

# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOJA PERIODE TRIWULAN 1 TAHUN 2024**

## **I. PENDAHULUAN**

Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 25 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Daerah Tahun 2023-2026 dan Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan target Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada Rencana Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023-2026

Penyusunan kuesioner telah dilakukan pada bulan Januari 2022 bersama dengan seluruh perwakilan jajaran Dinas Kesehatan dan menghasilkan kuesioner yang terdiri dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Responden Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 2 jenis yaitu Responden Internal yang merupakan pegawai jajaran Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta di 87 UKPD yang terdiri dari 1 Dinas Kesehatan Provinsi, 6 Suku Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten, 5 Unit Pelaksana Teknis, 31 RSKD/RSUD dan 44 Puskesmas dengan jumlah sampel responden 10 orang untuk setiap UKPD dan Responden Eksternal yang merupakan masyarakat (Pasien/Pengunjung) yang mendapatkan pelayanan Kesehatan.

## **II. METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **1) Periode Kegiatan**

Triwulan 1 Tahun 2024

### **2) Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

15-28 Maret 2024

### **3) Responden Internal**

#### **a) Metode Pelaksanaan**

Responden mengisi kuesioner yang telah ditentukan melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) menggunakan username dan password yang telah terdaftar sebelumnya.

#### **b) Jumlah Responden Valid**

Responden yang dinyatakan valid oleh Diskominfo dan dapat menjadi responden internal Survei Kepuasan Masyarakat telah memenuhi ketentuan akun responden terdaftar secara aktif pada aplikasi JAKI sehingga didapatkan 9 responden valid dan 1 responden tidak valid, karena email responden tidak login kedalam aplikasi Jaki.

Sesuai dengan ketentuan dari Biro ORB dan Diskominfo untuk target responden internal mengacu pada responden yang valid yang diwajibkan mengisi kuesioner responden internal

### **4) Responden Eksternal**

#### **a) Metode Pelaksanaan**

Responden mengisi kuesioner yang telah ditentukan melalui tautan (link) atau memindai barcode yang telah dibuat oleh Dinas Komunikasi,

Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk setiap jenis UKPD

b) Jumlah Target Responden Eksternal

Perhitungan jumlah target responden eksternal dikalkulasi menggunakan metode Krecjie Morgan oleh Diskominfotik DKI Jakarta dengan mengacu pada jumlah pengunjung 3 bulan terakhir di RSUD Koja sebelum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat setiap triwulannya.

Berdasarkan perhitungan tersebut ditentukan jumlah target responden eksternal RSUD Koja Rawat Jalan sebanyak 322 orang dan Rawat Inap sebanyak 373 orang

### III. HASIL KEGIATAN

#### 1. LAYANAN RAWAT JALAN

##### a. Response Rate

Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan sasaran responden rawat jalan RSUD Koja periode triwulan 1 Tahun 2024 terdapat 322 responden yang berhasil submit kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Sehingga didapatkan hasil *response rate* responden 386 sebesar 119,88%

##### b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan Triwulan 1 Tahun 2024 pada 9 unsur pelayanan di RSUD Koja

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	92.94
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.16
3.	Waktu Pelayanan	91.99
4.	Biaya	92.75
5.	Produk Layanan	93.07
6.	Kompetensi Pelaksana	92.44
7.	Perilaku Pelaksana	93.01
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.49
9.	Sarana dan Prasarana	91.98
Rata-Rata Nilai IKM		92.54

##### c. Unsur Layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi

- Produk Layanan

- Nilai IKM pada unsur produk layanan sebesar 93.07

- Indikator pernyataan pada unsur produk layanan dengan nilai tertinggi yaitu pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan pada unit yang dituju
- Perilaku pelaksana
  - Nilai IKM pada unsur perilaku pelaksana sebesar 93.01
  - Indikator pernyataan pada unsur perilaku pelaksana dengan nilai tertinggi yaitu petugas ramah dan berpakaian rapih dalam memberikan pelayanan

**d. Unsur Layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Terendah**

- Sarana Prasarana
  - Nilai IKM pada unsur sarana prasarana sebesar 91.98
  - Indikator pernyataan pada unsur sarana prasarana dengan nilai terendah yaitu kurangnya kebersihan toilet.
- Waktu Pelayanan
  - Nilai IKM pada unsur waktu pelayanan sebesar 91.99
  - Indikator pernyataan pada unsur waktu pelayanan dengan nilai terendah yaitu lama waktu tunggu untuk dapat berkonsultasi dengan dokter.

