



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT JiWA DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Parit Padang
Telepon : (0717) 92068 Email : urusankepegawaian2014@gmail.com Sungailiat 33215

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Hasil Pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

RAWAT JALAN

TRIWULAN III (SEMESTER II)

RUMAH SAKIT JiWA DAERAH dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025

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
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14

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. Keterlibatan 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bidang Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 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 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat, maka diharapkan 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.
- Surat Edaran MenPAN-RB No:12 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SKM di Lingkup Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap **9 (sembilan) UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)** pelayanan **Rawat Jalan** yang berada di RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG atas pendapat masyarakat pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

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 pada RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG adalah tim yang sesuai dengan kegiatan pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online (via Google Form menggunakan link dan QR Code) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur 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 **RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG** 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, keterampilan 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 sesuai waktu jam layanan masing-masing unit. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online via Google Form menggunakan QR Code. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan pada tahun berjalan (data pelayanan bulan Juli-Agustus 2025). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kalender
1.	Persiapan	Juni 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli- September 2025	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah sampel/responden) dari seluruh jenis pelayanan pada **9 (sembilan)** UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pelayanan **Rawat Jalan** pada RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG berdasarkan periode survei yang telah ditentukan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Triwulan III (bulan Juli-September) tahun 2025, maka **populasi** penerima layanan pada RSJD dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dalam kurun waktu 3 bulan adalah kurang lebih sebanyak **550 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** yang berpotensi dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 226 orang. Dalam penelitian ini selama Triwulan III didapatkan sekitar **225 orang** sampel/responden.

Tabel 1. Tabel Kracjie-Morgan

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	308
30	26	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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

I. RAWAT JALAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 225 orang dengan rincian sebagai berikut::

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	102	45
		PEREMPUAN	123	55
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	23	10
		SLTP	16	7
		SLTA	65	29
		DI-DIII	25	11
		DIV/SI	86	38
		S2	10	4
3	PEKERJAAN	TNI/POLRI/ASN	18	8
		WIRASWASTA	17	7
		LAINNYA	174	77
		SWASTA/BURUH	17	8
4	JENIS LAYANAN	RAWAT JALAN	225	100

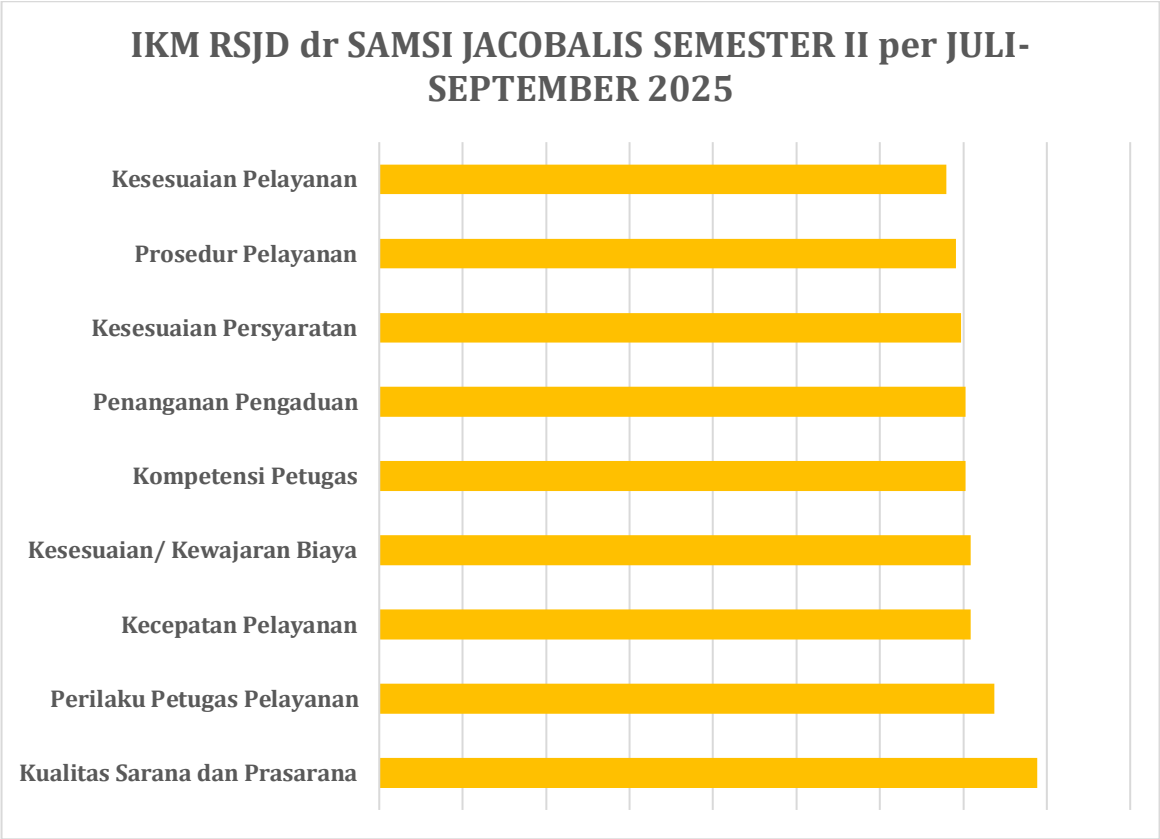
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.440	3.467	3.338	3,316	3.342	3.400	3.422	3.338	3.676
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,30 (B/ Baik)								

