

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**Kemenkes
RS Marzoeqi Mahdi**

**PUSAT KESEHATAN JIWA NASIONAL
RUMAH SAKIT MARZOEKI MAHDI
KEMENTERIAN KESEHATAN**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pusat Kesehatan Jiwa Nasional (PKJN) RS Marzoeki Mahdi sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh PKJN RS Marzoeki Mahdi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri di PKJN RS Marzoeki Mahdi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PKJN RS Marzoeki Mahdi adalah Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat Direktorat Perencanaan, Keuangan, dan Layanan Operasional.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital dan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM PKJN RS Marzoeki Mahdi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu yang fleksibel. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, melalui kode QR yang disebarakan di titik-titik tertentu seperti Tempat Pendaftaran Peserta, Apotek, Poli Rawat Jalan, dan Ruangan-ruangan Rawat Inap. Petugas juga menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pengguna layanan untuk mengantisipasi pengguna layanan yang tidak familiar dengan teknologi pengisian secara digital.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 – 7 Januari 2025	4
2.	Pengumpulan Data	7 Januari 2025 - 12 Maret 2025	43

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	13 Maret – 21 Maret 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Maret – 27 Maret 2025	4

a. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di PKJN RS Marzoeki Mahdi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan PKJN RS Marzoeki Mahdi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 44.915 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden dalam satu tahun adalah 381 orang, sehingga sampel responden yang dibutuhkan dalam satu periode SKM (triwulan) adalah 168 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 168 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	81	48%
Perempuan	87	52%
Usia		
17-25 Tahun	36	%
26-40 Tahun	92	%
41-80 Tahun	61	32%
Di Atas 80 Tahun	1	1%
Pendidikan		
SD ke Bawah	18	11%
SLTP/SMP	25	15%
SLTA/SMA	77	46%
D/III	13	8%
S1	33	20%
S2	2	1%
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	11	7%
Pegawai Swasta	0	0%
Mahasiswa	54	32%
Wirausaha	13	8%
Lainnya	13	8%
Unit Layanan		
Rawat Jalan	84	50%
Rawat Inap	47	28%
IGD	11	7%
Penunjang	0	0%
Poliklinik Eksekutif	0	0%
Masyarakat Umum	6	4%

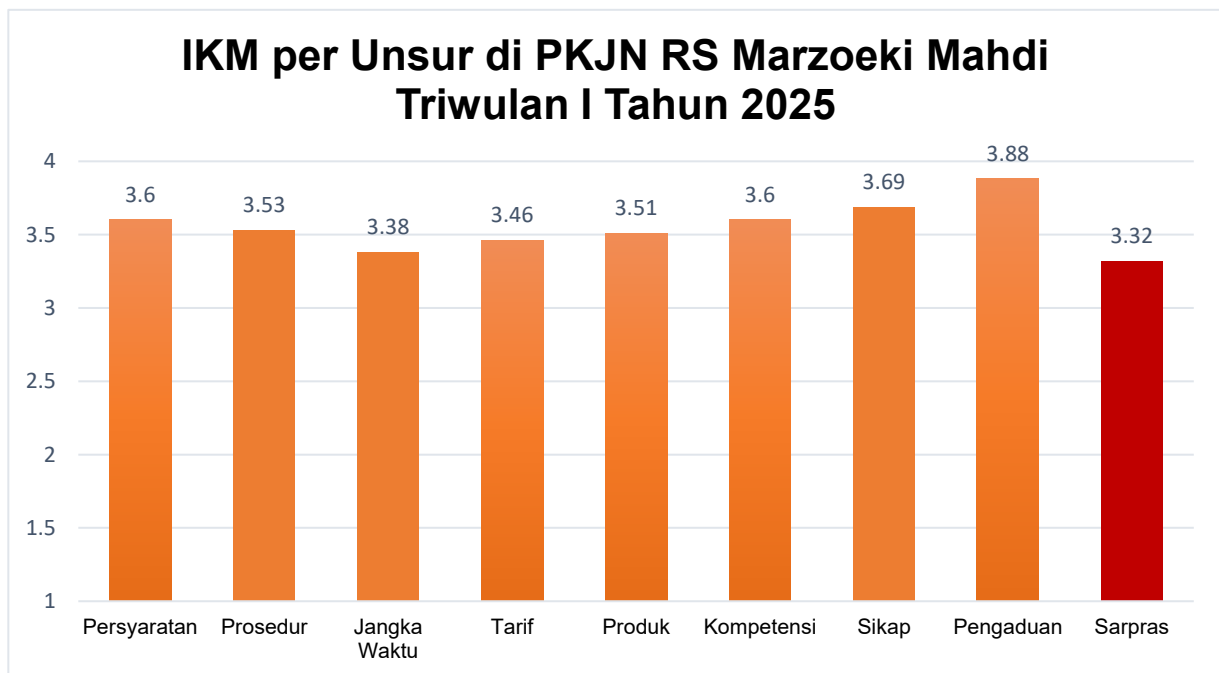
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,53	3,38	3,46	3,51	3,6	3,69	3,88	3,37
Kategori	A	B	B	B	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,83 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,88.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana, Pelayanan Pendaftaran, IGD dan Farmasi:

