



LAPORAN PELAKSANAAN **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Triwulan I
2026

DAFTAR ISI

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI	17
SIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

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 RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor 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 RS Jiwa Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor.

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 RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor 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 disebarakan 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 disebar 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	2-6 Januari 2026	3
2.	Pengumpulan Data	7 Januari – 31 Maret 2026	52
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-7 April 2026	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8-13 April 2026	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 38.268 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 380 orang, sehingga sampel responden minimal yang dibutuhkan dalam satu periode SKM (triwulan) adalah 95 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 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	49	50%
Perempuan	49	50%
Usia		
17-25 Tahun	21	21%
26-40 Tahun	53	54%
41-80 Tahun	24	24%
Di Atas 80 Tahun	0	0%
Pendidikan		
SD/ sederajat	3	3%
SMP/ sederajat	5	5%
SMA/ sederajat	46	47%
DI-DIII	8	8%
S1	31	32%
S2/S3	5	5%
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	7	7%
Pegawai Swasta	23	23%
Mahasiswa	5	5%
Wiraswasta	11	11%
Lainnya	52	53%
Unit Layanan		
Rawat Jalan	53	54%
Rawat Inap	34	35%
IGD	2	2%
Penunjang	4	4%
Masyarakat Umum	5	5%
Penjamin		
BPJS Kesehatan	91	93%
Pebayaran mandiri	3	3%
Asuransi	2	2%
Jamkesda/SKTM	2	2%

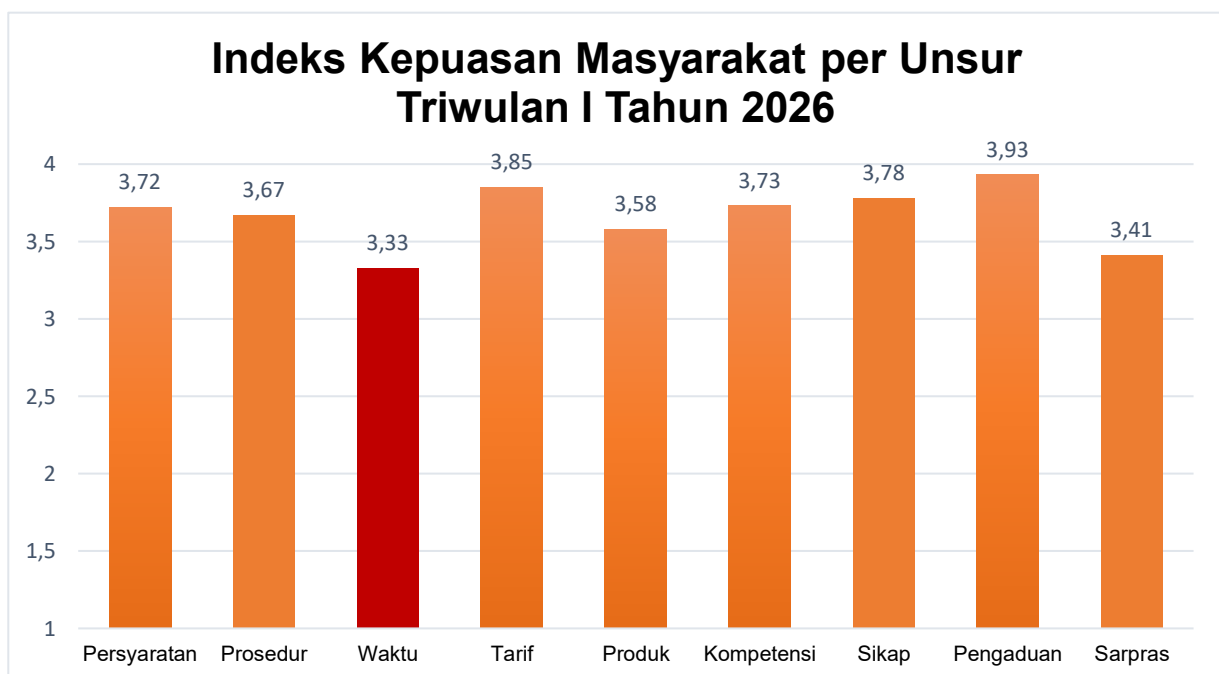
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,72	3,67	3,33	3,85	3,58	3,73	3,78	3,93	3,41
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	91,63 (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 Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33.
2. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,93.

