



Rumah Sakit Jiwa Daerah
Kolonel H. M. Syukur
Provinsi Jambi

INDEK KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)



2024

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	I-1
1.1.	Latar Belakang.....	I-1
1.2.	Tujuan Penyusunan IKM.....	I-3
1.3.	Manfaat Penyusunan IKM.....	I-3
1.4.	Output Penyusunan IKM	I-4
1.5.	Ruang Lingkup Penyusunan IKM.....	I-5
1.6.	Dasar Hukum Penyusunan IKM.....	I-6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENYUSUNAN.....	II-1
2.1.	Tinjauan Pustaka.....	II-1
2.2.	Metode Penyusunan.....	II-22
BAB III	GAMBARAN UMUM DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	III-1
3.1.	Sejarah Singkat.....	III-1
3.2.	Tugas dan Fungsi.....	III -3
3.3.	Gambaran SDM.....	III-7
3.4.	Gambaran Pendapatan.....	III-11
3.5.	Gambaran Kinerja.....	III-12
3.6.	Produk Layanan.....	III-15
3.7.	Jumlah Kunjungan	III-18
3.8.	Kapasitas Tempat Tidur.....	III-20
3.9.	Diagnostik Penyakit.....	III-21
3.10.	Karakteristik Responden.....	III-26
BAB IV	IKM RSJD Kol HM SYUKUR Prov.JAMBI.....	IV-1
4.1.	IKM RSJD	IV-1
4.2.	IKM Unit Layanan.....	IV -9
4.2.1.	IKM Unit Layanan Spesialis Jiwa dan Unsurnya.....	IV-9
4.2.2.	IKM Unit Layanan Klinik Rehab Medik dan Unsurnya.....	IV-18
4.2.3	IKM Unit Layanan Neorologi Saraf dan Unsurnya.....	IV-24
4.2.4	IKM Unit Layanan IGD dan Unsurnya.....	IV-31
4.2.5	IKM Unit Layanan Gigi dan Mulut dan Unsurnya.....	IV-38
4.2.6	IKM Unit Layanan Akupuntur dan Unsurnya.....	IV-46

4.2.7	IKM Unit Layanan Laboratorium dan Unsurnya.....	IV-53
4.2.8	IKM Unit Layanan Psikologi dan Unsurnya.....	IV-61
4.2.9	IKM Unit Layanan Fisioterapi dan Unsurnya.....	IV-69
4.2.10	IKM Unit Layanan Radiologi dan Unsurnya.....	IV-76
4.2.11	IKM Unit Layanan MMPI dan Unsurnya.....	IV-83
4.2.12	IKM Unit Layanan Okupasi Terapi dan Unsurnya.....	IV-90
4.2.13	IKM Unit Layanan Penyakit Dalam dan Unsurnya.....	IV-97
4.2.14	IKM Unit Layanan Poli Anak dan Unsurnya.....	IV-83
BAB V	PENTUTP.....	V
5.1.	Kesimpulan.....	V -1
5.2.	Rekomendasi.....	V -2

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi (selumnya bernama RSJD Provinsi Jambi), adalah satu-satunya Rumah Sakit Jiwa di Provinsi Jambi. RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan khusus kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif.

Mengacu pada Peraturan Gubernur Jambi Nomor 18 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*), Rumah Sakit Jiwa mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian Masyarakat. Guna menyelenggarakan tugas pokok tersebut rumah sakit mempunyai fungsi : a. perumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Kesehatan; b. pelayanan penunjang dalam menyelenggarakan pemerintah provinsi di bidang pelayanan kesehatan ; c. penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan Kesehatan; d. pelayanan medis; e. pelayanan penunjang medis

