir. Kami akan menghancurkan semua informasi yang teridentifikasi kecuali foto, dan hasil penelitian saat ini. Data yang terkumpul dari yang diamati akan dijaga kerahasiaannya.

Sebagai pengganti waktu yang tersita untuk wawancara, kami akan memberikan souvenir. Bapak/Ibu diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan lebih lanjut ibu dapat menghubungi Tim peneliti :Dr. Ike Anggraeni, SKM, M.Kes (HP.0821-5919-3178) atau Dewi Yuniar, SKM, M.Kes (HP.0821-5179-6929)

A. Identitas Responden

1. Nomor Responden	___ ___ ___ (diisi oleh pencacah data)
2. Nama
3. Instalasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat Inap 2. IGD 3. Farmasi 4. Psikiatri 5. JPK 6. Tumbang 7. NAPZA
4. Umur	___ ___ tahun
5. Jenis Kelamin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laki-Laki 2. Perempuan
6. Alamat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kota Samarinda 2. Kabupaten/Kota Lainnya,
7. Pendidikan terakhir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Sekolah 2. SD 3. SMP/SLTP 4. SLTA 5. Diploma (D1/D2/D3/D4) 6. Sarjana (S1) 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
8. Pekerjaan Utama	<ol style="list-style-type: none"> 1. PNS 2. TNI/Polri 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta/Usahawan 5. Petani/Nelayan 6. Pedagang 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Lainnya.....

B. Identitas Pewawancara

B1	Nama Pewawancara
B2	Tanggal Wawancara /..... / 2018

Pertanyaan	Jawaban			
	Sangat Tidak Bagus	Tidak Bagus	Bagus	Sangat Bagus
C. Prosedur Pelayanan				
1. Tingkat Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	1	2	3	4
2. Tingkat Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	1	2	3	4
3. Tingkat Kesederhanaan prosedur pelayanan	1	2	3	4
D. Persyaratan Pelayanan				
1. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	1	2	3	4
2. Kemudahan mengurus /memenuhi persyaratan pelayanan	1	2	3	4
3. Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	1	2	3	4
E. Kejelasan Petugas Pelayanan				
1. Kepastian Mengenai Identitas dan Tanggung jawab petugas pelayanan	1	2	3	4
2. Kemudahan menemui atau menghubungi petugas pelayanan	1	2	3	4
F. Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
1. Petugas Pelayanan dapat dipercaya kemampuannya dalam melayani pasien sesuai kemampuannya. (kredibilitas)	1	2	3	4
2. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan masalah	1	2	3	4
G. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan				
1. Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	1	2	3	4
2. Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	1	2	3	4
3. Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	1	2	3	4
H. Kemampuan Petugas Pelayanan				
1. Kemampuan fisik petugas	1	2	3	4
2. Petugas mampu menangani pasien sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki	1	2	3	4
3. Kemampuan Administrasi Petugas	1	2	3	4
I. Kecepatan Pelayanan				
1. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4
2. Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	1	2	3	4
J. Keadilan Mendapatkan Pelayanan				
1. Kesamaan Perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	1	2	3	4
2. Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	1	2	3	4
K. Kesopanan dan Keramahan Petugas				
1. Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	1	2	3	4
2. Penghormatan dan Penghargaan antara petugas dengan masyarakat	1	2	3	4
L. Kewajaran Biaya Pelayanan				
1. Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	1	2	3	4

Pertanyaan	Jawaban			
	Sangat Tidak Bagus	Tidak Bagus	Bagus	Sangat Bagus
2. Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan	1	2	3	4
M. Kepastian Biaya Pelayanan				
1. Kejelasan Mengenai rincian biaya pelayanan	1	2	3	4
2. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	1	2	3	4
N. Kenyamanan Lingkungan				
1. Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan.	1	2	3	4
2. Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana.	1	2	3	4
3. Sarana dan prasarana serta alat medis yang dimiliki sesuai dengan teknologi yang terbaru saat ini.	1	2	3	4
O. Keamanan Pelayanan				
1. Keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan	1	2	3	4
2. Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan	1	2	3	4
P. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan				
1. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan	1	2	3	4
3. Ketepatan petugas dalam menanggapi keluhan	1	2	3	4
Q. Kecukupan atau ketersediaan				
1. Petugas kesehatan mampu bekerja secara cekatan dan cepat tanggap dalam melayani pasien (kompeten)	1	2	3	4
2. Ketersediaannya sarana dan prasana yang mendukung proses pelayanan	1	2	3	4

Saran/ Masukkan

.....