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:

Apresiasi

- Pelayanan secara umum sangat baik: cepat, responsif, ramah, profesional, dan komunikatif dari tenaga medis maupun staf administrasi
- Tenaga medis (dokter & perawat) dinilai kompeten, sigap, sabar, terampil, serta konsisten hadir sesuai jadwal (pada beberapa kasus)
- Proses pelayanan dan tindakan relatif cepat, efektif, serta membantu berbagai jenis pasien termasuk anak
- Tingkat kepuasan tinggi: banyak pasien merasa puas hingga sangat puas, bahkan menilai setara “bintang 5”, serta minim keluhan
- Terdapat ungkapan terima kasih dan apresiasi khusus kepada dokter dan seluruh staf atas pelayanan yang diberikan

Kritik / Saran

- Waktu tunggu dan antrian masih lama di berbagai titik layanan (poli, tindakan, farmasi), termasuk *waiting list* tindakan hingga berbulan-bulan, dipengaruhi keterbatasan tenaga medis/petugas

- Pelayanan farmasi menjadi sorotan utama: lambat (bisa 1–2 jam atau lebih), belum sesuai standar waktu, petugas terbatas, tidak konsisten, serta belum tersedia layanan antar obat
- Ketepatan dan transparansi jadwal dokter perlu ditingkatkan: masih ada keterlambatan tanpa pemberitahuan sehingga merugikan waktu pasien
- Fasilitas perlu perbaikan: toilet perempuan banyak yang tidak memiliki kunci dan kurang nyaman, serta fasilitas lain seperti TV tidak berfungsi
- Operasional pendukung perlu ditingkatkan: jadwal makan pasien kadang tidak tepat waktu
- Aspek pelayanan non-medis tertentu masih perlu dibenahi, khususnya sikap petugas farmasi agar lebih ramah dan berempati

Simpulan Korelasional per Unit Layanan

Secara umum, unit Rawat Jalan khususnya Poli Gigi dan Mulut menunjukkan tingkat apresiasi paling tinggi terkait kualitas dokter, keramahan petugas, dan keberhasilan tindakan. Namun, unit ini juga paling banyak menerima kritik terkait waktu tunggu panjang, antrian (bahkan hingga waiting list berbulan-bulan), serta isu fasilitas seperti toilet, sehingga dapat disimpulkan bahwa beban pasien tinggi tidak diimbangi kapasitas layanan.

Pada Rawat Jalan Psikiatri (Dewasa), keluhan lebih terfokus pada antrian, keterlambatan dokter, dan kurangnya informasi jadwal, menunjukkan tantangan pada manajemen waktu dan komunikasi layanan.

Sementara itu, unit Rawat Inap cenderung mendapatkan penilaian sangat positif terkait pelayanan tenaga medis dan kepedulian staf, dengan kritik yang relatif minor dan operasional seperti ketepatan jadwal makan dan fasilitas pendukung (misalnya TV).

Unit Farmasi (Apotek) menjadi titik paling kritis, dengan konsistensi keluhan terkait lamanya pelayanan, keterbatasan petugas, ketidaksesuaian dengan standar waktu, serta aspek *hospitality*, sehingga menunjukkan kebutuhan perbaikan yang berkelanjutan.

Adapun IGD dan layanan umum lainnya relatif minim keluhan dan cenderung dinilai baik, meskipun data yang tersedia lebih terbatas.

Secara keseluruhan, pola yang terlihat adalah: kualitas klinis dan sikap tenaga medis sudah sangat baik di hampir semua unit, namun *bottleneck* utama berada pada manajemen antrean, kapasitas layanan, dan sistem pendukung.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