Grafik 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

XV. RAWAT JALAN

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :
1. Unsur dengan nilai terendah adalah Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (3,40),Kemudahan Prosedur Pelayanan (3,46) dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (3,49).

2. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (3,94).

2. 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.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-Product matching - Reviu Standar Pelayanan	√	√	√	√	- Manajemen - Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Menerapkan Pelayanan Terintegrasi Berbasis Digital	√	√	√	√	Manajemen dan Unit Layanan
3.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	- Reviu Standar Pelayanan. - Regulatory matching	√	√	√	√	

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III (Semester II) selama 3 bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2025 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Pelayanan Rawat Jalan RSJD dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendapatkan skor rerata sebesar **85,30** berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **BAIK**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Perlu dilakukan segera perbaikan terhadap unsur IKM yang bernilai terendah (**Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan , Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan**), sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan,

kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*excellent service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
4. Digitalisasi dan integrasi perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan Standar Pelayanan berbasis Web.
5. Inovasi pelayanan publik melalui Pelayanan Terintegrasi/Terpadu berdasar SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

Sungailiat, 2 Oktober 2025



LAMPIRAN

1. Format Kuesioner (Sumber: PERMENPANRB NO 14/2017)

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN

TAHUN

NAMA PETUGAS	
---------------------	--

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				Diisi oleh Petugas	
Umur	 tahun				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		☐	
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S-2 ke Atas	☐
	2. SD	4. SLTA	6. S-1/D4		
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D	☐
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8.	
	Lainnya.....				

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang...?			
1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P *)	6. Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *)
	a. Tidak sesuai		1
	b. Kurang sesuai.		2
	c. Sesuai.		3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten.	4
2. Kemudahan Prosedur pelayanan di unit MHCU ?		7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
	a. Tidak mudah.		1
	b. Kurang mudah.		2
	c. Mudah.		3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4

3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal. c. Murah d. Gratis.	1 2 3 4	9. Penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	Terima kasih atas partisipasi anda untuk kualitas pelayanan kami yang lebih baik	

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. SARAN

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	
---------------------------------	--

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh RSJD dr SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG periode Triwulan III tahun 2025 (bulan JULI-SEPTEMBER 2025) menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I-II (Semester I) tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,440	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,467	B
3	Waktu Penyelesaian/Kecepatan Pelayanan	3,338	B
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,316	B
5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,342	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,400	B
7	Perilaku Pelaksana	3,422	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,338	B
8	Sarana dan Prasarana	3,676	A

Dari data di atas 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.

