

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RSUD KOJA PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023

A. 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 dan Instruksi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan SKM Dinkes dan Jajaran Tahun 2023.

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 dengan jumlah sampel responden 10 orang untuk setiap UKPD dan Responden Eksternal yang merupakan masyarakat (Pasien/Pengunjung) yang menggunakan pelayanan Kesehatan di RSUD, Puskesmas Kecamatan, UPT AGD, UPT Labkesda, UPT PPKP, UPT Jamkesjak dan UPT Puslatkesda.

B. METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

1) Periode Kegiatan

Triwulan IV (Oktober-Desember 2023)

2) Waktu Pelaksanaan Kegiatan

2 – 15 November 2023

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) Daftar Responden

No	Nama Lengkap Responden	Username JAKI	Jenis Kuesioner
1.	Ns. Bobby Hafsah, SKep	Boby@!!	Dinkes
2.	M. Rahman, S.Kom	rahmanedp	Dinkes
3.	Ns. Ambaroh, SKep	ambaroh	Dinkes
4.	Ns. Titin Windarti, SKep	titinwindarti	Dinkes
5.	Ns. Retno Murtiningsih, SKep	renomurti	Dinkes
6.	Ns. Warni, SKep	warni75	Sudinkes
7.	Tunggul Satya Budhi, SE	satyabudhi79	Sudinkes
8.	Ns. Agus Susanti, SKep	Santi_0708	Sudinkes
9.	Sri Yulianti, SE	l0ve_j4k4rt4	Sudinkes
10.	Dewi Fitriyani, SAB	dewifitri_75	Sudinkes

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 dengan jenis layanan rawat inap sebanyak 318 responden dan jenis layanan rawat jalan sebanyak 372 responden.

C. HASIL KEGIATAN

I. RESPONDEN INTERNAL

No	Nama Lengkap Responden	Status Responden	Keterangan Submit
1.	Ns. Bobby Hafsah, SKep	Valid	Berhasil
2.	M. Rahman, S.Kom	Valid	Berhasil
3.	Ns. Ambaroh, SKep	Valid	Berhasil
4.	Ns. Titin Windarti, SKep	Valid	Berhasil
5.	Ns. Retno Murtiningsih, SKep	Valid	Berhasil
6.	Ns. Warni, SKep	Valid	Berhasil
7.	Tunggul Satya Budhi, SE	Valid	Berhasil
8.	Ns. Agus Susanti, SKep	Valid	Berhasil
9.	Sri Yuliati, SE	Valid	Berhasil
10.	Dewi Fitriyani, SAB	Valid	Berhasil

Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan sasaran responden internal RSUD Koja periode triwulan IV Tahun 2023 didapatkan 10 orang berhasil submit.

Sehingga didapatkan hasil *response rate* responden internal RSUD Koja sebesar 100%

II. RESPONDEN EKSTERNAL

a. LAYANAN RAWAT INAP

1) Response Rate Responden Eksternal

Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan sasaran responden eksternal jenis layanan rawat inap periode triwulan IV Tahun 2023 terdapat 331 responden berhasil submit kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Sehingga didapatkan hasil *response rate* jenis layanan rawat inap periode triwulan IV Tahun 2023 sebesar 104%

2) Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Rawat Inap RSUD Koja Triwulan IV Tahun 2023 pada 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	99,77
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,62
3.	Waktu Pelayanan	99,70
4.	Biaya	99,92
5.	Produk Layanan	99,70
6.	Kompetensi Pelaksana	99,64
7.	Perilaku Pelaksana	99,74
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,70
9.	Sarana dan Prasarana	99,60
Rata-Rata Nilai IKM		99,71

3) Unsur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi

Adapun 3 (tiga) unsur tertinggi pada nilai indeks kepuasan masyarakat layanan Rawat inap adalah sebagai berikut :

- Unsur layanan pada **“Biaya”** dengan nilai IKM sebesar **99,92**
Analisa: Tarif di RSUD Koja dibandingkan Rumah Sakit pesaing lain, masih terjangkau dan murah. Serta pada umumnya pasien di RSUD Koja merupakan peserta BPJS.
- Unsur layanan pada **“Persyaratan Pelayanan”** dengan nilai IKM sebesar **99,77**
Analisa: Persyaratan pelayanan di RSUD Koja tidak perlu menyertakan foto copy KTP atau Kartu BPJS saat pasien masuk rawat inap, hanya menyertakan dokumen asli saat mendaftar, lalu dokumen asli akan dikembalikan oleh petugas.
- Unsur layanan pada **“Perilaku Pelaksana”** dengan nilai IKM sebesar **99,74**
Analisa: Petugas sudah dibekali dengan pelatihan Hospitality, sehingga dalam memberikan pelayanan bersikap ramah dan sopan, serta didukung dengan pakaian yang rapih, beserta atribut (Name tag/ID Pengenal).