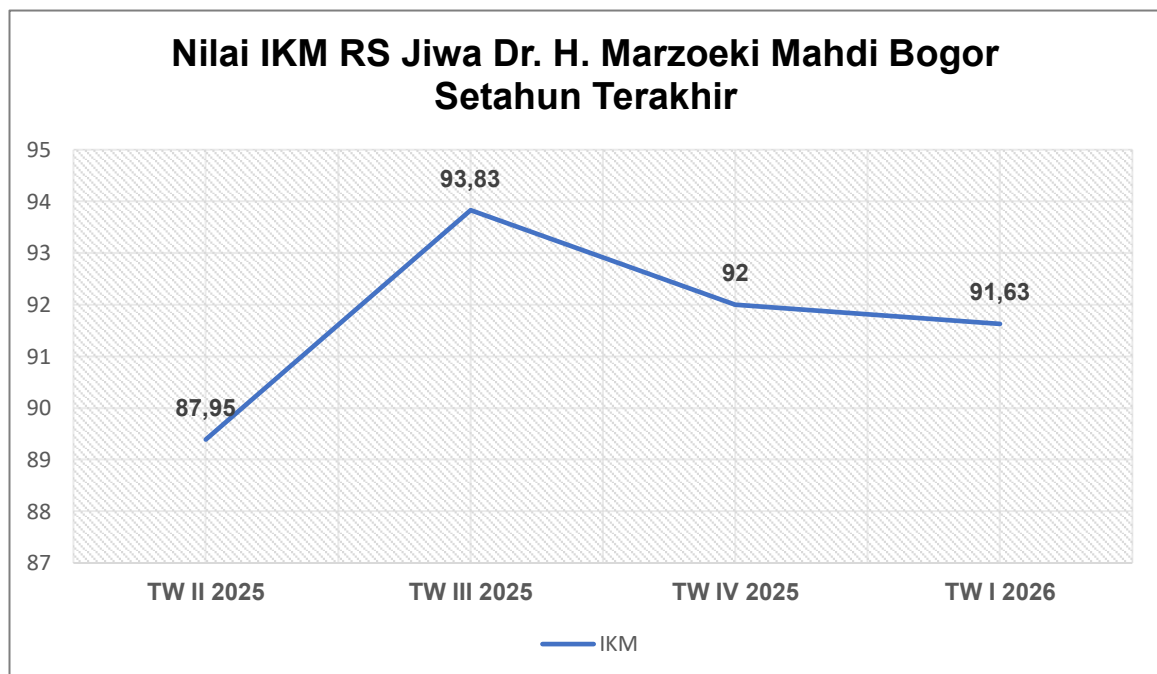
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Tunggu Layanan	Update informasi jadwal dokter di website per minggu dan monitoring setiap hari saat ada perubahan		✓			1. Ketua Tim Kerja Hukum dan Humas 2. Ketua Tim Kerja Medik 3. Ketua Tim Kerja Penunjang
		Pengaturan ulang jadwal dokter		✓			
		Transparansi pengerjaan resep obat di farmasi melalui media digital		✓			

		Meningkatkan <i>service excellence</i> petugas		✓			
--	--	--	--	---	--	--	--

4.3 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 RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor pada setahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan IKM jika dibandingkan dengan dua triwulan sebelumnya. Namun, IKM triwulan di RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor periode ini tetap berada di atas nilai rata-rata setahun.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor Triwulan IV menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,70
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62
3	Waktu Penyelesaian	3,34
4	Biaya/Tarif	3,83
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,73
6	Kompetensi Pelaksana	3,67
7	Perilaku Pelaksana	3,80
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88
9	Sarana dan Prasarana	3,50

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada satu unsur terendah hasil SKM periode Triwulan IV 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tanggal Tindak Lanjut																																																																																
1	Pengaturan waktu layanan	Sudah	Telah dilaksanakan dengan penyesuaian jadwal pendaftaran pasien sesuai jadwal dokter dan pembukaan pendaftaran 30 menit sebelum praktik dimulai.		18 Februari 2026																																																																																
2	Pengaturan jenis layanan	Sudah	Pemisahan pendaftaran pasien reguler dan BPJS serta modifikasi sistem SIMRS untuk memperpendek waktu layanan.	DAFTAR HADIR KEGIATAN Hari : Tanggal : Rabu, 18 Feb 2026 Tempat : R. Rupa Puspasari Waktu : 13.30 - Selesai Agenda : (Pater WTR) <table><thead><tr><th>No</th><th>Nama Peserta</th><th>Jabatan</th><th>Tanda Tangan</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td></td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>Dr. Andayani</td><td>K. Ronda awal</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>Miranti, N.W</td><td>Humas</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>Euis-Isyazari, H</td><td>Penyakit</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>Agus, E</td><td>Penyakit</td><td>6</td></tr><tr><td>7</td><td>Dwi Amalia, R.</td><td>Rawat Jalan</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>Rahy Fathikah</td><td>Yahud</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>M. H. H. H.</td><td>Pas. B. H. H.</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>Ami</td><td>TRP</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>Iman R. H. H.</td><td>Pas. B. H. H.</td><td>11</td></tr><tr><td>12</td><td>Suci, D.</td><td>Yahud</td><td>12</td></tr><tr><td>13</td><td>Den. D. H. H.</td><td>TRP</td><td>13</td></tr><tr><td>14</td><td></td><td></td><td>14</td></tr><tr><td>15</td><td></td><td></td><td>15</td></tr><tr><td>16</td><td></td><td></td><td>16</td></tr><tr><td>17</td><td></td><td></td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td></td><td></td><td>18</td></tr><tr><td>19</td><td></td><td></td><td>19</td></tr></tbody></table>	No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan	1			1	2			2	3	Dr. Andayani	K. Ronda awal	3	4	Miranti, N.W	Humas	4	5	Euis-Isyazari, H	Penyakit	5	6	Agus, E	Penyakit	6	7	Dwi Amalia, R.	Rawat Jalan	7	8	Rahy Fathikah	Yahud	8	9	M. H. H. H.	Pas. B. H. H.	9	10	Ami	TRP	10	11	Iman R. H. H.	Pas. B. H. H.	11	12	Suci, D.	Yahud	12	13	Den. D. H. H.	TRP	13	14			14	15			15	16			16	17			17	18			18	19			19	18 Februari 2026
No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan																																																																																		
1			1																																																																																		
2			2																																																																																		
3	Dr. Andayani	K. Ronda awal	3																																																																																		
4	Miranti, N.W	Humas	4																																																																																		
5	Euis-Isyazari, H	Penyakit	5																																																																																		
6	Agus, E	Penyakit	6																																																																																		
7	Dwi Amalia, R.	Rawat Jalan	7																																																																																		
8	Rahy Fathikah	Yahud	8																																																																																		
9	M. H. H. H.	Pas. B. H. H.	9																																																																																		
10	Ami	TRP	10																																																																																		
11	Iman R. H. H.	Pas. B. H. H.	11																																																																																		
12	Suci, D.	Yahud	12																																																																																		
13	Den. D. H. H.	TRP	13																																																																																		
14			14																																																																																		
15			15																																																																																		
16			16																																																																																		
17			17																																																																																		
18			18																																																																																		
19			19																																																																																		
3	Koordinasi bersama Kepala Departemen	Sudah	Telah dilaksanakan melalui komunikasi dan konfirmasi jadwal praktik dokter agar distribusi pasien lebih merata.		18 Februari 2026																																																																																

