

2023

LAPORAN TAHAP 1 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kerjasama:
RSJ Daerah Provinsi Lampung
dengan
LPPM Universitas Malahayati



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RSJ DAERAH PROVINSI LAMPUNG
TAHUN 2023**

TAHAP 1

Surveyor :

1. Dr. Lolita Sary, SKM, MKes
2. Dr. Achmad Farich, dr., MM
3. Dina Dwi Nuryani, M. Kes

Enumerator :

Yoga Tabella, SKM, Rr. Salwa Zasya Aura Kharisma, SKM, Rohman Daka, SKM,
Nazla Tasyarani, Mutiara Oktavia, Nur Annisa, Herzando, Yunila Sari, Riska
Nur H, Cindri Yani

**KERJASAMA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG
DENGAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MALAHAYATI
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI RSJ DAERAH PROVINSI LAMPUNG
TAHUN 2023

Tahap 1

Masa Survey 18 – 28 November 2023

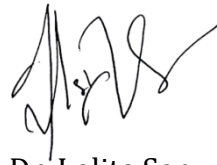
Kerjasama
RSJ Daerah Provinsi Lampung
Dengan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Malahayati

Bandar Lampung, 30 November 2023

Mengetahui
Direktur RSJ Daerah Provinsi Lampung

dr. Nuyen M. Fitri, MARS

Ketua Tim Survey



Dr. Lolita Sary, SKM., MKes

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa bahagia, kita panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah, Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga laporan pelaksanaan kegiatan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** tahap 1 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023 dapat di selesaikan. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rumah Sakit Jiwa merupakan layanan kesehatan untuk pasien jiwa dan non jiwa. Dimana rumah sakit merupakan lembaga kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, perawatan dan rehabilitasi kepada pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan. Rumah sakit umumnya dilengkapi dengan fasilitas dan personal medis yang terlatih untuk menangani berbagai macam kondisi kesehatan, mulai dari penyakit ringan hingga kasus emergensi yang memerlukan perawatan intensif. Oleh karena itu, perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk memahami kebutuhan, harapan serta penilaian terhadap layanan yang telah diberikan.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa daerah Provinsi Lampung kepada masyarakat dan khususnya pihak Rumah Sakit Jiwa untuk menetapkan kebijakan dan strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Propinsi Lampung dan seluruh jajaran serta staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Bandar Lampung, 30 November 2023
Tim Survey

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
Daftar Tabel	5
Daftar Gambar	7
Bab I Pendahuluan	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	11
1.4 Sasaran	11
1.5 Lingkup Kegiatan	12
1.6 Manfaat	12
Bab II Metode Survey	13
2.1. Definisi Survey	13
2.2. Metode dan Unsur Survey	13
2.3. Langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	14
2.4. Langkah Pengolahan Data	16
2.5. Penyusunan Jadwal Survey	17
Bab III Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	18
3.1 Kepuasan Masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahap 1	18
3.2 Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan	23
3.3 Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Inap	33
3.4 Kepuasan Masyarakat di Unit PICU	37
3.5 Kepuasan Masyarakat di Unit Laboratorium Patologi Klinik	42
3.6 Kepuasan Masyarakat di Unit Farmasi	47
3.7 Kepuasan Masyarakat di Unit JKN (Pelayanan Keluarga Miskin)	52
3.8 Kepuasan Masyarakat di Unit Administrasi dan Manajemen	57
3.9 Kepuasan Masyarakat di Unit Diklat	62
3.10 Kepuasan Masyarakat di Unit Keamanan	66
3.11 Kepuasan Masyarakat di Unit Parkir	71
Bab IV Kesimpulan dan Saran	77
Kesimpulan	77
Rekomendasi	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah Responden berdasarkan Unit Layanan	15
Tabel 2 Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat	17
Tabel 3 Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat	17
Tabel 4 Karakteristik Responden di RSJ (Tahap 1)	18
Tabel 5 Distribusi Usia di RSJ	19
Tabel 6 Persepsi Kepuasan Masyarakat di RSJ	21
Tabel 7 Skor Kepuasan Masyarakat di RSJ	22
Tabel 8 Rata-Rata Unsur Kinerja di RSJ	22
Tabel 9 IKM RSJ Tahap 1	23
Tabel 10 Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan	23
Tabel 11 Distribusi Usia di Unit Rawat Jalan	24
Tabel 12 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan	26
Tabel 13 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan	27
Tabel 14 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Rawat Jalan	27
Tabel 15 IKM di Unit Rawat Jalan	28
Tabel 16 Karakteristik Responden di Unit Rawat Inap	33
Tabel 17 Distribusi Usia di Unit Rawat Inap	34
Tabel 18 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Inap	36
Tabel 19 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Inap	37
Tabel 20 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Rawat Inap	37
Tabel 21 IKM di Unit Rawat Inap	38
Tabel 22 Karakteristik Responden di Unit PICU	38
Tabel 23 Distribusi Usia di Unit PICU	39
Tabel 24 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit PICU	41
Tabel 25 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit PICU	42
Tabel 26 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit PICU	42
Tabel 27 IKM di Unit PICU	43
Tabel 28 Karakteristik Responden di Unit Laboratorium Patologi Klinik	43
Tabel 29 Distribusi Usia di Unit Laboratorium Patologi Klinik	44
Tabel 30 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Laboratorium Pat Klinik	46
Tabel 31 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Laboratorium	47
Tabel 32 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Laboratorium	47
Tabel 33 IKM di Unit Laboratorium Patologi Klinik	48
Tabel 34 Karakteristik Responden di Unit Farmasi	48
Tabel 35 Distribusi Usia di Unit Farmasi	49
Tabel 36 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Farmasi	51
Tabel 37 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Farmasi	52
Tabel 38 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Farmasi	52
Tabel 39 IKM di Unit Farmasi	53
Tabel 40 Karakteristik Responden di Unit JKN/Layanan Keluarga Miskin	50
Tabel 41 Distribusi Usia di Unit JKN/Layanan Keluarga Miskin	54
Tabel 42 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit JKN/Keluarga Miskin	56

Tabel 43 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit JKN/Layanan Keluarga Miskin	57
Tabel 44 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit JKN/Layanan Keluarga Miskin	57
Tabel 45 IKM di Unit JKN/Layanan Keluarga Miskin	58
Tabel 46 Karakteristik Responden di Unit Administrasi & Manajemen	58
Tabel 47 Distribusi Usia di Unit Administrasi dan Manajemen	59
Tabel 48 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Administrasi	61
Tabel 49 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Administrasi	62
Tabel 50 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Administrasi	62
Tabel 51 IKM di Unit Administrasi	63
Tabel 52 Karakteristik Responden di Unit Diklat	63
Tabel 53 Distribusi Usia di Unit Diklat	64
Tabel 54 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Diklat	65
Tabel 55 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Diklat	66
Tabel 56 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Diklat	66
Tabel 57 IKM di Unit Diklat	67
Tabel 58 Karakteristik Responden di Unit Keamanan	67
Tabel 59 Distribusi Usia di Unit Keamanan	68
Tabel 60 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Keamanan	70
Tabel 61 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Keamanan	71
Tabel 62 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Keamanan	71
Tabel 63 IKM di Unit Keamanan	72
Tabel 64 Karakteristik Responden di Unit Parkir	72
Tabel 65 Distribusi Usia di Unit Parkir	73
Tabel 66 Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Parkir	64
Tabel 67 Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Parkir	76
Tabel 68 Rata-Rata Unsur Kinerja di Unit Parkir	76
Tabel 69 IKM di Unit Parkir	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Distribusi Usia di RSJ (Tahap 1)	20
Gambar 2. Distribusi Usia di Rawat Jalan	25
Gambar 3. Distribusi Usia di Rawat Inap	35
Gambar 4. Distribusi Usia di PICU	40
Gambar 5. Karakteristik Usia di Laboratorium	45
Gambar 6. Karakteristik Usia di Farmasi	50
Gambar 7. Karakteristik Usia di JKN/Layanan Keluarga Miskin	48
Gambar 8. Karakteristik Usia di Administrasi dan Manajemen	60
Gambar 9. Karakteristik Usia di Diklat	64
Gambar 10. Karakteristik Usia di Keamanan	69
Gambar 11. Karakteristik Usia di Parkir	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dan perawatan bagi pasien yang membutuhkan pengobatan dan perhatian medis. Rumah sakit dapat memiliki berbagai fasilitas dan layanan, termasuk unit gawat darurat, ruang rawat inap, unit perawatan intensif, laboratorium diagnostik, ruang operasi, dan berbagai fasilitas penunjang lainnya.

Tujuan utama rumah sakit adalah untuk mendiagnosis, merawat, dan menyembuhkan penyakit serta memberikan perawatan medis kepada pasien. Rumah sakit juga dapat berperan dalam pencegahan penyakit, pelatihan tenaga medis, dan penelitian medis. Ukuran dan tingkat kompleksitas rumah sakit dapat bervariasi, mulai dari rumah sakit kecil yang menyediakan layanan dasar hingga rumah sakit besar yang memiliki fasilitas canggih dan spesialisasi dalam berbagai bidang medis.

Rumah sakit jiwa adalah jenis rumah sakit yang khusus menyediakan layanan perawatan kesehatan mental. Ini termasuk diagnosis, pengobatan, dan perawatan bagi individu yang mengalami gangguan mental atau masalah kesehatan mental. Rumah sakit jiwa dirancang untuk memberikan lingkungan yang aman dan terapeutik bagi pasien dengan kebutuhan kesehatan mental yang kompleks.

Beberapa ciri khas rumah sakit jiwa meliputi: 1) Tim Kesehatan Mental: Rumah sakit jiwa biasanya memiliki tim kesehatan mental yang terdiri dari psikiater, psikolog, perawat jiwa, terapis, dan tenaga kesehatan mental lainnya. Mereka bekerja sama untuk mengevaluasi, merencanakan pengobatan, dan memberikan perawatan yang sesuai. 2) Terapi dan Konseling: Pasien di rumah sakit jiwa dapat menerima berbagai bentuk terapi dan konseling, termasuk terapi individu, terapi kelompok, dan terapi keluarga. Tujuan terapi ini adalah membantu pasien mengatasi masalah kesehatan mental mereka dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. 3) Rawat Inap: Rumah sakit jiwa biasanya menyediakan fasilitas rawat inap untuk pasien dengan kebutuhan perawatan intensif. Ini dapat melibatkan pemantauan 24 jam, pengelolaan obat-obatan, dan terapi intensif. 4) Evaluasi dan Diagnostik: Rumah sakit jiwa melakukan

evaluasi menyeluruh terhadap pasien untuk menetapkan diagnosis yang akurat dan merencanakan rencana perawatan yang sesuai. 5) Program Rehabilitasi: Sebagian besar rumah sakit jiwa juga menawarkan program rehabilitasi mental yang dirancang untuk membantu pasien mengembangkan keterampilan fungsional dan koping yang diperlukan untuk mengelola kehidupan sehari-hari.

Rumah Sakit Jiwa merupakan wadah pemberi pelayanan kesehatan pada masyarakat, tidak lepas dari penilaian kualitas layanan oleh masyarakat. Mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien atau keluarga pasien. Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan tingkat kepuasan yang dialami pasien atau keluarga pasien setelah menggunakan layanan. Dari sudut pandang pasien atau keluarga pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien atau keluarga pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit dan harus secara teratur.

Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien atau keluarga pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan dasar hukum dimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah penting untuk diperhatikan.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung merupakan rumah sakit yang khusus untuk perawatan gangguan mental serius. Rumah sakit gangguan mental sangat bervariasi dalam tujuan dan metode. Beberapa rumah sakit mungkin mengkhususkan hanya dalam jangka pendek atau terapi rawat jalan untuk pasien berisiko rendah. Orang lain mungkin mengkhususkan diri dalam perawatan sementara atau permanen dari warga yang sebagai akibat dari gangguan psikologis, memerlukan bantuan rutin, perawatan khusus dan lingkungan yang terkendali.

Sejak tanggal 05 April 2013, RSJ Daerah Provinsi Lampung telah menerapkan PPK-BLUD berdasarkan Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/358/B.V/HK/2013 tentang Penetapan RS. Jiwa Daerah Provinsi Lampung sebagai Instansi Pemerintah Daerah Provinsi Lampung yang Menetapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Dengan visi sebagai pusat rujukan kesehatan jiwa yang unggul dan berkeadilan. Sedangkan misi yaitu 1) Meningkatkan pelayanan kesehatan jiwa spesialistik; 2) Meningkatkan pelayanan kesehatan jiwa masyarakat. Untuk prinsip pelayanan CERIA (Cepat, Empati, Ramah, Inovatif dan Aktif).

RSJ Daerah Propinsi Lampung tidak lepas dari kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap RSJ sendiri. Oleh karena itu, RSJ Daerah Propinsi Lampung bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Malahayati Bandar Lampung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 22 pelayanan yang terdapat di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023. Penilaian ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang telah diberikan oleh RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023.

Hasil penilaian ini bisa dijadikan salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan dan strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai/tenaga kesehatan dan akan menghasilkan *outcome* memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023, adalah:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023 sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dan strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja dalam memberikan pelayanan.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di RSJ Daerah Propinsi Lampung Tahun 2023 kepada masyarakat pada umumnya dan pihak Rumah Sakit Jiwa pada khususnya
- c. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja RSJ Daerah Provinsi Lampung;
- b. Mendorong RSJ Daerah Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

- c. Mendorong RSJ Daerah Provinsi Lampung menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

Adapun unit pelayanan yang di survey pada tahap 1 sebagai berikut:

- 1) Rawat Jalan
- 2) Rawat Inap
- 3) PICU
- 4) Laboratorium Patologi Klinik
- 5) Farmasi
- 6) JKN (Pelayanan Pasien Keluarga Miskin)
- 7) Administrasi dan Managemen
- 8) Diklat
- 9) Keamanan
- 10) Parkir

1.6 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Diketahui kinerja RSJ Daerah Provinsi Lampung yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik melalui indeks kepuasan masyarakat;
- 2) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit pelayanan;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- 4) Memacu persaingan positif antar unit pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEY

2.1. Definisi Survey

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data, penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah RSJ Daerah Provinsi Lampung.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan secara periodik oleh RSJ Daerah Provinsi Lampung terhadap unit pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Survei dilakukan 2 (dua) kali dalam tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survey

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan analisa deskriptif dengan penilaian tingkat kepuasan. Pengambilan data dilakukan dengan bantuan *google form* untuk mempermudah pengambilan sampel. Hal ini sebagai upaya untuk mendukung program *Go green* mengurangi penggunaan kertas (*paper less*). Pengambilan survei dilakukan melalui link berikut: <https://s.id/Survey IKM2023Kuantitatif>, <https://s.id/Survey IPAK2023>, dan <https://s.id/Survey IKM2023Kualitatif>

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- a. **Persyaratan Pelayanan.** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur.** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Waktu Pelayanan.** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif.** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.** Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Petugas.** Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Kesopanan dan Keramahan Petugas.** Sikap petugas yang diberikan kepada konsumen dalam memberikan pelayanan.
- h. **Sarana dan Prasarana.** Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).
- i. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

Untuk penilaian tingkat persepsi kualitas pelayanan publik dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan di RSJ Daerah Provinsi Lampung:

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari surveyor dan enumerator.

b. Penyiapan Bahan Survei

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa *link google form* yang dapat diakses melalui internet. Kuesioner terdiri dari judul,

penjelasan survey, informed consent, nama enumerator, unit pelayanan, karakteristik responden (nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) dan pertanyaan dari 9 unsur.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Survey

Teknik penarikan responden dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Jenis responden dalam survey ini bervariasi tergantung dari unit pelayanan yang akan di survey. Jenis responden dalam penelitian ini adalah pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan, tenaga non kesehatan, klien dan mahasiswa praktik.

Teknik penarikan responden menggunakan *accidental sampling* pada desain kuantitatif dan *purposive sampling* pada desain kualitatif. Pemilihan desain dilakukan pada saat jumlah sampel tidak terpenuhi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Waktu survey tahap 1 dilaksanakan pada tanggal 18 – 28 November 2023 dan diperoleh jumlah responden setiap unitnya, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Unit Pelayanan

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Jenis Responden	Desain
1	Rawat Jalan	89	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
2	Rawat Inap	36	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
3	PICU	32	Keluarga pasien	Kuantitatif
4	Laboratorium Patologi Klinik	41	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
5	Farmasi	38	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
6	JKN (Pelayanan Keluarga Miskin)	45	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
7	Administrasi dan Managemen	31	Keluarga pasien, pasien	Kuantitatif
8	Diklat	30	Mahasiswa	Kuantitatif
9	Keamanan	39	Keluarga pasien, pasien, klien, mahasiswa	Kuantitatif
10	Parkir	35	Keluarga pasien, pasien, klien,	Kuantitatif

			mahasiswa	
Jumlah responden		416		

d. Pelaksanaan Pengumpulan Survey

Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dengan pedoman kuesioner yang dibuat secara online dengan bantuan platform *Google form*. Dimana semua surveyor dan enumerator dilengkapi dengan gawai/gadget yang terhubung dengan jaringan internet.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survey, masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Adapun teknik pengolahan data survey, sebagai berikut:

- Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, menjumlahkan semua nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan, menjumlahkan semua nilai rata-rata per unsur yang sebelumnya sudah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0, 11).
- Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), SKM unit pelayanan dikalikan dengan 25.

2.5. Penyusunan Jadwal Survey

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat Tahap 1 di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

No	Kegiatan	Waktu
1	Persiapan survey	1 minggu
2	Sosialisasi dan pemantapan survey	1 hari
3	Pengumpulan data survey	2 minggu
4	Pengolahan data	1 hari
5	Membuat laporan	1 minggu

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahap 1 terdiri dari 10 unit pelayanan, yaitu:

- 1) Rawat Jalan
- 2) Rawat Inap
- 3) PICU
- 4) Laboratorium Patologi Klinik
- 5) Farmasi
- 6) JKN (Pelayanan Keluarga Miskin)
- 7) Administrasi dan Manajemen
- 8) Diklat
- 9) Keamanan
- 10) Parkir

3.1 Kepuasan Masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Lampung

Responden yang diperoleh di dalam survey dengan pendekatan kuantitatif sejumlah 416 orang dari unit pelayanan, yaitu: rawat jalan, rawat inap, PICU, Laboratorium Patologi Klinik, Farmasi, JKN (Pelayanan Keluarga Miskin), Administrasi dan Manajemen, Diklat, Keamanan dan Parkir.

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 57% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 56,5% serta pekerjaan paling banyak adalah Ibu RT sebesar 25%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 69 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 20 tahun sebesar 24 (5,8%).

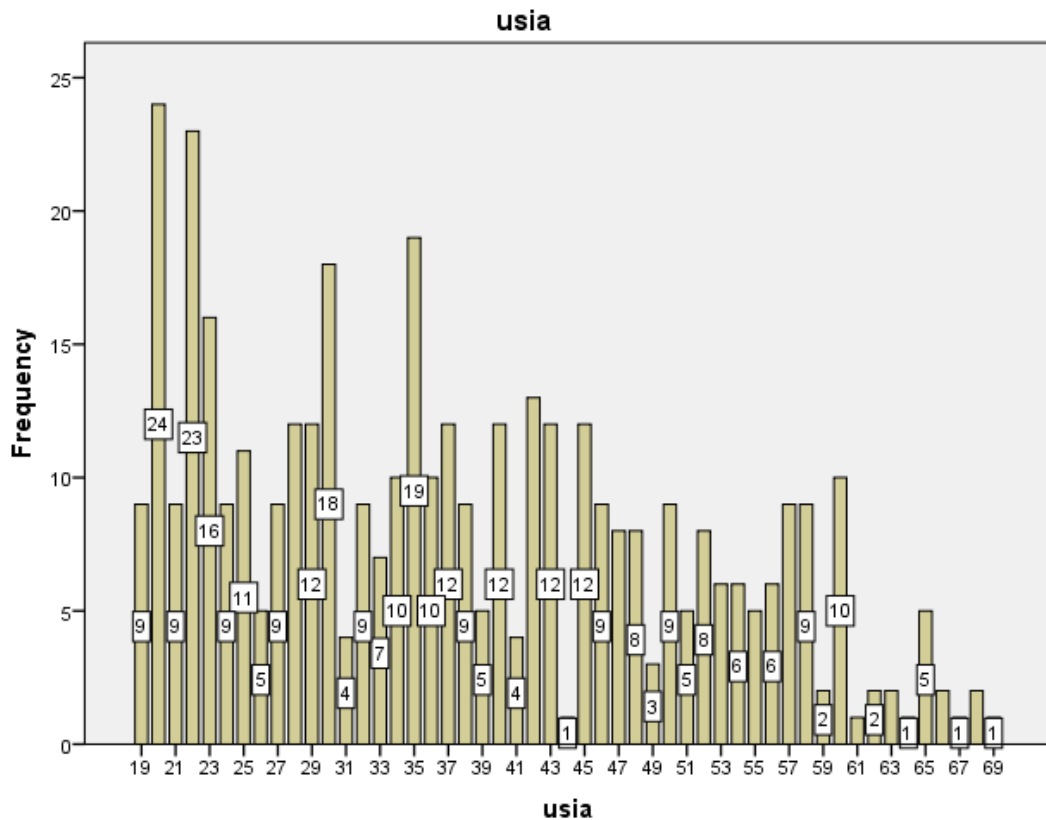
Tabel 4. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 416	
Jenis kelamin	Laki-laki	237	57
	Perempuan	179	43
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	47	11,3
	SMP	62	14,9
	SMA	235	56,5
	D3	31	7,5

	S1	39	9,4
	S2	2	0,5
Pekerjaan	PNS/TNI	13	3,1
	Guru/Dosen	8	1,9
	Pegawai/ Karyawan	28	6,7
	Wiraswasta	52	12,5
	Petani	53	12,7
	Ibu RT	104	25
	Mahasiswa	63	15,1
	Sopir	2	0,5
	Buruh	72	17,3
	Pasien	1	0,2
	Pensiunan	15	3,6
	Belum bekerja	5	1,2
	Usia (tahun)	Minimal	19
Maksimal		69	

Tabel 5. Distribusi Usia di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
19	9	2,2	45	12	2,9
20	24	5,8	46	9	2,2
21	9	2,2	47	8	1,9
22	23	5,5	48	8	1,9
23	16	3,8	49	3	0,7
24	9	2,2	50	9	2,2
25	11	2,6	51	5	1,2
26	5	1,2	52	8	1,9
27	9	2,2	53	6	1,4
28	12	2,9	54	6	1,4
29	12	2,9	55	5	1,2
30	18	4,3	56	6	1,4
31	4	1,0	57	9	2,2
32	9	2,2	58	9	2,2
33	7	1,7	59	2	0,5
34	10	2,4	60	10	2,4
35	19	4,6	61	1	0,2
36	10	2,4	62	2	0,5
37	12	2,9	63	2	0,5
38	9	2,2	64	1	0,1
39	5	1,2	65	5	1,2
40	12	2,9	66	2	0,5
41	4	1,0	67	1	0,2
42	13	3,1	68	2	0,5
43	12	2,9	69	1	0,2
44	1	0,2			



Gambar 1. Distribusi Usia (Tahap 1) di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Mutu Pelayanan

Gambaran persepsi mutu pelayanan di RSJ Daerah Provinsi Lampung tahap 1, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 55%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 54,1%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori sangat cepat 50,5%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 71,9%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 50,2%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 53,6%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 54,6%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori baik 52,6% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 88,7%.