dan non medis; f. pelayanan keperawatan; g. pelayanan rujukan; h. pelaksanaan pendidikan dan pelatihan; i. pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat; j. pengelolaan keuangan dan akuntansi; dan Pengelolaan urusan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, serta rumah tangga, perlengkapan dan umum.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, secara berkala Rumah Sakit Jiwa telah melakukan pengukuran indek kepuasan Masyarakat. Berdasarkan gambaran IKM RSJ Daerah Provinsi Jambi tahun 2023, meskipun nilai IKM tahun 2023 adalah 84.77, dengan mutu pelayanannya adalah B dan kinerja layanan adalah baik, masih saja ada yang memberikan penilaian dengan persepsi yang kurang baik pada pada unsur dan unit layanan tertentu. Rumah Sakit Jiwa Jambi sangat perlu melakukan penyusunan IKM tahun 2024 untuk selalu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam berbagai aspek pelayanan dan harus mengacu pada ketentuan Menpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik seperti halnya RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut dalam melakukan pelayanan. Meskipun perbaikan dan

pembenahan secara internal telah dilakukan tetap saja masih dirasakan belum memenuhi harapan semua masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial bahkan dari hasil survei IKM sebelumnya. Tentunya keluhan masyarakat tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan serius akan memberikan dampak buruk terhadap RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat dan pada akhirnya berdampak pada penerimaan BLUD-nya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei secara berkala terkait dengan kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei tersebut minimal satu kali dalam satu tahun.

1.2. Tujuan Penyusunan IKM

Tujuan umum dari Penyusunan IKM di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024 adalah untuk mendorong, memotivasi dan meningkatkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.

1.3. Manfaat Penyusunan IKM

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dan kinerja pelayanan dari masing-masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
3. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan unit pelayanan publik di lingkup RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi;

1.4. Ouput Penyusunan IKM

Penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024 akan menghasilkan ouput sebagai berikut :

1. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.
2. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya.
3. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut Unit Pelayanan.
4. Diperolehnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya.

1.5. Ruang Lingkup Penyusunan IKM

1.5.1. Lingkup Objek dan Waktu

Survei IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi ini ditujukan kepada pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama waktu survei. Waktu survei dimaksud pada bulan September hingga Oktober 2024. Waktu yang diperlukan untuk semua tahapan adalah 12 minggu (3 bulan) mulai dari persiapan hingga selesainya laporan akhir.

1.5.2. Lingkup Unsur Pelayanan

Survei IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan tersebut adalah :

Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan

Unsur 2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Unsur 3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur 4 : Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur 5 : Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan

Unsur 6 : Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan

Unsur 7 : Prilaku Pelaksana Pelayanan

Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur 9 : Sarana dan Prasarana

1.6. Dasar Hukum Penyusunan IKM

Dasar hukum penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan
8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 tentang pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

DAN METODE PENYUSUNAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pelayanan Kesehatan

a. Definisi Pelayanan

Negara menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat, serta sejahtera lahir dan batin demi tercapainya tujuan nasional dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat dijaga dan diinginkan oleh semua orang, bukan hanya keinginan individu tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Untuk menunjang kesehatan yang optimal pada masyarakat diperlukan upaya penyelenggaraan kesehatan yang harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan

kesehatan secara umum. Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit (Sondakh, 2022)

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara (Suandi, 2019)

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan (Exreana *et al.*, 2021)

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Kemenkes yang bekerja sama dengan Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menetapkan standar mutu pelayanan, agar semua Rumah Sakit terakreditasi minimal 5 pelayanan, yaitu: pelayanan gawat darurat, pelayanan medik, pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medik (Purwaningrum, 2020).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut (Hariyoko *et al.*, 2021)

Beberapa syarat pelayanan kesehatan menurut Saifudin antara lain: tersedia (*availability*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil atau merata (*equity*), mandiri (*sustainable*), wajar (*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efektif (*effective*), efisien (*efficient*), dan bermutu (*quality*) (Sari, rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi)

Pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pasien, pelayanan di sini dapat berupa komunikasi yang efektif yaitu kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan, menganalisis, serta cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh penerima pesan. Hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, berarti respon atau kesiapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan petugas kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi dan memahami apa yang disampaikan oleh pasien (Hayati, 2022).