- Sistem antrian pengambilan obat yang tidak maksimal sehingga waktu tunggu obat lama dan pasien tidak mendapat informasi yang jelas terkait waktu pengambilan obat.
- Sumber daya staf farmasi yang kurang atau belum maksimal.
- Pasien kesulitan dalam mengakses kebutuhan dasar administratif dan konsumsi (tempat fotokopi dan kantin} dikarenakan lokasi yang jauh dari titik pelayanan utama.
- Kebijakan pengambilan obat sebulan sekali menyulitkan pasien dari luar kota.
- Waktu tunggu kamar dari IGD lama.

3. Kebersihan dan Pemeliharaan:

- Pembersihan kamar mandi umum atau pasien masih kurang maksimal, masih sering dijumpai kamar mandi yang bau menyengat dari kamar mandi umum pasien.

4. Pelayanan Keamanan:

- Sistem parkir belum terpantau dengan optimal, masih terindikasi adanya pungli di parkir.

5. Mesin Layanan Mobile JKN hanya 1 sehingga pelayanan kurang maksimal

5.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

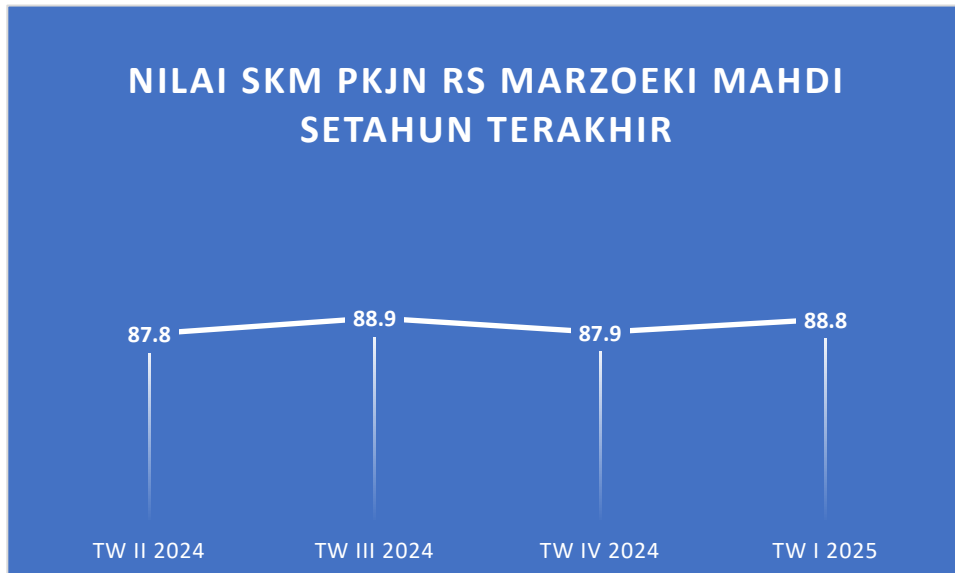
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	TW I 2026	
1	Waktu Layanan	Perbaikan sistem antrian waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi	√	√	√	√	Timker Penunjang
		Monitoring dan evaluasi proses penyiapan obat di Farmasi	√	√	√	√	Timker Penunjang
2	Sarana dan Prasarana	Berkoordinasi dengan IPSRS	√	√	√	√	Timker Umum & Rumah Tangga
		Koordinasi dengan <i>cleaning service</i>			√		Timker Umum & Rumah Tangga