Tabel 6. Persepsi Kepuasan Masyarakat
di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023 (Tahap 1)

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 623	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	229	55
Sangat sesuai	187	45
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	1	0,2
Kurang mudah	1	0,2
Mudah	189	45,4
Sangat mudah	225	54,1
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	2	0,5
Cepat	204	49
Sangat cepat	210	50,5
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	25	6,0
Mahal	92	22,1
Gratis	299	71,9
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	1	0,2
Sesuai	209	50,2
Sangat sesuai	206	49,5
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	193	46,4
Sangat kompeten	223	53,6
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	3	0,7
Sopan dan ramah	186	44,7
Sangat sopan dan sangat ramah	227	54,6
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	6	1,4
Baik	191	45,9
Sangat baik	219	52,6
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	22	5,3
Ada tetapi tidak berfungsi	2	0,5
Berfungsi tetapi kurang maksimal	23	5,5
Dikelola dengan baik	369	88,7

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di RSJ Daerah Provinsi Lampung tahap 1. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Skor Kepuasan Masyarakat
di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023 (Tahap 1)

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
87,99	B	Baik

Rata-Rata Unsur Kinerja Pelayanan

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di RSJ Daerah Provinsi Lampung tahap 1 dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja
di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023 (Tahap 1)

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (3,66) • Kesesuaian produk pelayanan (3,49) • Kompetensi petugas (3,54) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,54) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,78)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,45) • Kemudahan proses pelayanan (3,53) • Kecepatan waktu pelayanan (3,50) • Kualitas sarana dan prasarana (3,51)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahap 1 dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. IKM di RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022 TAHAP 1		
Nilai IKM	Responden	
87,99	Jumlah	416
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	237 (57%)
	Perempuan	179 (43%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	47 (11,3%)
	SMP	62 (14,9%)
	SMA	235 (56,5%)
D3	31 (7,5%)	
S1	39 (9,4%)	
S2	2 (0,5%)	
Periode survey	18 – 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.2 Unit Layanan Rawat Jalan

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 57,3% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 39,3% serta pekerjaan sebagian besar adalah mahasiswa dan ibu rumah tangga masing-masing sebesar 20,2%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 67 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 23 tahun sebesar 10 (11,2%).

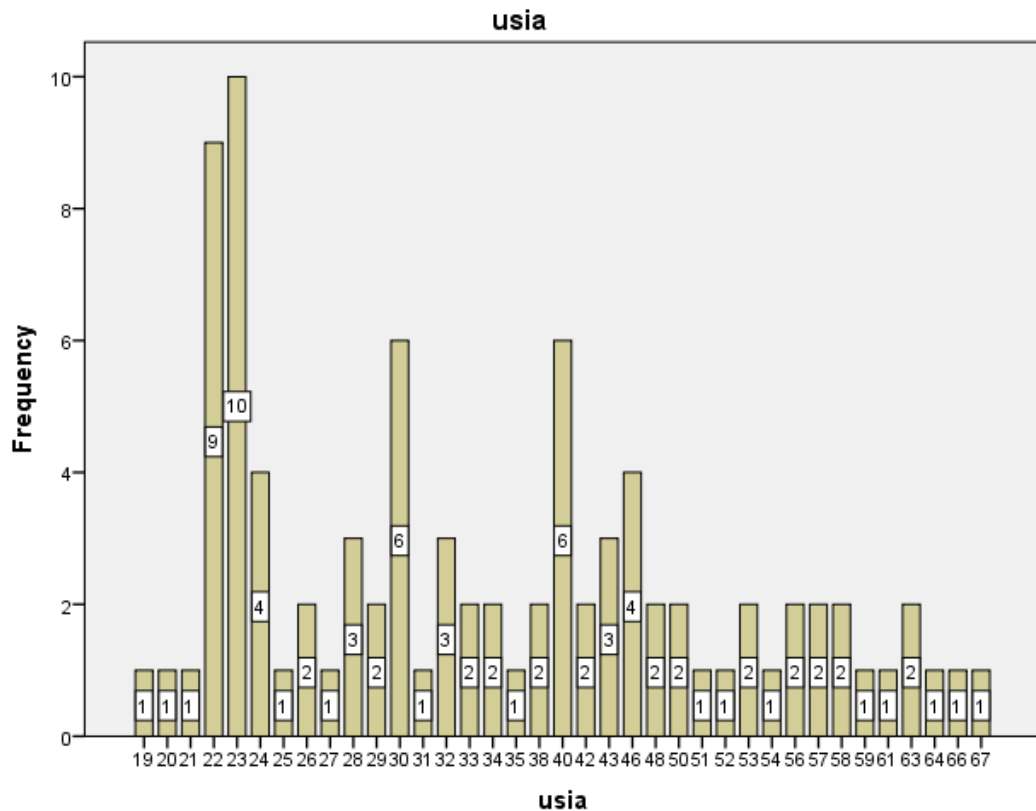
Tabel 10. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Rawat Jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
n = 89			
Jenis kelamin	Laki-laki	51	57,3
	Perempuan	38	42,7
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	11	12,4
	SMP	15	16,9
	SMA	35	39,3
	D3	9	10,1
	S1	17	19,1
	S2	2	2,2
Pekerjaan	PNS/TNI	3	3,4

	Guru/Dosen	3	3,4
	Pegawai/Karyawan	12	13,5
	Wiraswasta	10	11,2
	Petani	11	12,4
	Ibu RT	18	20,2
	Sopir	1	1,1
	Mahasiswa	18	20,2
	Buruh	10	11,2
	Belum bekerja	1	1,1
Usia (tahun)	Minimal	19	
	Maksimal	67	

Tabel 11. Distribusi Usia di Unit Layanan Rawat Jalan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia (th)	Frekuensi	Persentase	Usia (th)	Frekuensi	Persentase
19	1	1,1	42	2	2,2
20	1	1,1	43	3	3,4
21	1	1,1	46	4	4,5
22	9	10,1	48	2	2,2
23	10	11,2	50	2	2,2
24	4	4,5	51	1	1,1
25	1	1,1	52	1	1,1
26	2	2,2	53	2	2,2
27	1	1,1	54	1	1,1
28	3	3,4	56	2	2,2
29	2	2,2	57	2	2,2
30	6	6,7	58	2	2,2
31	1	1,1	59	1	1,1
32	3	3,4	61	1	1,1
33	2	2,2	63	2	2,2
34	2	2,2	64	1	1,1
35	1	1,1	66	1	1,1
38	2	2,2	67	1	1,1
40	6	6,7			



Gambar 2. Distribusi Usia di Unit Layanan Rawat Jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sangat sesuai 58,4%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 67,4%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori sangat cepat 62,9%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 59,6%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sangat sesuai 65,2%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 70,8%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 67,4%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 67,4% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 89,9%.

Tabel 12. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Rawat Jalan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 89	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	37	41,6
Sangat sesuai	52	58,4
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	1	1,1
Mudah	28	31,5
Sangat mudah	60	67,4
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	1	1,1
Cepat	32	36
Sangat cepat	56	62,9
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	16	18
Mahal	20	22,5
Gratis	53	59,6
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	1	1,1
Sesuai	30	33,7
Sangat sesuai	58	65,2
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	26	29,2
Sangat kompeten	63	70,8
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	1	1,1
Sopan dan ramah	28	31,5
Sangat sopan dan sangat ramah	60	67,4
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	3	3,4
Baik	26	29,4
Sangat baik	60	67,4
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	9	10,1
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	0	0
Dikelola dengan baik	80	89,9

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 13. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Rawat Jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
89,73	A	Sangat Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Rawat Jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,58) • Kemudahan proses pelayanan (3,66) • Kecepatan waktu pelayanan (3,62) • Kesesuaian produk pelayanan (3,64) • Kompetensi petugas (3,71) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,66) • Kualitas sarana dan prasarana (3,64) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,70)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (3,42)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. IKM di Unit Layanan Rawat Jalan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Provinsi Lampung TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
89,73	Jumlah	89
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	51 (57,3%)
	Perempuan	38 (42,7%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	11 (12,4%)
	SMP	15 (16,9%)
	SMA	35 (39,3%)
D3	9 (10,1%)	
S1	17 (19,1%)	
S2	2 (2,2%)	
Periode survey	18 – 28 November 2023	
Mutu pelayanan	A (Sangat Baik)	

Unit Layanan Psikologi

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 51,4% dan tingkat pendidikan paling banyak S1 sebesar 37,8% serta pekerjaan sebagian besar adalah mahasiswa sebesar 43,2%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 22 tahun dan maksimal 58 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 23 tahun sebesar 8 (21,6%).

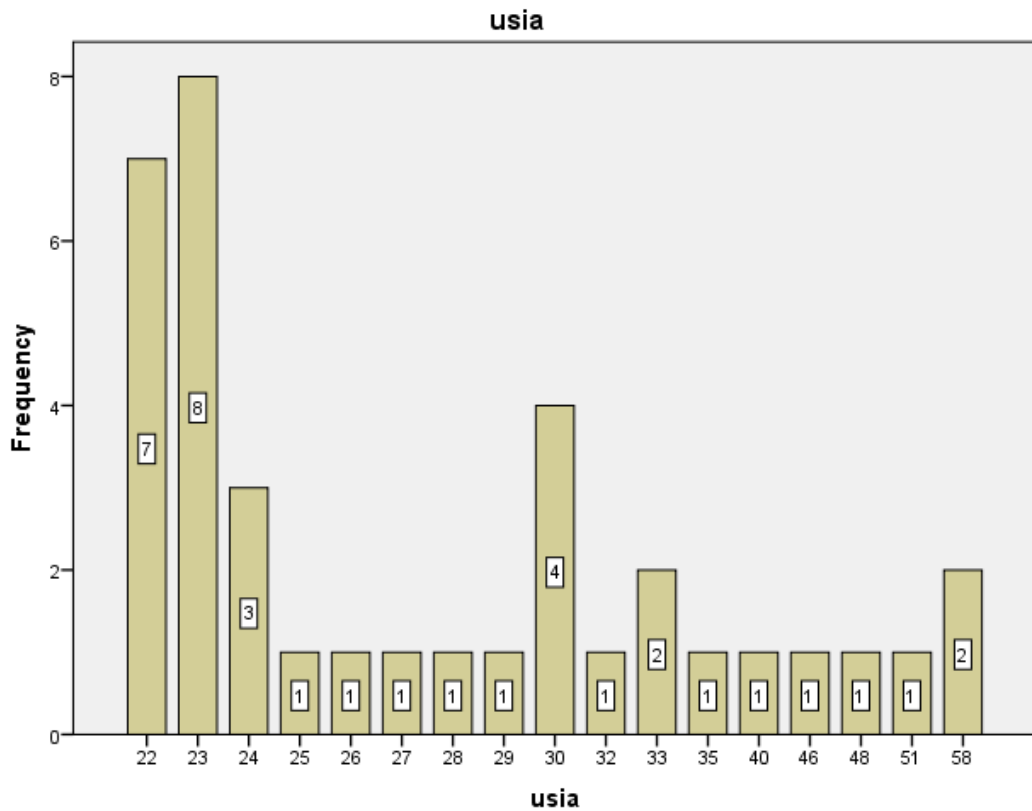
Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
n = 37			
Jenis kelamin	Laki-laki	19	51,4
	Perempuan	18	48,6
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	1	2,7
	SMP	1	2,7
	SMA	12	32,4
	D3	7	18,9
	S1	14	37,8
	S2	2	5,4
Pekerjaan	PNS/TNI	3	8,1

	Guru/Dosen	2	5,4
	Pegawai/Karyawan	9	24,3
	Wiraswasta	3	8,1
	Petani	1	2,7
	Ibu RT	2	5,4
	Mahasiswa	16	43,2
	Buruh	1	2,7
Usia (tahun)	Minimal	22	
	Maksimal	58	

Distribusi Usia di Unit Layanan Psikologi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia (th)	Frekuensi	Persentase	Usia (th)	Frekuensi	Persentase
22	7	18,9	32	1	2,7
23	8	21,6	33	2	5,4
24	3	8,1	35	1	2,7
25	1	2,7	40	1	2,7
26	1	2,7	46	1	2,7
27	1	2,7	48	1	2,7
28	1	2,7	51	1	2,7
29	1	2,7	58	2	5,4
30	4	10,8			



Disribusi Usia di Unit Layanan Psikologi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan rawat jalan RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sangat sesuai 62,2%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 67,6%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori sangat cepat 70,3%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori mahal 56,8%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sangat sesuai 62,2%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 70,3%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 70,3%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 67,6% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 100%.

Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Psikologi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 37	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	14	37,8
Sangat sesuai	23	62,2
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	12	32,4
Sangat mudah	25	67,6
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	16	43,2
Sangat cepat	20	54,1
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	16	43,2
Mahal	21	56,8
Gratis	0	0
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	1	2,7
Sesuai	13	35,1
Sangat sesuai	23	62,2
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	11	29,7
Sangat kompeten	26	70,3
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	11	29,7
Sangat sopan dan sangat ramah	26	70,3
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	12	32,4
Sangat baik	25	67,7
Keberadaan pengaduan pelayanan:		
Tidak ada	0	0

Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	0	0
Dikelola dengan baik	37	100

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
85,54	B	Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan proses pelayanan (3,59) • Kecepatan waktu pelayanan (3,62) • Kompetensi petugas (3,65) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,65) • Kualitas sarana dan prasarana (3,57) • Keberadaan pengaduan pelayanan (4,00)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,49) • Kewajaran biaya pelayanan (2,08) • Kesesuaian produk pelayanan (3,46)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan psikologi RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

IKM di Unit Layanan Psikologi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN PSIKOLOGI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
85,54	Jumlah	37
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	19 (51,4%)
	Perempuan	18 (48,6%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	1 (2,7%)
	SMP	1 (2,7%)
	SMA	12 (32,4%)
	D3	7 (18,9%)
	S1	14 (37,8%)
	S2	2 (5,4%)
	Periode survey	18 – 28 November 2023
	Mutu pelayanan	B (Baik)

3.3 Unit Rawat Inap

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan rawat inap RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 69,4% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 55,6% serta pekerjaan paling banyak adalah petani dan ibu rumah tangga asing-masing sebesar 25%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 20 tahun dan maksimal 60 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 43 tahun sebesar 4 (11,1%).

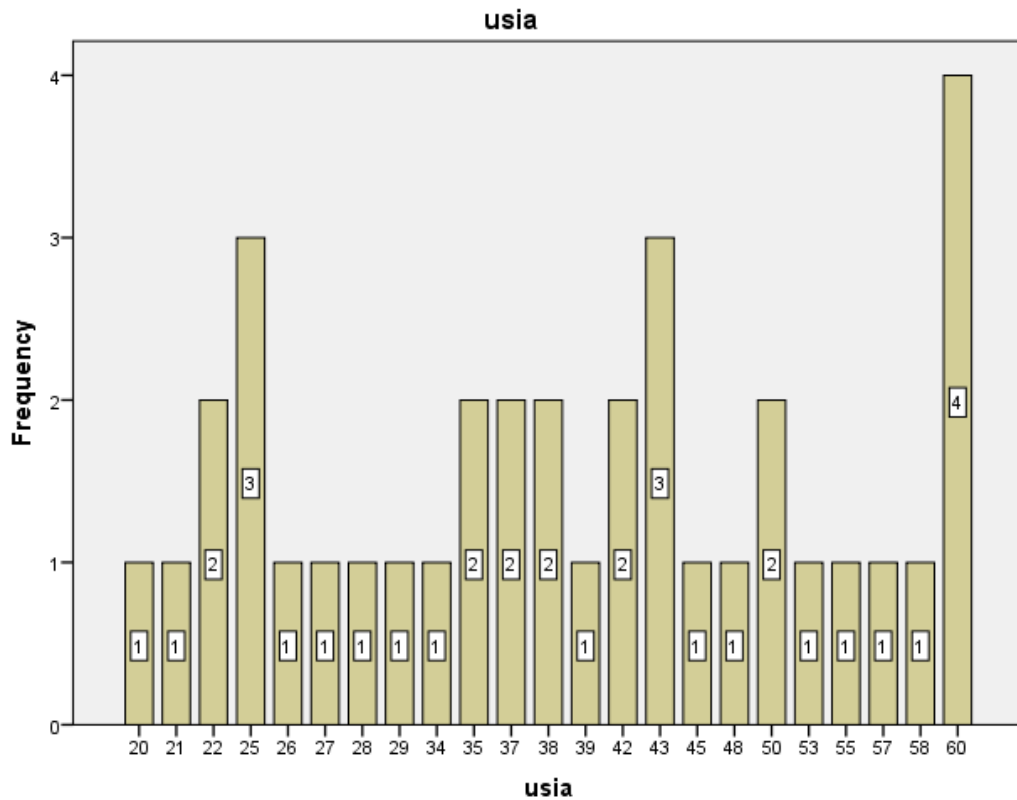
Tabel 16. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Rawat Inap RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 36	
Jenis kelamin	Laki-laki	25	69,4
	Perempuan	11	30,6
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	5	13,9
	SMP	8	22,2
	SMA	20	55,6
	D3	3	8,3
Pekerjaan	Wiraswasta	5	13,9

	Mahasiswa	4	11,1
	Sopir	1	2,8
	Petani	9	25
	Ibu RT	9	25
	Buruh	7	19,4
	Pensiunan	1	2,8
Usia (tahun)	Minimal	20	
	Maksimal	60	

Tabel 17. Distribusi Usia di Unit Layanan Rawat Inap
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
20	1	2,8	39	1	2,8
21	1	2,8	42	2	5,6
22	2	5,6	43	3	8,3
25	3	8,3	45	1	2,8
26	1	2,8	48	1	2,8
27	1	2,8	50	2	5,6
28	1	2,8	53	1	2,8
29	1	2,8	55	1	2,8
34	1	2,8	57	1	2,8
35	2	5,6	58	1	2,8
37	2	5,6	60	4	11,1
38	2	5,6			



Gambar 3. Distribusi Usia di Unit Layanan Rawat Inap RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan rawat inap RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 52,8%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 58,3%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori sangat cepat 55,6%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 94,4%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan masing-masing pada katagori sesuai 50%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 52,8%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam meberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 66,7%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 44,4% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 75%.

Tabel 18. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Rawat Inap
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 36	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	19	52,8
Sangat sesuai	17	47,2
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	15	41,7
Sangat mudah	21	58,3
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	16	44,4
Sangat cepat	20	55,6
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	1	2,8
Mahal	1	2,8
Gratis	34	94,4
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	18	50
Sangat sesuai	18	50
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	17	47,2
Sangat kompeten	19	52,8
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	12	33,3
Sangat sopan dan sangat ramah	24	66,7
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	20	55,6
Sangat baik	16	44,4
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	6	16,7
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	3	8,3
Dikelola dengan baik	27	75

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan rawat inap RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 19. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Rawat Inap RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
88,22	B	Baik

Nilai Rata-rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan rawat inap RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 20. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Rawat Inap RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan proses pelayanan (3,58) • Kecepatan waktu pelayanan (3,56) • Kewajaran biaya pelayanan (3,92) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,67)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,50) • Kompetensi petugas (3,53) • Kesesuaian produk pelayanan (3,50) • Kualitas sarana dan prasarana (3,44) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,42)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan rawat inap RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 21. IKM di Unit Layanan Rawat Inap
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
88,22	Jumlah	36
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	25 (69,4%)
	Perempuan	11 (30,6%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	5 (13,9%)
	SMP	8 (22,2%)
SMA	20 (55,6%)	
D3	3 (8,3%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.4 Unit Layanan PICU

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden sebagian berjenis kelamin laki-laki sebesar 53,1% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 37,5% serta pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga sebesar 37,5%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 62 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 60 tahun sebesar 4 (12,5%).

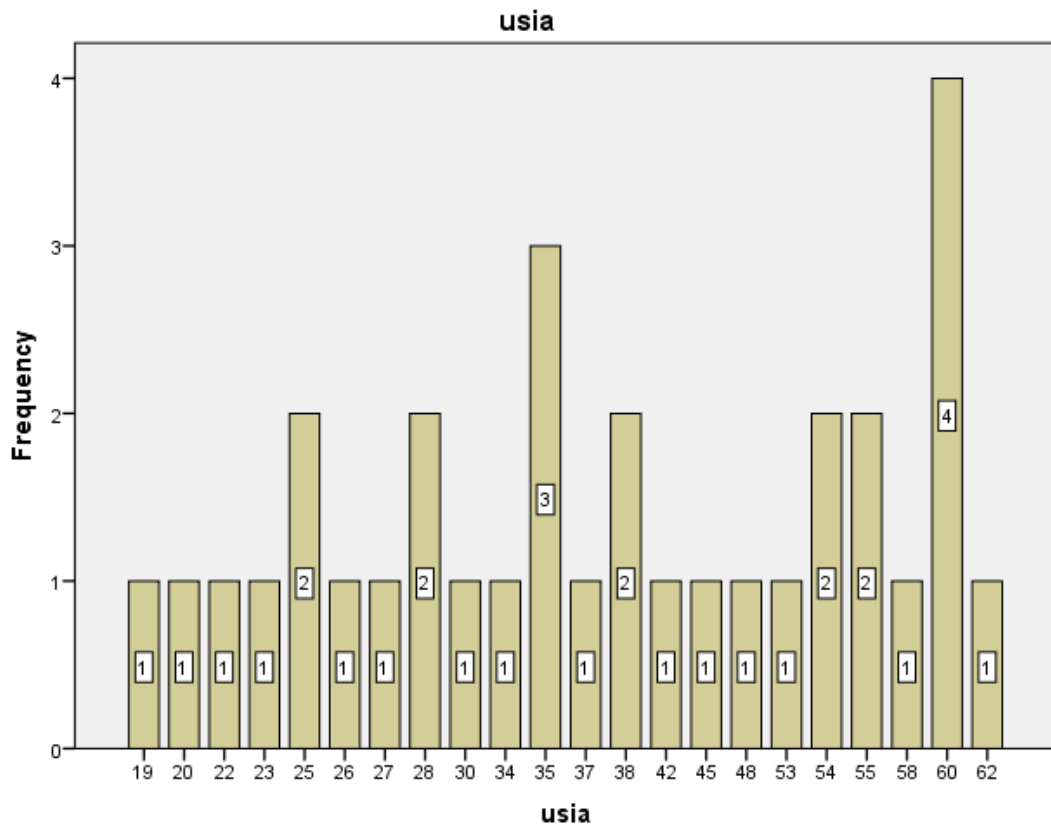
Tabel 22. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 32	
Jenis kelamin	Laki-laki	17	53,1
	Perempuan	15	46,9
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	10	31,3
	SMP	6	18,8
	SMA	12	37,5
	S1	4	12,5
Pekerjaan	PNS/TNI	4	12,5
	Wiraswasta	4	12,5
	Petani	5	15,6
	Ibu RT	12	37,5
	Mahasiswa	2	6,3

	Buruh	3	9,4
	Pensiunan	1	3,1
	Belum bekerja	1	3,1
Usia (tahun)	Minimal	19	
	Maksimal	62	

Tabel 23. Distribusi Usia di Unit Layanan PICU
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
19	1	3,1	37	1	3,1
20	1	3,1	38	2	6,3
22	1	3,1	42	1	3,1
23	1	3,1	45	1	3,1
25	2	6,3	48	1	3,1
26	1	3,1	53	1	3,1
27	1	3,1	54	2	6,3
28	2	6,3	55	2	6,3
30	1	3,1	58	1	3,1
34	1	3,1	60	4	12,5
35	3	9,4	62	1	3,1



Gambar 4. Distribusi Usia di Unit Layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 62,5%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori mudah 59,4%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori cepat 65,6%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 100%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 65,6%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori kompeten 59,4%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam meberikan pelayanan paling banyak pada katagori sopan dan ramah 59,4%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori baik 65,6% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 100%.