Pelayanan kesehatan sendiri merupakan sebuah rangkaian proses yang kompleks dan terstruktur, yang dilakukan untuk memberikan pemenuhan pelayanan kesehatan yang maksimal dimana nantinya kegiatan pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh tenaga medis yang terampil dan berpengalaman, yang bekerja dalam suatu instansi fasilitas layanan kesehatan tertentu. Instansi (Rumah Sakit) berperan krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan efektif, serta memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses yang merata dan adil terhadap layanan kesehatan (Zuhair, 2024)

b. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab meningkatkan dan mengembangkan Upaya Kesehatan dalam rangka meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan, ketersediaan Sumber Daya Kesehatan yang adil dan

merata bagi seluruh masyarakat dan ketersediaan dan akses terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) serta informasi dan edukasi Kesehatan. Fasyankes merupakan tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat.

Berdasarkan Permenkes Nomor 03 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit bahwa Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit (Fitriani dalam *Badar 2022*,).

Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai

kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisistik atau medik sekunder dan pelayanan sub spesialisistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Kemenkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan yang baik, saat ini menjadi suatu kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan finansial maupun permasalahan kesehatan. Saat ini ada banyak jenis fasilitas kesehatan yang dapat di akses oleh masyarakat baik itu milik pemerintah maupun swasta. Seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta maupun klinik milik pribadi. Akan tetapi rumah sakit masih menjadi pilihan sebagian besar masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan terkait dengan pelayanan kesehatan saat ini. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar Rumah Sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat

besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi dan kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan.

Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi serta memuaskan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah berorientasi terhadap kepentingan pasien, bukan hanya kepentingan perusahaan atau instansi kesehatan. Pelayanan prima dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Beberapa penelitian tersebut menilai pelayanan prima di rumah sakit dengan menggunakan 6 indikator, yaitu Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability) terhadap kepuasan pasien (Pratiwi dan Putra, 2021).

i. Sikap (Attitude)

Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui pasien. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi konsumen. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan excellent service. Konsumen akan memberi kesan pertama terhadap

perusahaan melalui sikap dan perilaku karyawan terdepannya.

ii. Perhatian (Attention)

Suatu bentuk kepedulian yang penuh terhadap pelanggan atau pasien, baik berhubungan dengan kebutuhan, keinginan, pemahaman, saran maupun kritik dari pelanggan atau pasien di rumah sakit.

iii. Tindakan (Action)

Action meliputi berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Misalnya saja mencatat pesanan konsumen, melakukan pengiriman dengan rapi dan tepat waktu, menyediakan jasa atau barang terbaik yang dimiliki, dan juga jangan lupa untuk berterima kasih kepada konsumen.

iv. Kemampuan (Ability)

Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki tenaga kesehatan, seperti dapat berkomunikasi dengan efektif dan memberikan motivasi kepada pasien. Untuk menunjang pelayanan prima, manajemen rumah sakit dapat menggunakan public relation dalam membangun hubungan yang baik antara internal dan eksternal rumah sakit.

v. Penampilan (Appearance)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan juga bukan hanya penampilan luar, namun penampilan non- fisik misalnya saja kewarasan dan gaya bicara. Contohnya

jika usaha Anda bergerak di bidang pelayanan, maka usahakan menggunakan penampilan yang rapi menggunakan setelan. Berbeda dengan pelayanan jasa teknis dimana Anda harus meyakinkan konsumen dengan membawa kelengkapan alat.

vi. Tanggung jawab (Accountability)

Konsep dasar excellent service lainnya adalah tanggungjawab. Anda sebagai pelayan konsumen harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pelayanan. Hal ini sebenarnya menjadi dasar tiap pekerjaan. Namun seringkali, banyak perusahaan yang melalaikan tanggung jawab pelayanan prima dan lebih berfokus pada keuntungan semata. Tanggung jawab juga bisa disebut suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.1.1. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Untuk mengetahui apakah Perangkat Daerah/Unit Kerja sudah memenuhi SPM maka diperlukan suatu indikator. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 2 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Indikator SPM adalah tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif

yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan. Indikator dan standar pencapaian SPM ditetapkan oleh masing-masing Kementerian/Lembaga Negara. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Jepisah et al, 2021).