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dan yang belum dilaksanakan antara lain yaitu:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	1.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Layanan	Sudah	Penyusunan SOP dan Desk Reviu Standar Pelayanan	SDM dan manajemen Pelayanan
	1.2. Peningkatan Sarana Prasarana	Sudah	Pengadaan Meja dan Kursi bagi pelayanan	Perencanaan, Penganggaran dan Pengadaan
	1.3 . Reviu Standar Pelayanan	Sudah	Evaluasi Standar Pelayanan dan SPO Pelayanan	Penerapan Standar Pelayanan dan SPO
2	2.1 Pemangkasan Waktu Pelayanan	Belum	Evaluasi Standar Pelayanan	Komitmen melakukan inovasi
	2.2. Pemangkasan Biaya	Belum	Evaluasi Unit Cost	Harga Bahan Pakai Habis mahal
	2.3. Digitalisasi Pelayanan	Belum	Rujuk regulasi tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)	Belum adanya Standar Pelayanan SPBE
	2.4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Pelayanan Terintegrasi	Belum	Rujuk regulasi tentang PTSP/Pelayanan Terintegrasi	Komitmen dan pemahaman tentang PTSP/Pelayanan Terintegrasi serta sarpras

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

1. RSJD dr.SAMSI JACOBALIS telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 45 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti dikarenakan:
 - Pemangkasan Waktu Pelayanan memerlukan biaya dan waktu (digitalisasi pelayanan, koordinasi Bidang Manajemen dan Unit Pelayanan dan sebagainya)
 - Pemangkasan Biaya/tarif Pelayanan pemeriksaan memerlukan tahapan hingga disetujui oleh Kepala Daerah
 - Penanganan Pengaduan Pelayanan PublikKesemuanya memerlukan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang akan meminta saran dan masukan dari berbagai pihak terkait
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:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pemangkasan Waktu Pelayanan Pemeriksaan	Digitalisasi Pelayanan	Oktober 2025 -Desember 2026	Pimpinan dan Manajemen	Unit Pemberi Pelayanan
2	Penurunan biaya/tarif Pelayanan Pemeriksaan	Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP)	Oktober 2025 -Desember 2026	Pimpinan dan Manajemen	Unit Pemberi Pelayanan
3	Digitalisasi Pelayanan	Pengadaan Vendors Click Medic dan SIMRS	Oktober 2025 -Desember 2026	Pimpinan dan Manajemen	Dinas Kominfo Provinsi Kep Babel
4	Peningkatan Kapasitas Pemberi Pelayanan	Pelatihan Pelayanan Prima	Januari 2025 - Desember 2026	Pimpinan dan Manajemen	Dinas Kesehatan Provinsi Kep Babel

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



3. Aspek Legal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS
Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Park Padang Sungailit 33216
Telepon : (0717) 92068 Email : unsankapelayanan2014@gmail.com

NOTA DINAS

Kepada Yth : Direktur UPTD RSJD dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Dari : Kepala Bidang Pelayanan
Tanggal : 02 Januari 2025
Nomor : 090/0001.1 /RSJD/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Penetapan Surat Keputusan (SK) Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dengan ini disampaikan permohonan Penetapan Surat Keputusan (SK) Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025.