Tabel 24. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan PICU
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 32	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	20	62,5
Sangat sesuai	12	37,5
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	19	59,4
Sangat mudah	13	40,6
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	21	65,6
Sangat cepat	11	34,4
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Mahal	0	0
Gratis	32	100
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	21	65,6
Sangat sesuai	11	34,4
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	19	59,4
Sangat kompeten	13	40,6
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	19	59,4
Sangat sopan dan sangat ramah	13	40,6
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	21	65,6
Sangat baik	11	34,4
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	0	0
Dikelola dengan baik	32	100

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 25. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
86,96	B	Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 26. Rata - Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (4,00) • Keberadaan pengaduan pelayanan (4,00)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,38) • Kemudahan proses pelayanan (3,41) • Kecepatan waktu pelayanan (3,34) • Kesesuaian produk pelayanan (3,34) • Kompetensi petugas (3,41) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,41) • Kualitas sarana dan prasarana (3,34)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan PICU RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 27. IKM di Unit Layanan PICU
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN PICU RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
86,96	Jumlah	32
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	17 (53,1%)
	Perempuan	15 (46,9%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	10 (31,3%)
	SMP	6 (18,8%)
	SMA	12 (37,5%)
S1	4 (12,5%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.5 Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan laboratorium patologi klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 65,9% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 56,1% serta pekerjaan paling banyak adalah Ibu RT sebesar 24,4%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 69 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 37 tahun sebesar 3 (7,3%).

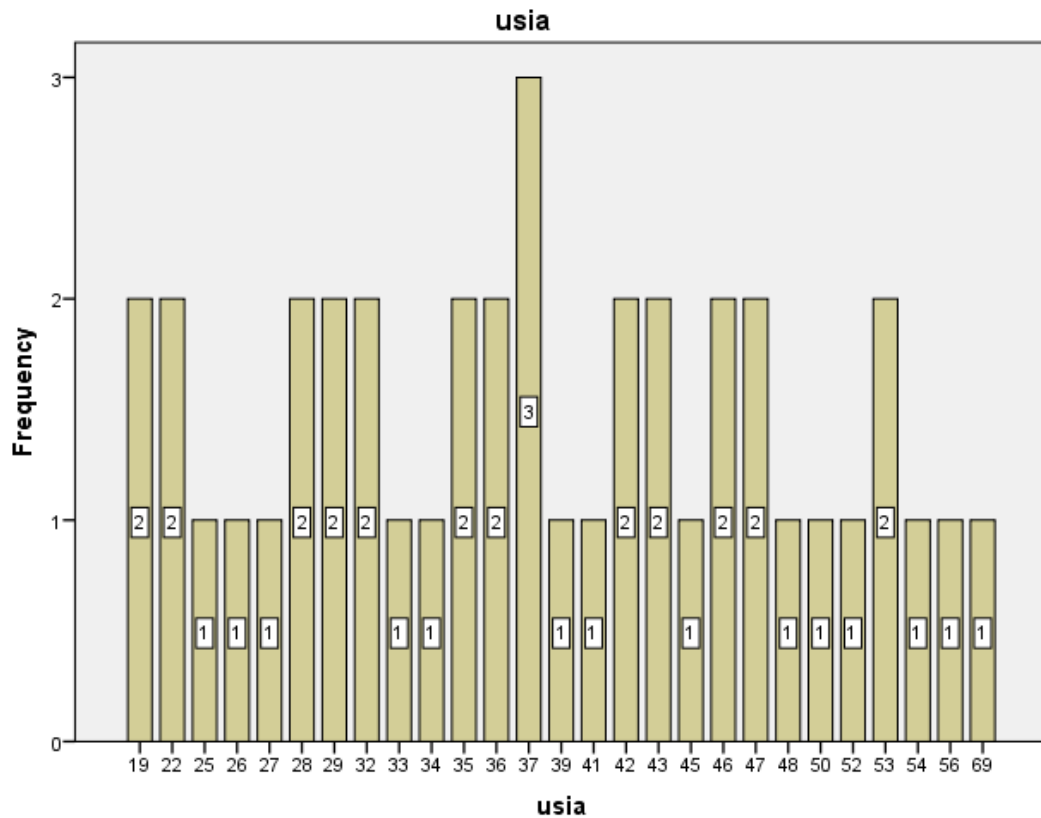
Tabel 28. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
n = 41			
Jenis kelamin	Laki-laki	27	65,9
	Perempuan	14	34,1
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	2	4,9
	SMP	5	12,2
	SMA	23	56,1
	D3	5	12,1
	S1	6	14,6
Pekerjaan	PNS/TNI	4	9,8
	Pegawai/karyawan	9	22
	Petani	5	12,2

	Ibu RT	10	24,4
	Mahasiswa	4	9,8
	Buruh	7	17,1
	Belum bekerja	1	2,4
Usia (tahun)	Minimal	19	
	Maksimal	69	

Tabel 29. Distribusi Usia di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
19	2	4,9	41	1	2,4
22	2	4,9	42	2	4,9
25	1	2,4	43	2	4,9
26	1	2,4	45	1	2,4
27	1	2,4	46	2	4,9
28	2	4,9	47	2	4,9
29	2	4,9	48	1	2,4
32	2	4,9	50	1	2,4
33	1	2,4	52	1	2,4
34	1	2,4	53	2	4,9
35	2	4,9	54	1	2,4
36	2	4,9	56	1	2,4
37	3	7,3	69	1	2,4
39	1	2,4			



Gambar 2. Distribusi Usia di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit laboratorium patologi klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 61%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori mudah 56,1%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori cepat 56,1%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 65,9%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 61%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori kompeten 58,5%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sopan dan ramah 58,5%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori baik 58,5% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 75,6%.

Tabel 30. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 31	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	25	61
Sangat sesuai	16	39
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	23	56,1
Sangat mudah	18	43,9
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	1	2,4
Cepat	23	56,1
Sangat cepat	17	41,5
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	4	9,8
Mahal	10	24,4
Gratis	27	65,9
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	25	61
Sangat sesuai	16	39
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	24	58,5
Sangat kompeten	17	41,5
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	24	58,5
Sangat sopan dan sangat ramah	17	41,5
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	1	2,4
Baik	24	58,5
Sangat baik	16	39
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	1	2,4
Berfungsi tetapi kurang maksimal	6	14,6
Dikelola dengan baik	31	75,6

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan laboratorium patologi klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 31. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
85,11	B	Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan laboratorium patologi klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 32. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (3,56) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,59)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,39) • Kemudahan proses pelayanan (3,44) • Kecepatan waktu pelayanan (3,39) • Kesesuaian produk pelayanan (3,39) • Kompetensi petugas (3,41) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,41) • Kualitas sarana dan prasarana (3,37)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan laboratorium patologi klinik RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 33. IKM di Unit Layanan Laboratorium Patologi Klinik
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
85,11	Jumlah	41
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	27 (65,9%)
	Perempuan	14 (34,1%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	2 (4,9%)
	SMP	5 (12,2%)
	SMA	23 (56,1%)
D3	5 (12,2%)	
S1	6 (14,6%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.6 Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Farmasi

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 55,3% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 65,8% serta pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga sebesar 39,5%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 24 tahun dan maksimal 57 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 52 tahun sebesar 12,9%.

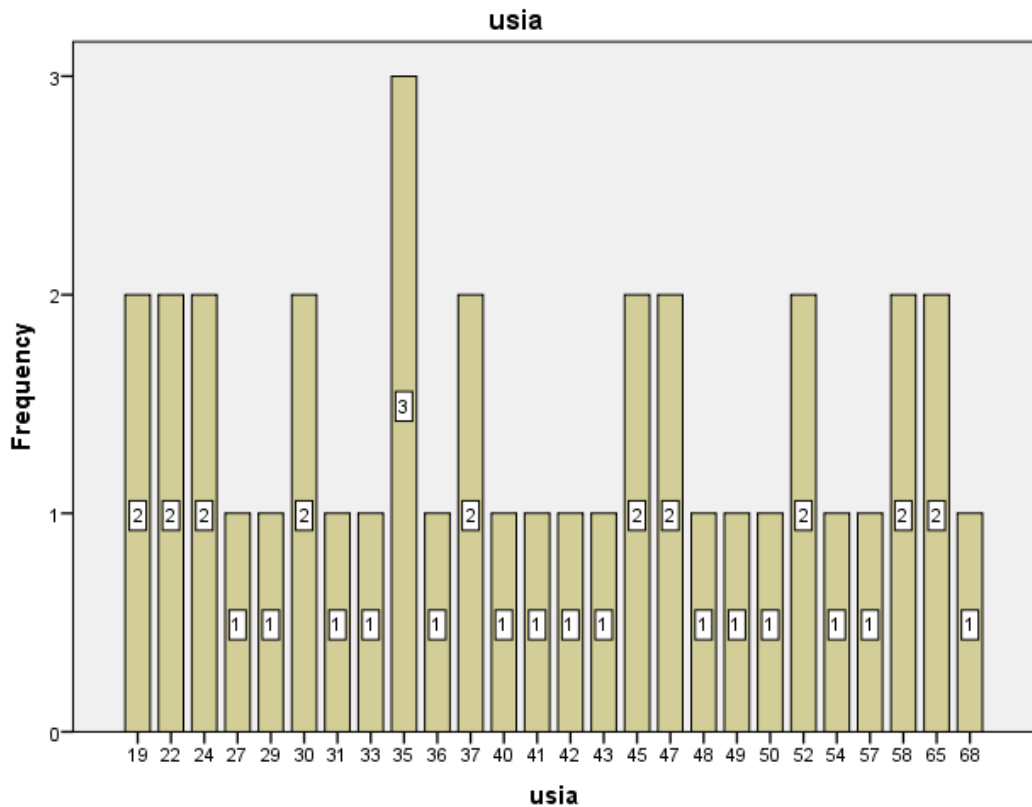
Tabel 34. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 38	
Jenis kelamin	Laki-laki	17	44,7
	Perempuan	21	55,3
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	3	7,9
	SMP	7	18,4
	SMA	25	65,8
	D3	1	2,6
	S1	2	5,3
Pekerjaan	PNS/TNI	1	2,6
	Guru/Dosen	1	2,6

	Wiraswasta	6	15,8
	Petani	2	5,3
	Ibu RT	15	39,5
	Mahasiswa	1	2,6
	Buruh	9	23,7
	Pensiunan	3	7,9
Usia (tahun)	Minimal	19	
	Maksimal	68	