Penyusunan Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, target nasional untuk tahun rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi sampai dengan tahun 2028, cara perhitungan /rumus/ pembilang dan penyebut standar/ satuan pencapaian kinerja dan sumber data. Prinsip Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Konsensus, berdasarkan kesepakatan bersama berbagai komponen atau sektor terkait dari unsur-unsur kesehatan dan unit pelayanan terkait yang secara rinci terlampir dalam lampiran.
2. Sederhana, SPM disusun dengan kalimat yang mudah di mengerti dan di pahami.
3. Nyata, SPM disusun dengan memperhatikan dimensi ruang waktu dan persyaratan atau prosedur teknis
4. Terukur, seluruh indikator dan standar di dalam SPM dapat di ukur baik kualitatif dan kuantitatif.

5. Terjangkau, SPM dapat di capai dengan menggunakan sumber daya dan anggaran yang tersedia.

Berdasarkan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan adalah ketentuan mengenai jenis dan Mutu Pelayanan Dasar bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM Kesehatan merupakan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah dalam urusan kesehatan yang menjadi penilaian kinerja daerah dalam memberikan Pelayanan Dasar kepada warga negara dan merupakan bahan Pemerintah Pusat dalam perumusan kebijakan nasional, pemberian insentif, disinsentif dan sanksi administrasi Kepala Daerah. Jenis Pelayanan Dasar pada SPM Kesehatan Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. pelayanan kesehatan ibu hamil
- b. pelayanan kesehatan ibu bersalin
- c. pelayanan kesehatan bayi baru lahir
- d. pelayanan kesehatan balita
- e. pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
- f. pelayanan kesehatan pada usia produktif
- g. pelayanan kesehatan pada usia lanjut
- h. pelayanan kesehatan penderita hipertensi
- i. pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus
- j. pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
- k. pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis dan
- l. pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia atau human

immunodeficiency virus; yang bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif.

Manajemen Pelaksanaan SPM

1. Perencanaan

SPM sebagai bagian dari perencanaan dalam pencapaiannya diperlukan strategi, program dan kegiatan (tahunan, tribulanan, bulanan) yang menjadi satu kesatuan. secara berkesinambungan dengan dokumen Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Pengukuran Kinerja Kegiatan dan Pengukuran Pencapaian Sasaran yang tercermin dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan masing-masing indikator dalam SPM dilakukan oleh instalasi / unit kerja dikaitkan dalam target kinerja instalasi / unit kerja yang pada akhirnya akan menjadi hasil kinerja instalasi / unit kerja tersebut. Untuk mencapai target kinerja perlu disusun strategi, program, kegiatan dalam periode waktu tertentu (tahunan, tribulanan, bulanan) dengan catatan harus terukur.

3. Monitoring

Monitoring pelaksanaan SPM dilakukan oleh masing-masing instalasi /bidang yang membawahi pelayanan tersebut, sesuai Organisasi dan Tata Kerja.RSUD.

4. Evaluasi

Proses evaluasi pengukuran target kinerja dikaitkan dengan kinerja masing-masing instalasi / satuan kerja keatasan langsung (kepala bidang). Proses evaluasi secara administratif mengenai penerapan SPM oleh Sub bag Perencanaan dan Evaluasi yang dikaitkan dengan LAKIP RS sebagai bahan rekomendasi dalam perencanaan berikutnya. Manajemen pelaksanaan SPM merupakan proses yang berkelanjutan, siklus yang tidak ada hentinya sehingga pada akhirnya memberikan manfaat yaitu:

- a. Menjamin kualitas pelayanan
- b. Menjamin keamanan pasien
- c. Menjamin kemudahan mendapatkan pelayanan
- d. Sebagai tolok ukur kinerja pelayanan.