5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta

melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan PKJN RS Marzoeki Mahdi pada setahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja pelayanan jika dibandingkan triwulan terakhir di PKJN RS Marzoeki Mahdi, sehingga secara nilai rata-rata dalam setahun terakhir cenderung stabil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I tahun 2025, dari bulan Januari s.d. Maret, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di PKJN RS Marzoeki Mahdi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di angka 88,83. IKM di periode ini mengalami kenaikan jika dibandingkan periode survei sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana-Prasarana dengan skor 3,32.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dengan skor 3,88.

Bogor, 8 April 2025

Direktur Utama

Pusat Kesehatan Jiwa Nasional

 **RS Marzoeki Mahdi**



Dr. dr. Nova Riyanti Yusuf, Sp.KJ

NIP 919771127202305201

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien selama mendapatkan layanan di Pusat Kesehatan Jiwa Nasional RS Marzoeeki Mahdi. Jawaban Anda sangat berarti demi perkembangan rumah sakit agar terus meningkatkan kualitas layanan.

Nama : _____
Nomor ponsel : _____
Usia : _____
Jenis kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki
Pendidikan terakhir : ☐ SD/ sederajat ☐ SMP/ sederajat ☐ SMA/ sederajat ☐ D1/ D2/ D3 ☐ S1/ D4 ☐ S2/ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/ TNI/ Polri ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Lainnya
Jenis pembayaran : ☐ BPJS Kesehatan ☐ Tanggungan sendiri ☐ Asuransi ☐ Jamkesmas/ SKTM
Unit Pelayanan : _____

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **persyaratan** administrasi untuk mendapat pelayanan di rumah sakit ini?
☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemudahan** akses dalam mendapatkan pelayanan?
☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kecepatan** waktu dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Kurang cepat ☐ Tidak cepat
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kewajaran biaya/tarif** dalam mendapatkan pelayanan?
☐ Gratis/ sesuai ketentuan ☐ Murah ☐ Cukup mahal ☐ Sangat mahal
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesesuaian informasi** pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemampuan/keterampilan** petugas dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat mampu/terampil ☐ Mampu/terampil ☐ Kurang mampu/terampil ☐ Tidak mampu/terampil
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **sikap petugas** (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Kurang baik ☐ Buruk
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme/prosedur **penanganan keluhan** di rumah sakit ini?
☐ Dikelola dengan baik ☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Tidak ada
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas **sarana dan prasarana**?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Buruk

*Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang paling sesuai.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien selama mendapatkan layanan di Pusat Kesehatan Jiwa Nasional RS Marzoeeki Mahdi. Jawaban Anda sangat berarti demi perkembangan rumah sakit agar terus meningkatkan kualitas layanan.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

Nama Anda

Your answer

Nomor Handphone *

Your answer

Berapa usia Anda? *

Choose

Jenis Kelamin *

Choose

Apa pendidikan terakhir Anda? *

Choose

Apa pekerjaan utama Anda? *

Choose



NILAI PELAYANAN KAMI

Dengan Cara Scan Kode QR Berikut

Caranya, buka aplikasi Scanner/Pemindai pada ponsel Anda, kemudian arahkan ke kode QR di bawah ini, tunggu beberapa detik hingga survei muncul pada layar ponsel Anda.