Tabel 35. Distribusi Usia di Unit Layanan Farmasi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
19	2	5,3	42	1	2,6
22	2	5,3	43	1	2,6
23	2	5,3	45	2	5,3
27	1	2,6	47	2	5,3
29	1	2,6	48	1	2,6
30	2	5,3	49	1	2,6
31	1	2,6	50	1	2,6
33	1	2,6	52	2	5,3
35	3	7,9	54	1	2,6
36	1	2,6	57	1	2,6
37	2	5,3	58	2	5,3
40	1	2,6	65	2	5,3
41	1	2,6	68	1	2,6



Gambar 6. Distribusi Usia di Unit Layanan Farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Mutu Pelayanan

Gambaran persepsi kepuasan masyarakat terhadap unit layanan farmasi di RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 52,6%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 65,8%, unsur kecepatan pelayanan masing-masing pada katagori cepat dan sangat cepat 50%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 100%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sangat sesuai 55,3%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 63,2%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori angat sopan dan ramah 57,9%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 57,9% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 94,7%. Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 36. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Farmasi
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 38	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	20	52,6
Sangat sesuai	18	47,4
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	13	34,2
Sangat mudah	25	65,8
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	19	50
Sangat cepat	19	50
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Mahal	0	0
Gratis	38	100
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	17	44,7
Sangat sesuai	21	55,3
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	14	36,8
Sangat kompeten	24	63,2
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	15	39,5
Sangat sopan dan sangat ramah	23	60,5
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	1	2,6
Baik	15	39,5
Sangat baik	22	57,9
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	1	2,6
Berfungsi tetapi kurang maksimal	1	2,6
Dikelola dengan baik	36	94,7

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 37. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
90,46	A	Sangat Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 38. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan proses pelayanan (3,66) • Kewajaran biaya pelayanan (4,00) • Kesesuaian produk pelayanan (3,55) • Kompetensi petugas (3,63) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,61) • Kualitas sarana dan prasarana (3,55) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,92)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,47) • Kecepatan waktu pelayanan (3,50)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 39. IKM di Unit Layanan Farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung
Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN FARMASI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
90,46	Jumlah	38
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	17 (44,7%)
	Perempuan	21 (55,3%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	3 (7,9%)
	SMP	7 (18,4%)
	SMA	25 (65,8%)
D3	1 (2,6%)	
S1	2 (5,3%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	A (Sangat Baik)	

3.7 Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin)

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan JKN (Layanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 60% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 66,7% serta pekerjaan paling banyak adalah buruh sebesar 28,9%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 68 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 34, 35, 36 dan 45 tahun sebesar 3 (6,7%).

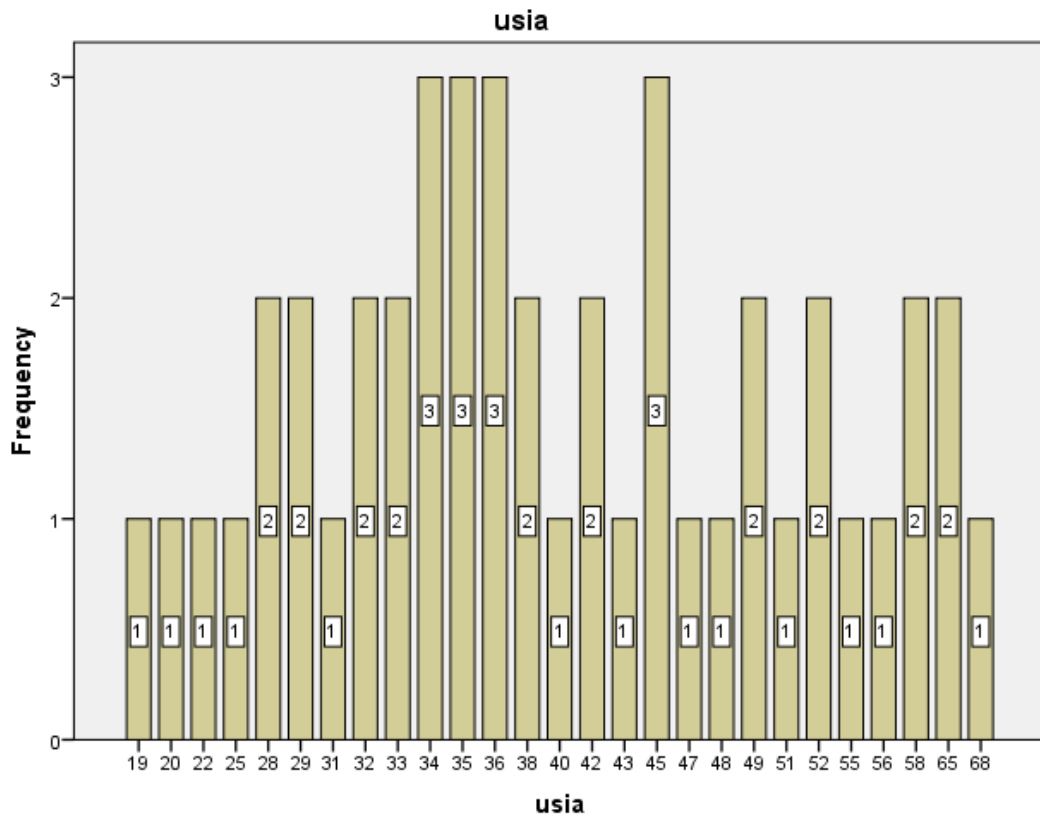
Tabel 40. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan JKN/Layanan Keluarga Miskin
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 45	
Jenis kelamin	Laki-laki	27	60
	Perempuan	18	40
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	3	6,7
	SMP	7	15,6
	SMA	30	66,7
	D3	4	8,9
	S1	1	2,2

Pekerjaan	Guru/Dosen	1	2,2
	Pegawai/Karyawan	2	4,4
	Wiraswasta	8	17,8
	Petani	5	11,1
	Mahasiswa	1	2,2
	Ibu RT	12	26,7
	Buruh	13	28,9
	Pensiunan	3	6,7
	Usia (tahun)	Minimal	19
Maksimal		68	

Tabel 41. Distribusi Usia di Unit Layanan JKN (Layanan Keluarga Miskin)
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
19	1	2,2	42	2	4,4
20	1	2,2	43	1	2,2
22	1	2,2	45	3	6,7
25	1	2,2	47	1	2,2
28	2	4,4	48	1	2,2
29	2	4,4	49	2	4,4
31	1	2,2	51	1	2,2
32	2	4,4	52	2	4,4
33	2	4,4	55	1	2,2
34	3	6,7	56	1	2,2
35	3	6,7	58	2	4,4
36	3	6,7	65	2	4,4
38	2	4,4	68	1	2,2
40	1	2,2			



Gambar 7. Distribusi Usia di Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi kepuasan masyarakat di unit layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 68,9%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori mudah 60%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori cepat 60%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 100%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 64,4%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori kompeten 62,2%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam meberikan pelayanan paling banyak pada katagori sopan dan ramah 62,2%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori baik 53,3% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 97,8%.

Tabel 42. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 45	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	31	68,9
Sangat sesuai	14	31,1
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	27	60
Sangat mudah	18	40
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	27	60
Sangat cepat	18	18
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Mahal	0	0
Gratis	45	100
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	29	64,4
Sangat sesuai	16	35,6
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	28	62,2
Sangat kompeten	17	37,8
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	28	62,2
Sangat sopan dan sangat ramah	17	37,8
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	24	53,3
Sangat baik	21	46,7
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	1	2,2
Dikelola dengan baik	44	97,8

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan JKN/BPJS RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 43. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
87,08	B	Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 44. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (4,00) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,98)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,31) • Kemudahan proses pelayanan (3,40) • Kecepatan waktu pelayanan (3,40) • Kesesuaian produk pelayanan (3,36) • Kompetensi petugas (3,38) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,38) • Kualitas sarana dan prasarana (3,47)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 45. IKM di Unit Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin)
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN JKN (PELAYANAN KELUARGA MISKIN) RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
87,08	Jumlah	45
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	27 (60%)
	Perempuan	18 (40%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	3 (6,7%)
	SMP	7 (15,6%)
	SMA	30 (66,7%)
D3	4 (8,9%)	
S1	1 (2,2%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.8 Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 51,6% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 61,3% serta pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga sebesar 29%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 19 tahun dan maksimal 65 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 30 tahun sebesar 9,7%.

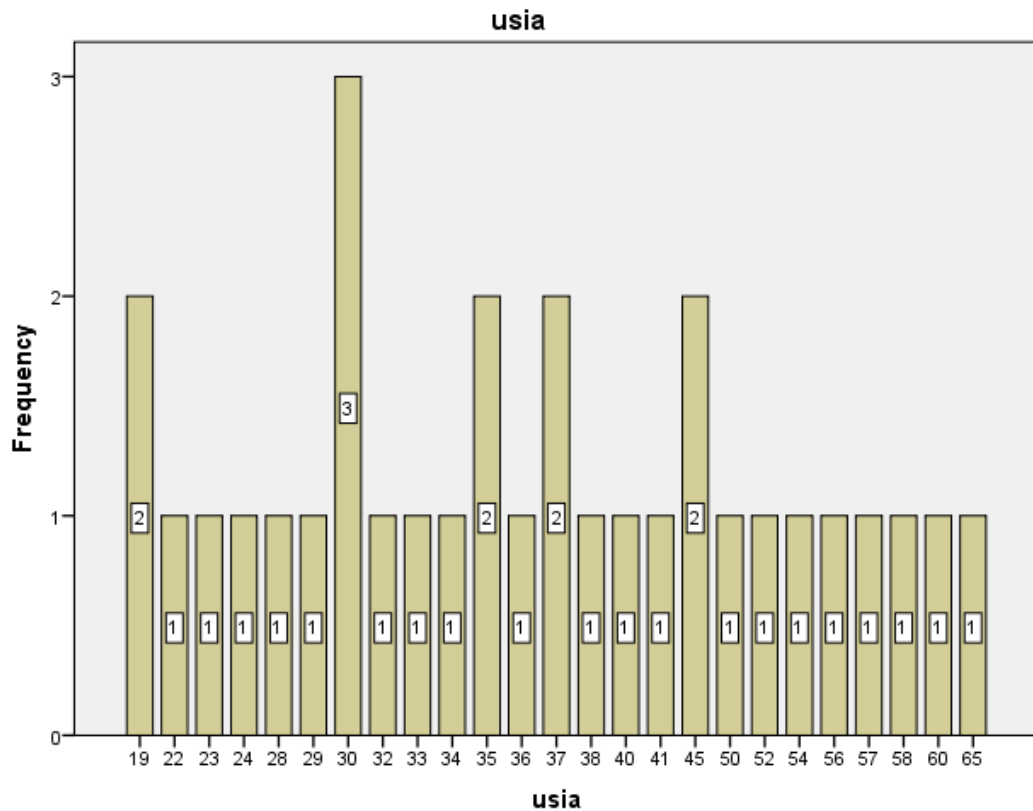
Tabel 46. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 31	
Jenis kelamin	Laki-laki	16	51,6
	Perempuan	15	48,4
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	3	9,7
	SMP	6	19,4
	SMA	19	61,3
	D3	3	9,7
Pekerjaan	PNS/TNI	1	3,2
	Guru/Dosen	1	3,2

	Wiraswasta	5	16,1
	Mahasiswa	1	3,2
	Ibu Rumah Tangga	9	29
	Petani	3	9,7
	Buruh	8	25,8
	Pensiunan	2	6,5
	Belum Bekerja	1	3,2
Usia	Minimal	19 tahun	
	Maksimal	65 tahun	