**2. LAYANAN RAWAT INAP**

**a. Response Rate**

Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan sasaran responden rawat inap RSUD Koja periode triwulan 1 Tahun 2024 terdapat 373 responden yang berhasil submit kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Sehingga didapatkan hasil *response rate* responden 395 sebesar 105,90%

**b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Triwulan 1 Tahun 2024 pada 9 unsur pelayanan di RSUD Koja

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	94.75
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.16
3.	Waktu Pelayanan	92.59
4.	Biaya	96.46
5.	Produk Layanan	93.10

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
6.	Kompetensi Pelaksana	92.47
7.	Perilaku Pelaksana	92.25
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.25
9.	Sarana dan Prasarana	92.22
<b>Rata-Rata Nilai IKM</b>		<b>93.25</b>

**c. Unsur Layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi**

- Biaya
  - Nilai IKM pada unsur biaya sebesar 96.46
  - Indikator pernyataan pada unsur biaya dengan nilai tertinggi yaitu tarif yang terjangkau oleh seluruh kalangan, serta penjamin terbanyak adalah bpjs kesehatan.
  
- Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - Nilai IKM pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 93.16
  - Indikator pernyataan pada unsur system, mekanisme, dan prosedur dengan nilai tertinggi yaitu prosedur pelayanan rawat inap mudah.

**d. Unsur Layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Terendah**

- Sarana dan Prasarana
  - Nilai IKM pada unsur sarana dan prasarana sebesar 92.22
  - Indikator pernyataan pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai terendah yaitu kurangnya kebersihan toilet.
  
- Perilaku Pelaksana
  - Nilai IKM pada unsur perilaku pelaksana sebesar 92.25
  - Indikator pernyataan pada unsur perilaku pelaksana dengan nilai terendah yaitu beberpa petugas kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

**IV. KESIMPULAN**

1. Hasil nilai IKM RSUD Koja pada layanan rawat jalan sebesar 92.54 dan layanan rawat inap sebesar 93.25. Sehingga didapatkan rata-rata nilai IKM RSUD Koja sebesar 92.89.
2. Berdasarkan Rencana Strategis Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta pada indikator Persentase Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai target di SKPD/UKPD Urusan Kesehatan pada periode triwulan 1 Tahun 2024 didapatkan hasil Nilai IKM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Jajaran sebesar 93,00 dari

target 88,60. Sehingga didapat persentase ketercapaian target sebesar 104% (Rincian Terlampir)

3. Menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan 1 Tahun 2024, RSUD Koja akan menyusun Rencana Tindak Lanjut yang mengacu pada 3 unsur dengan nilai IKM terendah dan kritik/saran terbuka dari responden.

Jakarta, 1 April 2024  
Direktur RSUD Koja



drg. Alifianti Lestari, M.Si, MARS  
NIP. 196807141992122001

**CAPAIAN NILAI IKM RESPONDEN EKSTERNAL PERIODE TRIWULAN 1 TAHUN 2024**  
**Berdasarkan RPD Provinsi DKI Jakarta 2023-2026 Target Nilai IKM Dinas Kesehatan dan Jajaran 88,60**

Sumber Data: Diskominfo DKI Jakarta Tanggal 30 Maret 2024

NO	NAMA UKPD	WILAYAH ADMINISTRASI	NILAI IKM TW 1
1	Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta	Jakarta Pusat	N/A
2	Puskesmas Cengkareng	Jakarta Barat	92,01
3	Puskesmas Grogol Petamburan	Jakarta Barat	92,91
4	Puskesmas Kalideres	Jakarta Barat	91,46
5	Puskesmas Kebon Jeruk	Jakarta Barat	96,06
6	Puskesmas Kembangan	Jakarta Barat	91,50
7	Puskesmas Palmerah	Jakarta Barat	89,74
8	Puskesmas Taman Sari	Jakarta Barat	93,98
9	Puskesmas Tambora	Jakarta Barat	97,67
10	Puskesmas Cempaka Putih	Jakarta Pusat	96,14
11	Puskesmas Gambir	Jakarta Pusat	97,20
12	Puskesmas Johar Baru	Jakarta Pusat	92,98
13	Puskesmas Kemayoran	Jakarta Pusat	89,89
14	Puskesmas Menteng	Jakarta Pusat	98,10
15	Puskesmas Sawah Besar	Jakarta Pusat	92,53
16	Puskesmas Senen	Jakarta Pusat	91,30
17	Puskesmas Tanah Abang	Jakarta Pusat	93,66
18	Puskesmas Cilandak	Jakarta Selatan	91,45
19	Puskesmas Jagakarsa	Jakarta Selatan	95,77
20	Puskesmas Kebayoran Baru	Jakarta Selatan	92,07
21	Puskesmas Kebayoran Lama	Jakarta Selatan	94,04
22	Puskesmas Mampang Prapatan	Jakarta Selatan	96,23
23	Puskesmas Pancoran	Jakarta Selatan	89,82
24	Puskesmas Pasar Minggu	Jakarta Selatan	95,49
25	Puskesmas Pesanggrahan	Jakarta Selatan	93,42
26	Puskesmas Setiabudi	Jakarta Selatan	87,71
27	Puskesmas Tebet	Jakarta Selatan	93,35
28	Puskesmas Cakung	Jakarta Timur	93,29
29	Puskesmas Cipayung	Jakarta Timur	93,63
30	Puskesmas Ciracas	Jakarta Timur	94,56
31	Puskesmas Duren Sawit	Jakarta Timur	95,45
32	Puskesmas Jatinegara	Jakarta Timur	92,10
33	Puskesmas Kramat Jati	Jakarta Timur	92,97
34	Puskesmas Makasar	Jakarta Timur	93,84
35	Puskesmas Matraman	Jakarta Timur	93,43