Atau ketik link berikut pada browser Anda

bit.ly/surveirsjmm

2. Hasil Olah Data SKM

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

38	4	3	3	3	3	3	4	4	4
39	4	4	3	3	3	3	4	4	3
40	4	4	4	3	3	3	3	4	3
41	4	4	4	3	3	3	4	4	4
42	4	4	4	3	3	4	4	4	3
43	4	3	4	3	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	3	4	3	1	2	4	1	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	3	3	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	4	4	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	4	3	4	4	3
63	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	4	4	3
68	4	4	2	3	4	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	3	3	3	3	3	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	4	4	3	4	3
74	3	2	1	3	2	2	4	2	3
75	3	3	3	4	3	4	4	4	3
76	3	2	1	3	2	1	2	3	4
77	4	4	3	3	3	3	3	4	2
78	3	3	4	3	3	3	4	4	3
79	4	4	3	3	3	4	3	4	3
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4

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

124	3	3	3	3	3	3	3	4	2
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	3	4	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	2
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	4	4	4	3
133	4	3	3	4	3	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	3	3	3	4	4	3
136	3	4	3	3	3	4	4	4	4
137	4	4	4	4	3	4	4	4	3
138	3	3	3	3	3	3	3	4	4
139	4	3	3	4	4	4	4	4	3
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	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	4	2
147	3	3	3	3	3	3	4	4	3
148	4	4	3	3	4	4	3	4	2
149	4	4	2	3	3	3	4	4	3
150	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	3	3	4	4	4	3
154	3	3	3	2	3	3	4	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	3	4	4	4	4	3
157	2	2	3	4	3	3	3	4	4
158	3	1	3	3	3	4	4	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	3	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	4	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4

167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	4	3	3	3	4	4	4
170	4	3	3	3	3	4	3	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	4	4	4	3
173	4	3	4	4	4	4	4	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	2	3	3	2	3	3	3
176	3	1	1	3	3	3	3	2	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	4	2
179	4	4	4	3	4	4	4	4	3
180	3	4	3	3	4	4	4	4	3
181	3	3	3	3	3	4	4	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	3	3	3	3	3	4	2
184	4	4	4	4	3	4	4	4	2
185	4	3	4	3	4	4	4	4	4
186	4	4	2	4	4	4	3	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	3	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3

SNilai /Unsur	606	593	568	582	591	606	620	653	559
NRR / pertanyaan	3,607	3,530	3,381	3,464	3,518	3,607	3,690	3,887	3,327
NRR tertbg/ pertanyaan	0.400	0.392	0.375	0.385	0.390	0.400	0.410	0.431	0.369
Kategori Per Unsur	A	B	B	B	B	A	A	A	B
*)									**))
IKM Unit pelayanan								3.553	88.833

IKM : 88,833

Mutu Pelayanan: Baik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.607
U2	Prosedur Pelayanan	3.530
U3	Kecepatan Pelayanan	3.381
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.464
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.518
U6	Kompetensi Petugas	3.607
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.690
U8	Penanganan Pengaduan	3.887
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.327

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60

B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1.19	1.79	2.98	1.79	0.60	1.19	1.19	0.60	2.38
Kurang Baik	0.60	2.98	6.55	1.79	2.38	2.38	1.19	1.79	8.93
Baik	34.52	35.71	39.88	44.64	41.67	30.95	25.00	5.95	42.26
Sangat Baik	63.69	59.52	50.60	51.79	55.36	65.48	72.62	91.67	46.43
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	168	168	168	168	168	168	168	168	168
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	3	5	3	1	2	2	1	4
Kurang Baik	1	5	11	3	4	4	2	3	15
Baik	58	60	67	75	70	52	42	10	71
Sangat Baik	107	100	85	87	93	110	122	154	78
Total Responden	168	168	168	168	168	168	168	168	168