Tabel 47. Distribusi Usia di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase	Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase
19	2	6,5	38	1	3,2
22	1	3,2	40	1	3,2
23	1	3,2	41	1	3,2
24	1	3,2	45	2	6,5
28	1	3,2	50	1	3,2
29	1	3,2	52	1	3,2
30	3	9,7	54	1	3,2
32	1	3,2	56	1	3,2
33	1	3,2	57	1	3,2
34	1	3,2	58	1	3,2
35	2	6,5	60	1	3,2
36	1	3,2	65	1	3,2
37	2	6,5			



Gambar 8. Distribusi Usia di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Mutu Pelayanan

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada kategori sesuai 71%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada kategori sangat mudah 64,5%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada kategori sangat cepat 61,3%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada kategori gratis 100%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 61,3%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada kategori sangat kompeten 58,1%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada kategori sangat sopan dan ramah 58,1%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada kategori sangat baik 64,5% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada kategori dikelola dengan baik 90,3%. Gambaran persepsi kepuasan masyarakat di unit layanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 48. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 31	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	22	71
Sangat sesuai	9	29
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	11	35,5
Sangat mudah	20	64,5
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	12	38,7
Sangat cepat	19	61,3
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Mahal	0	0
Gratis	31	100
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	19	61,3
Sangat sesuai	12	38,7
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	13	41,9
Sangat kompeten	18	58,1
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	13	41,9
Sangat sopan dan sangat ramah	18	58,1
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	11	35,5
Sangat baik	20	64,5
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	1	3,2
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	2	6,5
Dikelola dengan baik	28	90,3

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 49. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
89,59	A	Sangat Baik

Rata-Rata Unsur Kinerja Pelayanan

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 50. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan proses pelayanan (3,65) • Kecepatan waktu pelayanan (3,61) • Kewajaran biaya pelayanan (4,00) • Kompetensi petugas (3,58) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,58) • Kualitas sarana dan prasarana (3,65) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,84)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,29) • Kesesuaian produk pelayanan (3,39)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan administrasi dan manajemen RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 51. IKM di Unit Layanan Administrasi dan Manajemen
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
89,59	Jumlah	31
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	16 (51,6%)
	Perempuan	15 (48,4%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	3 (9,7%)
	SMP	6 (19,4%)
	SMA	19 (61,3%)
D3	3 (9,7%)	
Periode survey	18 – 28 November 2023	
Mutu pelayanan	A (Sangat Baik)	

3.9 Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Diklat

Karakteristik

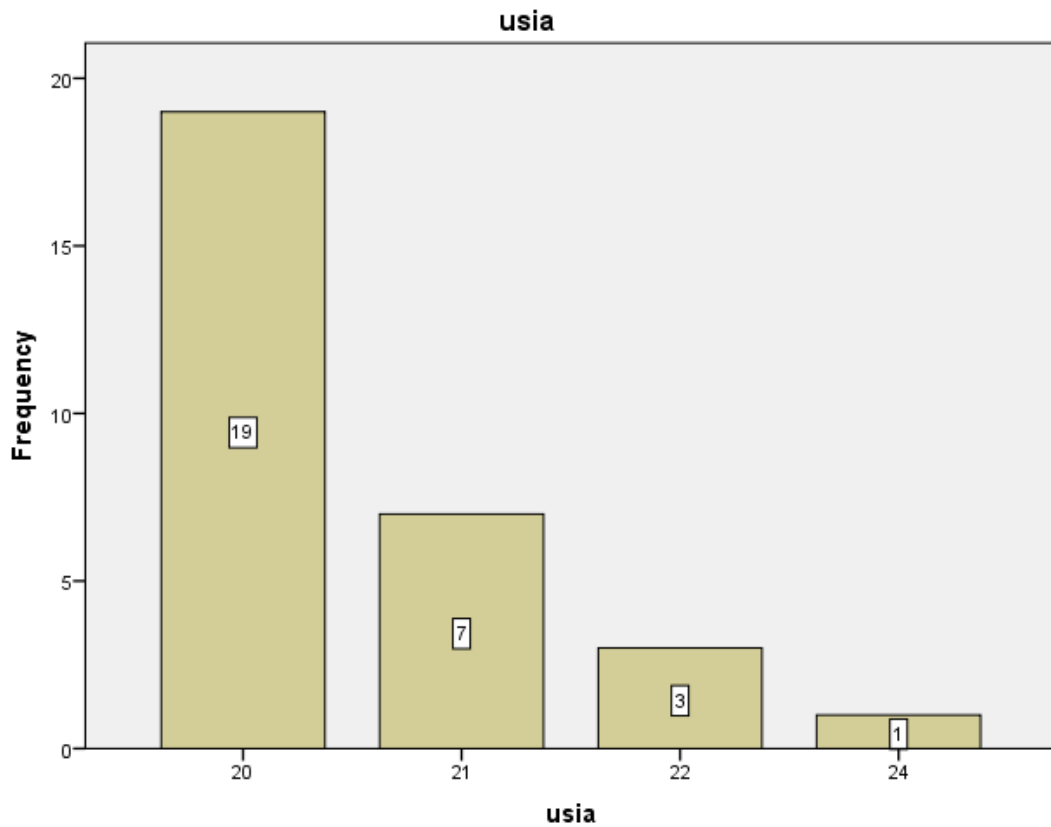
Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 66,7% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 86,7% serta pekerjaan paling banyak adalah mahasiswa sebesar 100%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 20 tahun dan maksimal 24 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 20 tahun sebesar 19 (63,3%).

Tabel 52. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 30	
Jenis kelamin	Laki-laki	10	33,3
	Perempuan	20	66,7
Pendidikan	SMA	26	86,7
	D3	4	13,3
Pekerjaan	Mahasiswa	30	100
Usia (tahun)	Minimal	20	
	Maksimal	24	

Tabel 53. Distribusi Usia di Unit Layanan Diklat
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase
20	19	63,3
21	7	23,3
22	3	10
24	1	3,2



Gambar 9. Distribusi Usia di Unit Layanan Diklat
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi kepuasan masyarakat di unit layanan diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sangat sesuai 63,3%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 70%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori sangat cepat 63,3%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori mahal 96,7%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sangat sesuai 63,3%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat

kompeten 63,3%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 83,3%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 66,7% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 80%.

Tabel 54. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Diklat
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 30	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	11	36,7
Sangat sesuai	19	63,3
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	9	30
Sangat mudah	21	70
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	11	36,7
Sangat cepat	19	63,3
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	1	3,3
Mahal	29	96,7
Gratis	0	0
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	11	36,7
Sangat sesuai	19	63,3
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	11	36,7
Sangat kompeten	19	63,3
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	5	16,7
Sangat sopan dan sangat ramah	25	83,3

Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	10	33,3
Sangat baik	20	66,7
Keberadaan pengaduan pelayanan:		
Tidak ada	3	10
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	3	10
Dikelola dengan baik	24	80

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 55. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
88,82	A	Sangat Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 56. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,63) • Kemudahan proses pelayanan (3,70) • Kecepatan waktu pelayanan (3,63) • Kesesuaian produk pelayanan (3,63) • Kompetensi petugas (3,63) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,83) • Kualitas sarana dan prasarana (3,67) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,60)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (2,97)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 57. IKM di Unit Layanan Diklat RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN DIKLAT RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
88,82	Jumlah	30
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	10 (33,3%)
	Perempuan	20 (66,7%)
	Tingkat pendidikan:	
	SMA	26 (86,7%)
D3	4 (13,3%)	
Periode survey	18 – 28 November 2023	
Mutu pelayanan	A (Sangat Baik)	

3.10 Unit Layanan Keamanan

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 59% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 59% serta pekerjaan paling banyak adalah Ibu RT sebesar 33,3%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 23 tahun dan maksimal 62 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 30 dan 57 tahun sebesar 4 (10,3%).

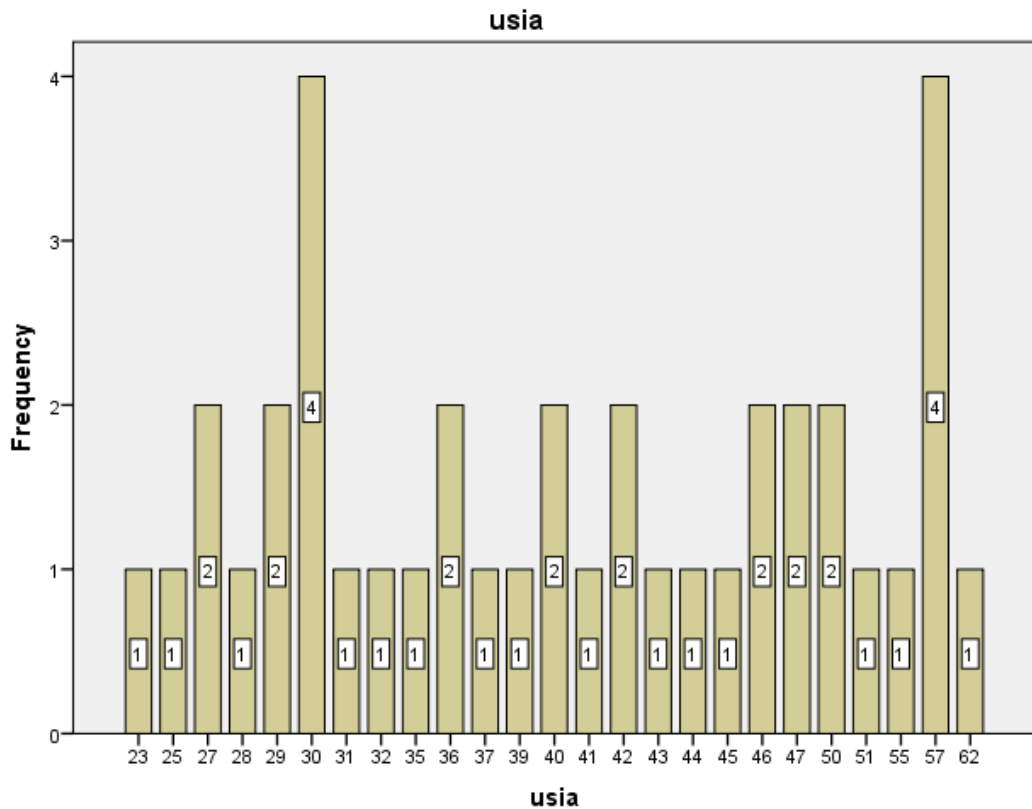
Tabel 58. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
n = 39			
Jenis kelamin	Laki-laki	23	59
	Perempuan	16	41
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	6	15,4
	SMP	6	15,4
	SMA	23	59
	D3	1	2,6

	S1	3	7,7
Pekerjaan	Guru/Dosen	1	2,6
	Pegawai/Karyawan	3	7,7
	Wiraswasta	6	15,4
	Pasien	1	2,6
	Ibu RT	13	33,3
	Petani	6	15,4
	Pensiunan	2	5,1
	Buruh	7	17,9
Usia (tahun)	Minimal	23	
	Maksimal	62	

Tabel 59. Distribusi Usia di Unit Layanan Keamanan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
23	1	2,6	41	1	2,6
25	1	2,6	42	2	5,1
27	2	5,1	43	1	2,6
28	1	2,6	44	1	2,6
29	2	5,1	45	1	2,6
30	4	10,3	46	2	5,1
31	1	2,6	47	2	5,1
32	1	2,6	50	2	5,1
35	1	2,6	51	1	2,6
36	2	5,1	55	1	2,6
37	1	2,6	57	4	10,3
39	1	2,6	62	1	2,6
40	2	5,1			



Gambar 10. Distribusi Usia di Unit Layanan Keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi kepuasan masyarakat di unita layanan keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuain persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sesuai 71,8%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori mudah 71,8%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori cepat 66,7%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori gratis 100%, unsur kesesuain produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sesuai 69,2%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori kompeten 69,2%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam meberikan pelayanan paling banyak pada katagori sopan dan ramah 66,7%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori baik 69,2% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 100%.