2.1.3. Kepuasan Masyarakat

a. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan beroperasionalnya rumah sakit dalam jangka panjang dimana pemerintah perlu mengatur lebih lanjut kebijakan-kebijakan rumah sakit agar persaingan yang ada adalah

persaingan yang sehat dengan harapan rumah sakit-rumah sakit tersebut harus dapat bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan membuat diferensiasi yang berbeda (Anfal,2020)

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Widodo, 2020).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Nugraha and Kurniawansyah, 2022)

Pelayanan rumah sakit diuntut memberikan pelayanan yang berkualitas, karena banyak hal yang terjadi salah satunya adalah ketidakpuasan. Pasien atau keluarga sudah paham terkait hak-hak yang diterimanya sebagai pasien sehingga rumah sakit harus cerdas dalam melayani pasien. Pasien sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari seluruh SDM

rumah sakit, sehingga tercipta pelayanan yang bermutu. (Herman, 2019).

Satrianegara dalam bukunya nya Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap dokter, perawat dan petugas lainnya, maka komponen lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan perawat yang jarang menjenguk keadaan pasien, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan rumah sakit.

Kualitas dan kepuasan tidak dapat dipisahkan seperti layaknya dua sisi mata uang yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit melalui pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Kepuasan pasien pada akhirnya berpengaruh terhadap kesetiaan pasien kepada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan (Edison, 2018).

b. Survei Kepuasan Masyarakat

Sistem penanganan keluhan dalam pelayanan publik, wajib dilakukan oleh setiap lembaga pelayanan umum, sebab penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian dari proses pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan mengatasi hambatan dalam mencapai pelayanan paripurna. Setiap pelayanan terkadang proses pelayanan kesehatan sering mengalami hambatan, sehingga tingkat dari kualitas pelayanan yang bermutu seiring kepuasan pelayanan kadang sulit diciptakan dengan baik. Kaitan dengan adanya keluhan pelanggan maka pihak pemberi pelayanan dalam hal ini rumah sakit harus lebih intens merespon setiap keluhan yang dihadapi oleh masyarakat. Tidak adanya penanganan keluhan, maka akan menyulitkan pelanggan mencapai apa yang dibutuhkan di tempat pelayanan. Umumnya penyampaian keluhan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran yang terdapat di tempat pelayanan, setiap pelanggan yang datang mereka menginginkan pelayanan yang cepat, lancar, tidak berbelit dan terjangkau (Suhadi *et al.*, 2019)

Manfaat dengan dilakukannya SKM adalah Pihak Rumah Sakit mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara

pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, dan dapat memberikan gambaran untuk masyarakat tentang kinerja unit pelayanan.

Penelitian survey dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa rumah sakit menaruh perhatian terhadap para pengguna jasa pelayanannya.

Daya tanggap terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien itu sendiri. Semakin tinggi tingkat daya tanggap pelayan kesehatan terhadap kebutuhan, harapan, dan keinginan pasien, semakin besar kemungkinan pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Siyen, 2020).

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya. Beberapa pelayanan kesehatan kadang harus dilakukan lebih dari satu kali kunjungan misalnya seperti pengobatan pada pasien diabetes yang harus mengkonsumsi obat rutin sehingga informasi yang sejelas-jelasnya tentang berapa kali pasien datang, kapan harus datang kembali sangat diperlukan oleh pasien (Ni'amah, 2019).

Kehandalan pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan sistem kesehatan dalam memberikan pelayanan

yang konsisten, akurat, dan efektif kepada pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kehandalan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, kehandalan pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang andal dan konsisten dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan kepercayaan pada sistem kesehatan tersebut. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien, fasilitas kesehatan harus terus meningkatkan kehandalan dan konsistensi pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam hal ini, pengukuran dan pemantauan kualitas pelayanan menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan, dan memperbaiki masalah jika terdapat kegagalan dalam pelayanan kesehatan (Siregar, rumah Sakit Jiwa Daerah Kol. HM Syukur Provinsi Jambi).

c. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk yang diberikan akan mempengaruhi pola perilaku seperti minat membeli ulang produk. Untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan

pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan; ketanggapan (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat; jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya; Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien (Listiyono, 2015).