Demikian disampaikan, atas perkenan Direktur diucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Pelayanan,

dr. Irma Wirdhani
Pembina
NIP. 19750624 200604 2 013



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Paik Padaang
Telpun : (0717) 92098 Email : urusankespegawaler2014@gmail.com Sungailiat 33218

BerAKHLAK

bangga
melayani
bangsa

KEPUTUSAN DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188/ 000 / C /RSJD/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN ANGGARAN 2025

DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH
dr.SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Menimbang

a. bahwa sehubungan dengan peningkatan mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Anggaran 2025;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);
3. Peraturan Menteri Pendayasaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 1 Seri D);

5. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2021;
6. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 188.44/108/DINKES/2023 tentang Penetapan Nama Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah dr.Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Anggaran 2025 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diubah

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 02 Januari 2025

DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD RSJD dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188/ 000 / C- /RSJD/2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025

TIM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI UPTD RSJD dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN ANGGARAN 2025

NO	NAMA	JABATAN	TUGAS DAN FUNGSI
1.	dr.Ria Agustine NIP. 19810815 201001 2 010	Pengarah	Mengarahkan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Proses Bisnis yang berlaku pada peraturan perundang-undangan.
2.	dr.Irma Wirdhani NIP. 19750624 200604 2 013	Penanggung Jawab	Bertanggung jawab mengawasi kinerja Tim SKM
3.	Dramuzi, SKM NIP. 19791006 2002 1 004	Ketua	1. Membentuk Tim Survei 2. Masyarakat 3. Mengembangkan jaringan dalam rangka knowledge sharing. 4. Menyampaikan permasalahan dan kendala kepada Pengarah; 5. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerjaTim SKM di lapangan sebagai bahan pelaporan kepada Penanggung Jawab;
4.	Tri Putranto Vindi Kusuma, SKM.,MAP NIP. 19730928 199903 1 002	Sekretaris	1. Penyiapan Bahan Survei. 2. Menentukan jumlah, lokasi, dan teknik Penarikan/pengumpulan data 3. Menentukan responden. 4. Melakukan Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut berdasarkan masukan dari setiap unit pelayanan dan anggota Tim SKM
5.	Popon Agustinah, SKM.,MM NIP. 19750801 200501 2 006	Anggota	Melakukan Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut berdasarkan masukan dari setiap unit pelayanan dan hasil Pengukuran IKM 2 tahun terakhir

6.	Ade Herfitrianti, S.Sos.,MM NIP.19800811 201001 2 011	Anggota	1. Melakukan publikasi setiap proses dan hasil SKM pada semua media 2. Menyusun, mempublikasikan dan melaporkan Laporan Hasil Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) periode triwulan dan tahunan kepada semua pihak yang membutuhkan
7.	Januar Budiman, A.Md, KG NIP. 19940108 202202 1 002	Anggota	Menyusun dokumen Laporan Hasil SKM per triwulan, semester dan tahunan
8.	Metha Dwi Lestarie, SP NIPTK.31910101011754	Anggota	Menyusun dokumen pertanggung jawaban keuangan

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 02 Januari 2025

DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG


dr. RIA AGUSTINE
NIP.19810815 201001 2 010

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD RSJD dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188/ 0001- C /RSJD/2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025

TIM PELAKSANA
(Person In Charge/PIC)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD RSJD dr.SAMSI JACOBALIS
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Tahun 2025