Tabel 60. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Keamanan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 39	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	28	71,8
Sangat sesuai	11	28,2
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	28	71,8
Sangat mudah	11	28,2
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	26	66,7
Sangat cepat	13	33,3
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Mahal	0	0
Gratis	39	100
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	27	69,2
Sangat sesuai	12	30,8
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	27	69,2
Sangat kompeten	12	30,8
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	2	5,1
Sopan dan ramah	26	66,7
Sangat sopan dan sangat ramah	11	28,2
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	1	2,6
Baik	27	69,2
Sangat baik	11	28,2
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	0	0
Dikelola dengan baik	39	100

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 61. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
85,25	B	Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 62. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajaran biaya pelayanan (4,00) • Keberadaan pengaduan pelayanan (4,00)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,28) • Kemudahan proses pelayanan (3,28) • Kecepatan waktu pelayanan (3,33) • Kesesuaian produk pelayanan (3,31) • Kompetensi petugas (3,31) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,23) • Kualitas sarana dan prasarana (3,26)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	-

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan Keamanan RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 63. IKM di Unit Layanan Keamanan
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN KEAMANAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
85,25	Jumlah	39
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	23 (59%)
	Perempuan	16 (41%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	6 (15,4%)
	SMP	6 (15,4%)
	SMA	23 (59%)
D3	1 (2,6%)	
S1	3 (7,7%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Baik)	

3.11 Unit Layanan Parkir

Karakteristik

Gambaran karakteristik responden dalam survey kepuasan masyarakat di unit layanan parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana sebagian besar responden sebagian berjenis kelamin laki-laki sebesar 68,6% dan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebesar 62,9% serta pekerjaan paling banyak adalah buruh sebesar 22,9%. Dari data juga diperoleh usia responden minimal 20 tahun dan maksimal 66 tahun, dengan usia paling banyak menjadi responden adalah 23 tahun sebesar 3 (8,6%).

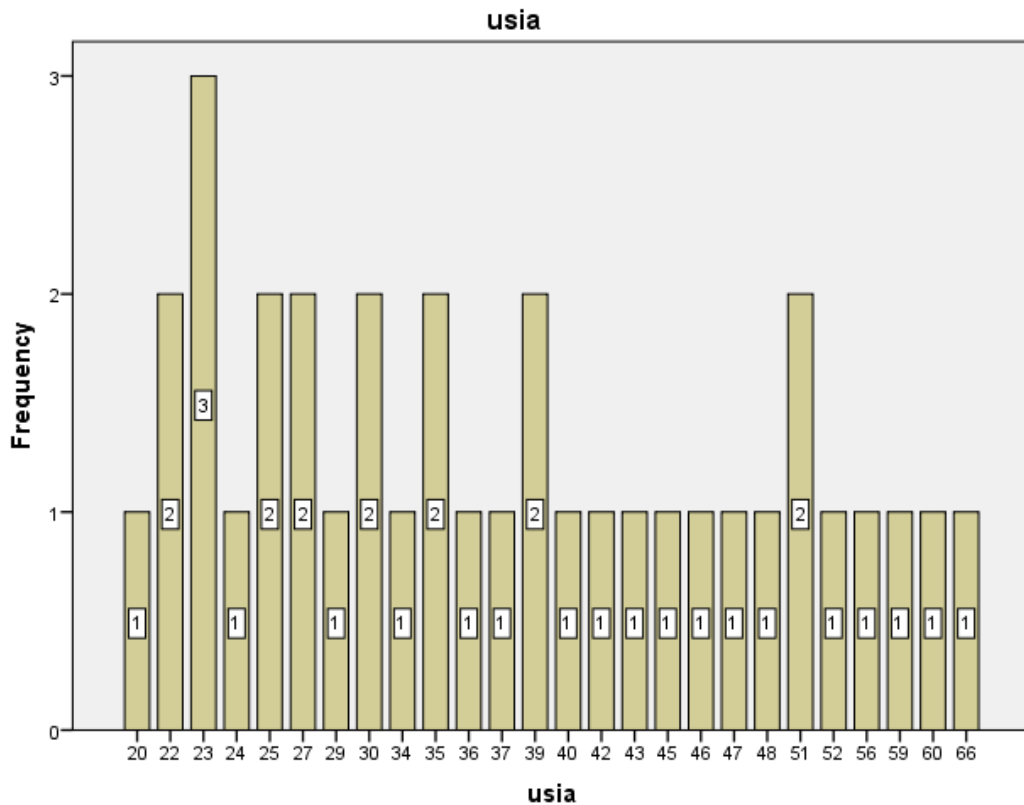
Tabel 64. Karakteristik Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan di Unit Layanan Parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel		Frekuensi	Persentase
		n = 35	
Jenis kelamin	Laki-laki	24	68,6
	Perempuan	11	31,4
Tingkat pendidikan	Tidak tamat SD/SD	4	11,4
	SMP	2	5,7
	SMA	22	62,9
	D3	1	2,9
	S1	6	17,1
Pekerjaan	Guru/Dosen	1	2,9
	Pegawai/Karyawan	2	5,7
	Wiraswasta	4	11,4

	Petani	7	20
	Ibu RT	6	17,1
	Mahasiswa	5	14,3
	Buruh	8	22,9
	Belum bekerja	1	2,9
	Pensiunan	1	2,9
Usia (tahun)	Minimal	20	
	Maksimal	66	

Tabel 65. Distribusi Usia di Unit Layanan Parkir
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Usia	Frekuensi	Persentase	Usia	Frekuensi	Persentase
20	1	2,9	40	1	2,9
22	2	5,7	42	1	2,9
23	3	8,6	43	1	2,9
24	1	2,9	45	1	2,9
25	2	5,7	46	1	2,9
27	2	5,7	47	1	2,9
29	1	2,9	48	1	2,9
30	2	5,7	51	2	5,7
34	1	2,9	52	1	2,9
35	2	5,7	56	1	2,9
36	1	2,9	59	1	2,9
37	1	2,9	60	1	2,9
39	2	5,7	66	1	2,9



Gambar 11. Distribusi Usia di Unit Layanan Parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Masyarakat

Gambaran persepsi mutu pelayanan di unit layanan parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung, dimana unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan paling banyak pada katagori sangat sesuai 54,3%, unsur kemudahan proses pelayanan paling banyak pada katagori sangat mudah 51,4%, unsur kecepatan pelayanan paling banyak pada katagori cepat 51,4%, unsur kewajaran biaya pelayanan paling banyak pada katagori mahal 91,4%, unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang didapatkan paling banyak pada katagori sangat sesuai 65,7%, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat kompeten 60%, unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam meberikan pelayanan paling banyak pada katagori sangat sopan dan ramah 54,3%, unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan paling banyak pada katagori sangat baik 62,9% dan unsur penanganan pengaduan pelayanan paling banyak pada katagori dikelola dengan baik 80%.

Tabel 66. Persepsi Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Parkir
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
	n = 35	
Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	16	45,7
Sangat sesuai	19	54,3
Kemudahan proses pelayanan:		
Tidak mudah	1	2,9
Kurang mudah	0	0
Mudah	16	45,7
Sangat mudah	18	51,4
Kecepatan waktu pelayanan:		
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	17	48,6
Sangat cepat	18	51,4
Kewajaran biaya pelayanan:		
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	3	8,6
Mahal	32	91,4
Gratis	0	0
Kesesuaian produk pelayanan:		
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	12	34,3
Sangat sesuai	23	65,7
Kompetensi petugas:		
Tidak kompeten	0	0
Kurang kompeten	0	0
Kompeten	14	40
Sangat kompeten	21	60
Kesopanan dan keramahan petugas:		
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
Sopan dan ramah	16	45,7
Sangat sopan dan sangat ramah	19	54,3
Kualitas sarana dan prasarana:		
Tidak baik	0	0
Cukup baik	0	0
Baik	13	37,1
Sangat baik	22	62,9
Keberadaan pengaduan pelayanan:		

Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi tetapi kurang maksimal	7	20
Dikelola dengan baik	28	80

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai survey kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui tahap penilaian yaitu nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan nilai survey pelayanan di unit pelayanan parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 67. Skor Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Parkir
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Nilai Indeks Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit
87,05	B	Sangat Baik

Nilai Rata-Rata Unsur

Hasil rata-rata setiap unsur berdasarkan kinerja di unit layanan parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 68. Rata – Rata Unsur Berdasarkan Kinerja di Unit Layanan Parkir
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur
Sangat baik (3,53 – 4,00)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (3,54) • Kesesuaian produk pelayanan (3,66) • Kompetensi petugas (3,60) • Kesopanan dan keramahan petugas (3,54) • Kualitas sarana dan prasarana (3,63) • Keberadaan pengaduan pelayanan (3,80)
Baik (3,06 – 3,53)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan proses pelayanan (3,46) • Kecepatan waktu pelayanan (3,51) • Kewajaran biaya (2,91)
Kurang baik (2,60 – 3,06)	-
Tidak baik (1,00 – 2,59)	

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat di unit layanan parkir RSJ Daerah Provinsi Lampung dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 69. IKM di Unit Layanan Parkir
RSJ Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN PARKIR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023		
Nilai IKM	Responden	
87,05	Jumlah	35
	Jenis kelamin:	
	Laki-laki	24 (68,6%)
	Perempuan	11 (31,4%)
	Tingkat pendidikan:	
	Tidak tamat SD/SD	4 (11,4%)
	SMP	2 (5,7%)
SMA	22 (62,9%)	
D3	1 (2,9%)	
S1	6 (17,1%)	
Periode survey	18 - 28 November 2023	
Mutu pelayanan	B (Sangat Baik)	

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJ Daerah Provinsi Lampung tahun 2023 tahap 1, sebagai berikut:

IKM RSJ Daerah Provinsi Lampung = 87,99 (B/Baik)
1. Layanan Rawat Jalan = 89,73 (A)
2. Layanan Rawat Inap = 88,22 (B)
3. Layanan PICU = 86,96 (B)
4. Layanan Laboratorium Patologi Klinik = 85,11 (B)
5. Layanan Farmasi = 90,46 (A)
6. Layanan JKN (Pelayanan Keluarga Miskin) = 87,08 (B)
7. Layanan Administrasi dan Manajemen = 89,59 (A)
8. Layanan Diklat = 88,82 (A)
9. Layanan Keamanan = 85,25 (B)
10. Layanan Parkir = 87,05 (B)

4.2 Rekomendasi

- a. Sumber Daya Manusia. Perlu melakukan pelatihan dan pengembangan bagi staf rumah sakit untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas secara berkala, seperti keterampilan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga hingga terpenuhi kebutuhan pasien secara komprehensif, baik kebutuhan fisik, emosional, maupun spiritual.
- b. *Digital Health System*. Membangun sistem informasi yang efektif untuk mengelola data dan informasi dengan lebih baik sehingga dapat membantu RSJ dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, antara lain pelayanan administrasi
- c. Pelayanan Non Medis. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, seperti pendaftaran, pembayaran, dan penyerahan hasil pemeriksaan. Menyediakan fasilitas penunjang medis yang memadai dan nyaman, seperti ruang tunggu, kamar mandi, dan tempat ibadah. Serta, meningkatkan layanan pendukung lainnya, seperti layanan kebersihan, dan keamanan.

DOKUMENTASI KEGIATAN