NO	NAMA UKPD	WILAYAH ADMINISTRASI	NILAI IKM TW 1
36	Puskesmas Pasar Rebo	Jakarta Timur	95,83
37	Puskesmas Pulogadung	Jakarta Timur	93,29
38	Puskesmas Cilincing	Jakarta Utara	89,38
39	Puskesmas Kelapa Gading	Jakarta Utara	96,35
40	Puskesmas Koja	Jakarta Utara	94,49
41	Puskesmas Pademangan	Jakarta Utara	97,17
42	Puskesmas Penjarangan	Jakarta Utara	94,12
43	Puskesmas Tanjung Priok	Jakarta Utara	94,17
44	Puskesmas Kepulauan Seribu Selatan	Kepulauan Seribu	98,49
45	Puskesmas Kepulauan Seribu Utara	Kepulauan Seribu	90,31
46	RSUD Cengkareng	Jakarta Barat	87,60
47	RSUD Kalideres	Jakarta Barat	88,07
48	RSUD Kembangan	Jakarta Barat	94,16
49	RSUD Tamansari	Jakarta Barat	88,66
50	RSUD Cempaka Putih	Jakarta Pusat	98,25
51	RSUD Johar Baru	Jakarta Pusat	91,81
52	RSUD Kemayoran	Jakarta Pusat	97,53
53	RSUD Sawah Besar	Jakarta Pusat	93,28
54	RSUD Tanah Abang	Jakarta Pusat	95,53
55	RSUD Tarakan	Jakarta Pusat	90,64
56	RSUD Jagakarsa	Jakarta Selatan	92,74
57	RSUD Jati Padang	Jakarta Selatan	94,80
58	RSUD Kebayoran Baru	Jakarta Selatan	99,79
59	RSUD Kebayoran Lama	Jakarta Selatan	97,70
60	RSUD Mampang Prapatan	Jakarta Selatan	98,59
61	RSUD Pasar Minggu	Jakarta Selatan	91,10
62	RSUD Pesanggrahan	Jakarta Selatan	95,24
63	RSUD Tebet	Jakarta Selatan	91,92
64	RSKD Duren Sawit	Jakarta Timur	90,41
65	RSUD Budhi Asih	Jakarta Timur	91,09
66	RSUD Cipayung	Jakarta Timur	88,83
67	RSUD Ciracas	Jakarta Timur	86,66
68	RSUD Kramat Jati	Jakarta Timur	93,27
69	RSUD Matraman	Jakarta Timur	87,87
70	RSUD Pasar Rebo	Jakarta Timur	90,24
71	RSUD Cilincing	Jakarta Utara	94,75
72	RSUD Koja	Jakarta Utara	92,89
73	RSUD Pademangan	Jakarta Utara	95,80

NO	NAMA UKPD	WILAYAH ADMINISTRASI	NILAI IKM TW 1
74	RSUD Tanjung Priok	Jakarta Utara	93,17
75	RSUD Tugu Koja	Jakarta Utara	92,13
76	RSUD Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu	84,97
77	UPT Jaminan Kesehatan Jakarta (Jamkesjak)	Jakarta Pusat	91,29
78	UPT Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda)	Jakarta Pusat	89,18
79	UPT Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D)	Jakarta Pusat	90,88
80	UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Pegawai (PPKP)	Jakarta Pusat	94,62
81	UPT Pusat Pelatihan Kesehatan Daerah (Puslatkesda)	Jakarta Timur	84,99
82	Suku Dinas Kesehatan Jakarta Barat	Jakarta Barat	N/A
83	Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat	Jakarta Pusat	N/A
84	Suku Dinas Kesehatan Jakarta Selatan	Jakarta Selatan	N/A
85	Suku Dinas Kesehatan Jakarta Timur	Jakarta Timur	N/A
86	Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara	Jakarta Utara	N/A
87	Suku Dinas Kesehatan Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu	N/A
<b>RATA-RATA IKM</b>			<b>93,00</b>

\*N/A = Survei Kepuasan Masyarakat Responden Eksternal Dinas Kesehatan dan Suku Dinas Kesehatan dilaksanakan per semester (6 bulan sekali)

**Kesimpulan: Target Tercapai**

Persentase ketercapaian target Nilai IKM sebesar 104% dengan rincian capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Jajaran Periode Triwulan 1 Tahun 2024 sebesar 93,00 dari target nilai IKM 88,60.