4) Unsur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Terendah

Adapun 3 (tiga) unsur terendah pada nilai indeks kepuasan masyarakat layanan Rawat inap adalah sebagai berikut :

- Unsur layanan pada **“Sarana Prasarana”** dengan nilai IKM sebesar **99,60**
Analisa: Hal ini disebabkan karena kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana secara umum belum memadai. Pendingin udara

mengalami beberapa kerusakan karena kurangnya alat perbaikan/sparepart.

- Unsur layanan pada “**Kompetensi Pelaksana**” dengan nilai IKM sebesar **99,64**

Analisa : Petugas medis dilingkungan RSUD Koja sudah sesuai dengan ijazah dan penempatan lingkungan kerja sesuai dengan kemampuan. Hanya saja pengembangan pelatihan harus terus ditingkatkan untuk menambah pengetahuan setiap petugas.

- Unsur layanan pada “**Sistem Mekanisme prosedur**” dengan nilai IKM sebesar **99,62**

Analisa: Kurangnya informasi alur proses pelayanan rawat inap kepada pasien/keluarga. Informasi yang disampaikan secara lisan kurang dipahami oleh pasien/keluarga pasien.

b. LAYANAN RAWAT JALAN

1) Response Rate Responden Eksternal

Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan sasaran responden eksternal jenis layanan rawat jalan periode triwulan IV Tahun 2023 terdapat 445 responden berhasil submit kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Sehingga didapatkan hasil response rate jenis layanan rawat jalan periode triwulan IV Tahun 2023 sebesar 120%

2) Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Rawat Jalan RSUD Koja Triwulan IV Tahun 2023 pada 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	99,10
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,21
3.	Waktu Pelayanan	99,23
4.	Biaya	100
5.	Produk Layanan	99,44
6.	Kompetensi Pelaksana	99,48
7.	Perilaku Pelaksana	99,30
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,30
9.	Sarana dan Prasarana	99,35
Rata-Rata Nilai IKM		99,38

3) Unsur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi

Adapun 3 (tiga) unsur tertinggi pada nilai indeks kepuasan masyarakat layanan Rawat jalan adalah sebagai berikut :

- Unsur layanan pada **“Biaya”** dengan nilai IKM sebesar **100**
Analisa : Hampir seluruh pasien pelayanan rawat jalan merupakan rujukan pasien peserta BPJS, yang tidak perlu membayar biaya.
- Unsur layanan pada **“Kompetensi Pelaksana”** dengan nilai IKM sebesar **99,48**
Analisa : Seluruh petugas sudah dibekali dengan kemampuan yang sesuai dengan pendidikan, serta sudah terlatih pada unit masing-masing.
- Unsur layanan pada **“Produk Layanan”** dengan nilai IKM sebesar **99,44**
Analisa : Perbaikan dan penambahan alat pemeriksaan penunjang dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan kecepatan penegakan diagnosa, seperti: penambahan alat USG 4D, MRI, Robotik rehab medic, dll

4) Unsur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Terendah

Adapun 3 (tiga) unsur terendah pada nilai indeks kepuasan masyarakat layanan Rawat jalan adalah sebagai berikut :

- Unsur layanan pada **“Persyaratan Pelayanan”** dengan nilai IKM sebesar **99,10**
Analisa : Pendaftaran rawat jalan sudah tidak lagi menggunakan fotocopy dokumen, pasien hanya menunjukkan dokumen asli, tetapi masih ada beberapa pasien yang tidak membawa rujukan asli atau identitas asli. Selain itu pasien diwajibkan melakukan sidik jari/finger print di bagian pendaftaran, terkadang pasien belum datang/tidak ada.
- Unsur layanan pada **“Sistem Mekanisme dan Prosedur”** dengan nilai IKM sebesar **99,21**
Analisa : Penyampaian informasi oleh petugas kurang dipahami atau terlalu cepat menyampaikan informasi membuat pasien/keluarga lupa. Serta kurangnya informasi/alur pelayanan di setiap layanan.
- Unsur layanan pada **“Waktu Pelayanan”** dengan nilai IKM sebesar **99,23**
Analisa : Ketepatan waktu pelayanan pada setiap poliklinik berbeda tergantung dengan kondisi pasien saat melakukan konsultasi

D. KETERCAPAIAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN TARGET IKM TAHUN 2023 RSUD KOJA

Berdasarkan Instruksi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Jajaran Tahun 2023, Target Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Koja sebesar 88,50

Rata-rata hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 RSUD Koja didapatkan hasil IKM sebesar 98,49. Sehingga didapatkan persentase ketercapaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan Target IKM Tahun 2023 adalah sebesar 112%

E. KESIMPULAN

(Penjelasan akhir capaian IKM dan response rate UKPD serta tindak lanjut yang akan dilakukan untuk perbaikan/mempertahankan kualitas)

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 di RSUD Koja, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Total responden dalam pelaksanaan survey sudah dalam kategori SANGAT BAIK dengan nilai IKM sebesar 98,49.
- Unsur terendah pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan yaitu : “ Sistem Mekanisme dan Prosedur”, walaupun nilai IKM pada unsur tersebut dengan kategori SANGAT BAIK yaitu 99,62 pada layanan rawat inap dan 99,21 pada layanan rawat jalan. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat bahwa RSUD Koja masih harus lebih banyak memberikan informasi-informasi pelayanan khususnya pada alur/aturan pelayanan. Informasi tersebut dapat dibuat dengan infografis atau videografis yang akan diposting/share melalui videotron dan media social. Serta pembuatan roll banner/brosur/poster yang dapat dibaca oleh pasien/keluarga pasien.

Jakarta, 19 Desember 2023

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Koja



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

LAMPIRAN

(FORM RENCANA TINDAK LANJUT UNDUH DI bit.ly/formrtlskm2023dinkes)

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT
 HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI JAKARTA
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOJA
 PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023

NO	JENIS LAYANAN	NILAI KEPUASAN PELANGGAN	NO	UNSUR PELAYANAN	KEBUTUHAN / HARAPAN PELANGGAN	ANALISA PENYEBAB	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU TINDAK LANJUT (BULAN)		STATUS	
								TARGET	REALISASI		
1	RAWAT JALAN	TW 1= 96,99 TW 2= 97,96 TW 3=94,87 TW 4= 99,38 (Sumber Data SKM Biro ORB 2023)	1	PERSYARATAN PELAYANAN (Nilai SKM terendah 99,10)	Pendaftaran rawat jalan dapat dilakukan tanpa harus melakukan sidik jari/finger print	Beberapa pasien tidak membawa rujukan asli dan pasien tidak datang. Padahal BPJS mewajibkan pasien rawat jalan untuk melakukan sidik jari/finger print	Membuat infografis/videografis serta poster tentang persyaratan pelayanan yang dapat dibaca oleh pasien disetiap layanan.	Januari 2024	Februari 2024		
			2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
			3	WAKTU PELAYANAN							
			4	BIAYA							
			5	PRODUK LAYANAN							
			6	KOMPETENSI PELAKSANA							
			7	PERILAKU PELAKSANA							
			8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
			9	SARANA DAN PRASARANA							
2	RAWAT INAP	TW 1= 89,97 TW 2= 94,86 TW 3= 97,38 TW 4= 99,71 (Sumber Data SKM Biro ORB 2023)	1	PERSYARATAN PELAYANAN							
			2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR							
			3	WAKTU PELAYANAN							
			4	BIAYA							
			5	PRODUK LAYANAN							
			6	KOMPETENSI PELAKSANA							
			7	PERILAKU PELAKSANA							
			8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
			9	SARANA DAN PRASARANA (Nilai SKM terendah 99,60)	Pendingin udara diseluruh ruang perawatan tidak mati	Terjadi kerusakan pada beberapa window pada pendingin udara	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan pendingin udara serta mengganti pendingin udara yang sudah rusak.	Februari 2024	Februari 2024	Proses berkelanjutan	



 Jakarta, 19 Desember 2023
 Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Koja
 Dg. Alifanti Lestari, M.Si, MARS
 N.P. 196807141992122001