Tingkat kepuasan adalah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Bila pelanggan tidak puas atau kecewa, harus segera diketahui faktor penyebabnya dan segera dilakukan koreksi atau perbaikan. Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak bermanfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas, dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di masing-masing instalasi maupun di poliklinik dengan jumlah minimal responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (e-survei)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa unsur SKM meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Jenis Pelayanan Produk spesifikasi adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2. Metode Penyusunan

2.2.1. Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 mengikuti ketentuan Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih dengan menggunakan pendekatan non random namun dilakukan secara proporsional dengan batasan minimal pada unit layanan dan dialokasikan secara proporsional.

Sedangkan untuk besaran sampel tergantung dari populasi pada waktu sebelum survei dimulai, dalam hal ini adalah Populasi rata-rata setiap bulan Selanjutnya pada masing-masing unit layanan akan dialokasikan jumlah sampel secara proporsional. Agar tidak terjadi tendensius dalam pengambilan kesimpulan dan saran atau rekomendasi dari hasil penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi jumlah sampel yang seharusnya besar atau dominan akan dikurangi dan proporsional pada unit layanan dengan pasien yang banyak, kemudian unit layanan dengan pasien yang sedikit tidak mendapatkan porsi yang rasional atau tidak memadai untuk dijadikan kesimpulan dan rekomendasi kebijakan. Jumlah sampel yang diambil berpedoman pada tabel sampel dari

Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus
(Kemenpan dan RB, 2017)

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 2.1
Pedoman Penentuan Jumlah Sampel Menurut
Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Kepmepan RB Nomor 14 2017

Mengacu pada data bulanan (September 2024) yang diperoleh dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi, sebanyak 3.067 orang atau rata-rata perminggu sebanyak 767 pengunjung. Jumlah tersebut berada antara 750 sd 800 pada

table Morgan dan Krejcie. Dengan demikian jumlah sampelnya adalah antara 254 sd 260. Artinya, jumlah sampel yang diambil minimal 254 dan maksimal 260.

2.2.2. Lokasi, Waktu Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan

Pengumpulan data untuk pengukuran IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dilakukan selama tiga minggu atau 18 hari kerja yang setiap harinya dibagi dua yakni jam 08.00-12.00 dan 13.00-17.00. Sedangkan total waktu yang diperlukan dalam penyusunan IKM RSJ Daerh Jambi lebih kurang 12 minggu dimulai dari

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 18 (delapan belas) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 12 (dua belas enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 12 (dua belas) hari kerja.

2.2.3. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode IKM dilakukan sebagai berikut : Pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-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

Karena yang dikaji sebanyak 9 (dua puluh enam) unsur, maka

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

$$\text{SIKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SIKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 2.2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelaynan
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

Sumber : Kepmepean RB Nomor 14 2017

Pengolahan Data Survei IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: 1) Pengolahan dengan komputer Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base. 2) Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = $\frac{\text{Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}{\text{Jumlah Unsur}}$: a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut: 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (untuk 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, mengingat jumlah unsur yang digunakan adalah sebanyak 9 unsur maka nilai bobot rata-rata tertimbngnya adalah $\frac{1}{9}$, 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur, 3) Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini

dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Data pendapat atau preferensi masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama., yaitu 0,111 (untuk 9 unsur). Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah diwakili oleh huruf a sampai n, maka untuk mengetahui nilai indeks pada masing-masing unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0.111) + (b \times 0.111) + (c \times 0.111) + (d \times 0.111) + (e \times 0.111) + (f \times 0.111) + (g \times 0.111) + (h \times 0.111) + (i \times 0.111) \\ = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
$$X \times 25 = y$$
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

Setelah diperoleh nilai-nilai tersebut maka akan dapat dirumuskan prioritas kebijakan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

2.2.4. Lingkup / Batasan

Ketentuan umum atau lingkup/Batasan dalam penyusunan IKM Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi, yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan

masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang atau masyarakat, yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat yang mendapatkan pelayanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik (pasien atau keluarga pasien) yang pada saat survey sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di

Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.HM Syukur Provinsi Jambi.