No.	Nama	NIP/NIPTK	Ruang/Unit/Inst	Jabatan	Tugas
1.	Enser Rovido, S.Kep. Ners	19820731 201001 1 009	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Kepala Instalasi	- Distribusi Informasi link dan/atau QR Code formulir SKM - Memastikan responden melakukan pengisian form SKM sesuai ketentuan - Menjawab semua pertanyaan dan responden sehubungan dengan pengisian SKM
2.	Mardiah, S.Kep. Ners	19800709 199903 2 001	Klinik Rawat NAPZA Jalan/IPWL	Kepala Klinik	
3.	San Anggun F, S. Kep. Ners	19850221 200903 2 004	Merpati	Kepala Ruang	
4.	Yunhar, S.Kep.Ners	19850927 201001 1 011	Rehabilitasi NAPZA	Kepala Ruang	
5.	Nurhayati, S. Kep. Ners	19800811 201101 2 005	Ruang Walet	Kepala Ruang	
6.	Sirotol, S.Fl.,Flr.	19890510 201502 1 001	Fisioterapi Instalasi Tumbuh Kembang	Fisioterapis	
7.	Sugianto, AMK	19700521 199103 1 006	Klinik Psikogeriatri	Kepala Ruang	
8.	Sunanti Chrisnoeruf, SST	19790831 200604 2 003	Unit Radiologi	Kepala Ruang	
9.	Evi Mona T. Saragih, AMd.AK	19880823 201101 2 005	Instalasi Laboratorium Patologi Klinis	Kepala Ruang	
10.	Sri Ayu Indayani, S.Farm.,Apt.	19821030 201001 2 012	Instalasi Farmasi	Kepala Instalasi	
11.	Ns.Rosita, Am.Kep.,S.Kep	19800227 199903 2 002	Ruang Kutilang	Kepala Ruang	
12.	Ns.Mahmudah, AMK,S.Kep	19860318 200804 2 001	Ruang Gelatik	Kepala Ruang	
13.	Nurya, S.Kep. Ners	19761111 200604 2 022	Ruang Mural	Kepala Ruang	
14.	Etiriyuna, S. Kep. Ners	19880909 201001 2 008	Ruang Rajawali	Kepala Ruang	
15.	Evinilia, S. Kep. Ners	19870409 201101 2 004	Ruang Elang	Perawat Penyelia	
16.	Fuad Hamada, S.Kep.Ners	19880313 201001 1 002	Poli Umum	Kepala Ruang	
17.	Aulia Fitri, AMd. TW	19940915 201902 2 004	Ruang Terapi Wicara	Terapis Wicara Terampil	
18.	Emma Arta,AMAK	19920410 202202 2 001	Unit Pelayanan Darah	Kepala Ruangan	

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada tanggal : 02 Januari 2025

DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



dr. RIA AGUSTINE
NIP.19810815 201001 2 010



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Puri Padang
Telepon : (0717) 92068 Email : umrah@bps.go.id Sungailiat 33215

Nomor : 440/0094/RSJD/2025

Sungailiat, 14 Februari 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (satu) lembar

Perihal : Komitmen Pelaksanaan Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Badan Pusat Statistik
di tempat

Sehubungan Surat Kepala BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Badan Pusat Statistik Nomor: B-134/19000/OT.000/2025, Tanggal 10 Februari 2025 perihal Rekomendasi Kegiatan Statistik, RS Jiwa Daerah dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkomitmen melaksanakan rekomendasi yang diberikan oleh BPS untuk kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap UPTD RS Jiwa Daerah dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan
Penyelenggara	: Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Identitas rekomendasi	: V-25.1900.002
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.1900.002

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

DIREKTUR
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH
dr.SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG





**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Atr Itam Pangkalpinang Tlp. (03717) 438422, Fax. (03717) 348425
Homepage: babel.bps.go.id E-mail: bps1900@bps.go.id

BerAKHLAK
BerAKHLAK adalah sikap yang
menjadi budaya kerja

Nomor : B-134/19000/OT.000/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Pangkal Pinang, 10 Februari 2025

Yth. Direktur Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
di
tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pasien
Rawat Jalan dan Rawat Inap UPTD RS Jiwa
Daerah dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kep.Babel
Triwulan
Penyelenggara : RS Jiwa dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
Dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik
terlampir
Identitas Rekomendasi : **V-25.1900.002**
Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada
kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Kepala Badan Pusat Statistik,
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Toto Haryanto Sililtonga