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**PUSAT KESEHATAN JIWA NASIONAL
RUMAH SAKIT MARZOEKI MAHDI
KEMENTERIAN KESEHATAN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PKJN RS Marzoeki Mahdi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PKJN RS Marzoeki Mahdi periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.2	Baik
4	Biaya/Tarif	3.4	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.4	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.6	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.8	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.3	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Layanan	1.1 Perbaikan sistem waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi	√	√	√	√	Timker Penunjang
		1.2 Monitoring dan evaluasi proses penyiapan obat di Farmasi	√	√	√	√	Timker Penunjang
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Berkoordinasi dengan IPSRS	√	√	√	√	Timker Umum & Rumah Tangga
		2.2 Koordinasi dengan <i>cleaning service</i>	√	√	√	√	Timker Umum & Rumah Tangga

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perbaikan sistem waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi	Sudah	Dilakukan evaluasi terhadap alur pelayanan farmasi dan sedang dalam proses pengadaan untuk penerapan sistem antrian berbasis nomor antrian digital untuk mempercepat proses pengambilan obat. Penyesuaian jadwal pelayanan juga dilakukan untuk menghindari penumpukan pasien.		6 Januari 2025
	1.2 Monitoring dan evaluasi proses penyiapan obat di Farmasi	Sudah	Telah dilaksanakan monitoring rutin harian oleh penanggung jawab Farmasi. Evaluasi bulanan dilakukan untuk menilai ketepatan waktu penyiapan obat dan kualitas pelayanan, disertai dengan pelaporan hasil kepada manajemen.		13 Desember 2024

2	2.1 Berkoordinasi dengan IPSRS	Sudah	Koordinasi dilakukan melalui rapat lintas bagian terkait kebutuhan sarana dan prasarana Farmasi, termasuk penataan ruang dan perbaikan peralatan pendukung pelayanan farmasi.		25 November 2024
	2.2 Koordinasi dengan <i>cleaning service</i>	Sudah	Telah dilakukan koordinasi terkait kebersihan area Farmasi, terutama area tunggu dan ruang penyiapan obat. Penjadwalan ulang dan peningkatan frekuensi pembersihan dilakukan agar area tetap higienis dan nyaman.		4 November 2024

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. PKJN RS Marzoeki Mahdi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (4 dari 4 rencana tindak lanjut yang direncanakan telah direalisasikan).
2. **Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.** Seluruh rencana telah dilaksanakan sesuai jadwal dan dengan koordinasi yang baik antar unit kerja terkait.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:
 - Melakukan **monitoring rutin dan evaluasi berkala** oleh penanggung jawab masing-masing kegiatan.
 - Menyusun **laporan dokumentasi kegiatan secara sistematis** sebagai bahan refleksi dan pembelajaran berkelanjutan.
 - **Meningkatkan komunikasi lintas tim kerja dan stakeholder** untuk memastikan kelancaran pelaksanaan RTL.

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perbaikan sistem waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi	Evaluasi berkala alur pelayanan, optimalisasi sistem antrean, dan penyesuaian jadwal	Per triwulan	Timker Penunjang	Farmasi
2	Monitoring dan evaluasi proses penyiapan obat di Farmasi	Monitoring harian oleh penanggung jawab, evaluasi bulanan dan pelaporan ke manajemen	Setiap bulan	Timker Penunjang	Farmasi

3	Berkoordinasi dengan IPSRS	Rapat rutin lintas bagian untuk penataan sarana prasarana farmasi	Per triwulan	Timker Umum & Rumah Tangga	IPSRS
4	Koordinasi dengan cleaning service	Evaluasi kebersihan area, penjadwalan ulang, peningkatan frekuensi pembersihan	Setiap bulan	Timker Umum & Rumah Tangga	Cleaning Service

Bogor, 8 April 2025

 **Direktur Utama**
Pusat Kesehatan Jiwa Nasional
RS Marzoeqi Mahdi



Dr. dr. Nova Riyanti Yusuf, Sp.KJ
NIP 919771127202305201