BAB III
GAMBARAN UMUM RSJD KOL. HM. SYUKUR
PROVINSI JAMBI DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

3.1. Sejarah Singkat

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terletak di Kelurahan Kenali Besar Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi, jaraknya lebih kurang 9,5 Km kearah barat dari Pusat Kota Jambi. Rumah sakit jiwa ini berasal dari Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi, yang dibangun melalui Dana Proyek Peningkatan Pelayanan Kesehatan Jiwa Departemen Kesehatan RI Tahun 1981/1982, dibangun diatas tanah seluas 98,693 M² dengan luas bangunan yang saat itu seluas 3.366 M². Peresmian operasionalnya oleh Menteri Kesehatan RI Dr. Soewarjono Surya ningrat, pada tanggal 15 Februari 1983. Pada Tanggal 15 Februari 1984, oleh Menteri Kesehatan RI Rumah sakit Jiwa ini ditetapkan sebagai Rumah Sakit Jiwa kelas B dengan surat keputusan Nomor.350/Menkes/SK/VII/1984 (RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2021)

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata kerja Rumah sakit jiwa daerah Provinsi Jambi, maka Rumah sakit jiwa jambi yang semula disebut Rumah sakit jiwa pusat jambi, berubah menjadi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi jambi, dan pada tanggal 17 September 2024 Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi resmi berubah nama menjadi Rumah Sakit Jiwa Kolonel Infantri H.

Muhammad Syukur Provinsi Jambi. Sesuai perkembangannya pada tahun 2006 jumlah tempat tidur nya sebanyak 150 tempat tidur. Selanjutnya pada tahun 2008 menjadi 200 tempat tidur, Pada Tanggal 1 November 2012 Jumlah tempat tidur ditetapkan menjadi 270 Tempat tidur, Pada Tahun 20013 bulan Desember bertambah menjadi 300 Tempat Tidur dan terakhir pada Desember 2015 menjadi 340 Tempat Tidur (Renstra RSJD Jambi, 2022).

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi telah lulus akreditasi KARS V (lima) pelayanan pada Tahun 2001 dengan SK menteri Kesehatan RI nomor : YM.00.03.2.2.5272 tanggal 15 November 2001 dan pada tanggal 22 Desember 2011 dengan SK Komisi Akreditasi RS nomor : KARS- SERT/222/XII/2011, Kemudian pada tahun 2017 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terakreditasi dari KARS Versi 2012 dengan predikat Paripurna, Kemudian menyusul pada tahun 2019 Rumah Sakit Jiwa juga terakreditasi Paripurna dari KARS dengan Versi Snars. Edisi 1. Nomor: KARS-SERT/1162/XI/2019 Berlaku 12 November 2019 s/d 11 November 2022 dan terakreditasi KARS pada tanggal 09 Desember 2022 dengan peringkat Paripurna Dengan Nomor : KARS-SERT/540/XII/2022 berlaku sampai tanggal 28 November 2026.

Sejak tanggal 17 September 2024, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah resmi berganti nama menjadi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan merupakan satu-satunya

pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa di Provinsi Jambi yang dibangun pada tahun 1983. "Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah menjalankan fungsinya sebagai pelayan khusus kesehatan jiwa dan bertransformasi dengan pelayanan non-jiwa, dengan melengkapi berbagai fasilitas kesehatan, yakni Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Anak, Poli Syaraf, Poli Rehabilitasi Medik, Poli Akupunktur, Poli Psikologi serta dilengkapi Instalasi Radiologi dan Laboratorium Klinis, Ruang Operasi, ICU, HCU, dan Gedung Manajemen.