Tembusan:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Lampiran Surat 1
 Nomor : B-134/19000/OT.000/2025
 Tanggal : 10 Februari 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap UPTD RS Jiwa Daerah dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kep.Babel Triwulanan
Penyelenggara	RS Jiwa dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Resume	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.1900.002
Rekomendasi	- Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap UPTD RS Jiwa Daerah dr.SAMSI JACOBALIS Provinsi Kep.Babel Triwulanan dilakukan setelah surat rekomendasi kelayakan dikeluarkan oleh BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. - Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional. - Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas; tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. - Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. - Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI) melalui Perpres 39 Tahun 2019, metadata statistik harus disusun. - Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. - Pelaporan Metadata Statistik terdiri dari Metadata Statistik Kegiatan, Metadata Statistik Variabel, dan Metadata Statistik Indikator. - Metadata statistik harus dimutakhirkan setiap tahunnya. - Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. - Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata. - Dalam rangka penyebarluasan data dan informasi yang memenuhi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), selain penyerahan dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik juga dapat disebarluaskan melalui Portal Satu Data Indonesia.



Survei ini telah standarisasi secara nasional menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Koordinasi Data dan Statistik (BKDSDS).
 Produk ini terdapat logo BPS yang terdapat pada dokumen ini.

DAFTAR PUSTAKA

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang **Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2017 tentang **Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2023 tentang **Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah**

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : RSJD BABEL
JENIS LAYANAN : UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN
PERIODE : TW III TAHUN 2025

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

42	4	4	4	2	3	3	4	4	4
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	2	3	3	3	3	4
47	3	3	3	2	3	3	3	3	4
48	3	3	3	2	3	3	3	3	4
49	4	4	4	2	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	2	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	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	2	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	2	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	4	3	4	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	2	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	2	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4

93	3	3	3	2	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	2	3	3	3	3	4
97	3	4	4	4	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	3	3	4	4	4
107	4	4	4	4	3	3	4	4	4
108	3	4	3	2	3	3	4	4	4
109	3	3	3	4	3	4	4	3	4
110	3	3	4	2	3	4	4	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	4	4	3	3	4	4	4
123	3	3	3	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	4	4	4
127	3	3	4	4	3	3	4	3	4
128	3	3	4	4	3	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	4	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	2	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	4	4	4	4	3	3	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	2	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4

144	4	4	3	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	2	3	3	3	3	4
148	4	4	3	4	3	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	2	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	2	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	3	4	4	4
175	4	4	3	4	4	3	4	4	4
176	4	4	4	4	3	3	4	4	4
177	3	3	3	2	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	2	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	4	4	4	2	4	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	3	3	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	4	4	4	3	3	3	3	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4

195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	2	3	3	3	3	4
200	3	3	3	4	4	3	3	4	4
201	3	3	3	2	4	3	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	4	3	4
203	3	3	3	2	3	3	3	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	4	3	3	3	4
209	3	4	4	4	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	2	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	2	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	774	780	751	746	752	765	770	751	827
NRR / pertanyaan	3,440	3,467	3,338	3,316	3,342	3,400	3,422	3,338	3,676
NRR tertbg/ pertanyaan	0,382	0,385	0,370	0,368	0,371	0,377	0,380	0,370	0,408
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,412	**) 87,297

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan

Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,440
U2	3,467	3,489
U3	Kecepatan Pelayanan	3,338
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,316
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,342
U6	Kompetensi Petugas	3,400
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,422
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,338
U9	Penanganan Pengaduan	3,845

IKM UNIT PELAYANAN :**85,30****Mutu Pelayanan : 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	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,22
Kurang Baik	0,44	0,44	2,22	9,33	0,00	0,00	0,00	2,67	12,89
Baik	55,11	52,44	61,78	49,78	65,78	60,00	57,78	60,89	0,00
Sangat Baik	44,44	47,11	36,00	40,89	34,22	40,00	42,22	36,44	84,89
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

225	225	225	225	225	225	225	225	225	225
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Kurang Baik	1	1	5	21	0	0	0	6	29
Baik	124	118	139	112	148	135	130	137	0
Sangat Baik	100	106	81	92	77	90	95	82	191
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	225	225	225	225	225	225	225	225	225

IKM RSJD dr SAMSI JACOBALIS SEMESTER II per JULI- SEPTEMBER 2025