4	Koordinasi bersama Komite Mutu	Sudah	Telah dilaksanakan untuk memastikan perbaikan sistem pendaftaran, optimalisasi APM, serta layanan online tetap sesuai standar mutu.		18 Februari 2026
5	Koordinasi tim kerja dan instalasi lain terkait	Sudah	Redesign sistem layanan farmasi dan kerjasama lintas lini untuk perbaikan alur pelayanan.		27 Maret 2026

BAB VI

SIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai dari Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 98 orang mengisi SKM RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Layanan rawat jalan menjadi layanan jumlah sampel yang mengisi survei terbanyak, yaitu 53 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 91,63. Namun, nilai IKM RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor menunjukkan konsistensi tren penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bogor, 13 April 2026

Direktur Utama

RS Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor



Dr. dr. Nova Riyanti Yusuf, Sp.KJ

NIP 919771127202305201

LAMPIRAN



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 ☐ Jamkesda/ 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.

Kuesioner fisik

PUSAT KESEHATAN JIWA NASIONAL

RS MARZOEKI MAHDI



Kemenkes
RS Marzoeeki Mahdi

rsmbogor.com

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

Kuesioner digital melalui google form

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

Kode QR pengisian kuesioner

Hasil Olah Data SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	4	3	4	2
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	2	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	4	4	3
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	4	4	3
17	3	3	1	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	3	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	2	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	3	4	3	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	3	3	1	4	2	1	2	4	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	3	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4
49	3	3	2	4	3	3	3	4	3

50	4	4	3	4	3	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	4	3	3	3	4	3
54	3	3	2	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	2	4	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	2	4	3	3	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	2	4	4	4	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	3	4	3	4	4	4	3
77	3	4	3	4	3	3	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	2	4	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	3	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	2	1	4	2	3	2	3	2
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	3	4	3	3	3	4	2
86	2	2	2	3	2	3	3	3	2
87	4	4	4	3	3	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	1	2	3	3	2	3	3	2
SNilai /Unsur	365	360	327	378	351	366	371	386	335
NRR / pertanyaan	3,724	3,673	3,337	3,857	3,582	3,735	3,786	3,939	3,418
NRR tertbg/	0,413	0,408	0,370	0,428	0,398	0,415	0,420	0,437	0,379

pertanyaan									
Kategori Per Unsur	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit pelayanan								*) 3,66	**) 91,63

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,724
U2	Prosedur Pelayanan	3,673
U3	Kecepatan Pelayanan	3,337
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,857
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,582
U6	Kompetensi Petugas	3,735
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,786
U8	Penanganan Pengaduan	3,939
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,418

IKM UNIT PELAYANAN :	91,63
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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
Tidak Baik	0,00	1,02	3,06	0,00	0,00	1,02	0,00	0,00
Kurang Baik	1,02	2,04	10,20	2,04	3,06	1,02	2,04	0,00
Baik	25,51	25,51	36,73	10,20	35,71	21,43	17,35	6,12
Sangat Baik	73,47	71,43	50,00	87,76	61,22	76,53	80,61	93,88
kosong	30,61	30,61	30,61	30,61	30,61	30,61	30,61	30,61
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	98	98	98	98	98	98	98	98