3.2. Tugas dan Fungsi

Mengacu pada Rencana Strategis RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2021-2026, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi merupakan salah satu SKPD Pemerintah Provinsi Jambi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2002 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan pada tahun 2008 mengalami reorganisasi sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008. Namun, sesuai Keputusan Gubernur Jambi No.149/Kep.Gub/RSJD/2011 tanggal 7 April 2011, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah, dimana 100% RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dapat digunakan langsung untuk membiayai operasional kegiatan rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan Peraturan Gubernur Jambi No. 31 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Tugas : Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Kesehatan Jiwa Masyarakat.

b. Fungsi :

1. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa peningkatan, pencegahan dan pemulihan
2. Penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan jiwa penyembuhan
3. Penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi medik
4. Penyelenggaraan pelayanan medik, penunjang medik dan non medik
5. Penyelenggaraan rujukan (sistem referral)
6. Penyelenggaraan pelayanan jiwa kemasyarakatan
7. Penyelenggaraan pengembangan Sumber Daya Manusia
8. Penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan
9. Pelaksanaan pelayanan asuhan keperawatan dan kebidanan

10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya tugas Pokok Direktur Utama adalah (a) Melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam tugas dan fungsi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, (b) Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan Direktur. Kemudian Bagian, Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional yang terdiri dari Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik mempunyai tugas menyelenggarakan penatausahaan dan pelayanan penunjang medik.

Untuk melaksanakan tugas, Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik mempunyai fungsi : a. Mengkoordinasikan Pelayanan Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik b. Mengkoordinasikan tugas-tugas Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik c. Membina dan melaksanakan hubungan kerjasama antar Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugasnya d. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan program dan kegiatan Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik e. Mengkoordinasikan Akreditasi Rumah Sakit f. Mengkoordinasikan penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Rumah Sakit Jiwa g. Mengkoordinasikan penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Gubernur di Bidang Kesehatan Jiwa h. Mengkoordinasikan Pengawasan Melekat (Waskat) di

Bagian Tata Usaha dan Bagian Penunjang Diagnostik dan Rekam Medik i. Mengkoordinasikan Bantuan Hukum terhadap seluruh Lingkungan Rumah Sakit Jiwa j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

Selanjutnya Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan mempunyai tugas menyelenggarakan usaha pelayanan kesehatan jiwa pencegahan, pemulihan, penyembuhan, rehabilitasi medik, kemasyarakatan, sistem rujukan (sistem referal), pelayanan medis, penunjang medis dan non medis, peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan Sumber Daya Manusia. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan kebijakan program Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
- b. Merumuskan rencana pengembangan Pelayanan Medik dan Keperawatan
- c. Memantau pelaksanaan tugas, sistem dan mekanisme pelaksanaan kegiatan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
- d. Menindaklanjuti hasil pengawasan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
- e. Mengkoordinasikan evaluasi dan laporan hasil pelaksanaan kegiatan di Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
- f. Mengkoordinasikan Rencana Kebutuhan Anggaran (RKA) Bidang sesuai program Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
- g. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kebutuhan pelayanan medik dan keperawatan dengan Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik
- h. Mengkoordinasikan hasil

penyusunan RKA dengan Direktur Umum, Keuangan dan Penunjang Medik i. Melaksanakan kegiatan administrasi Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan j. Mengkoordinasikan laporan pelaksanaan kegiatan Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

3.3. Gambaran SDM

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia adalah komponen penting yang berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah organisasi.

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu organisasi dilihat dari faktor-faktor lainnya selain sumber daya uang. Oleh karenanya, SDM sangat diperlu untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi organisasi semakin meningkat. Mengelola SDM dengan baik dan benar merupakan faktor yang paling utama guna menunjang kesuksesan sebuah organisasi di masa depan. Setiap organisasi memiliki caranya sendiri dalam pengembangan SDM. Masing-masing organisasi membutuhkan SDM yang berbeda-beda sesuai dengan visi-misi-tupoksi dari organisasi tersebut. Pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan pada sebuah

organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana guna mencapai tujuan organisasi.

Dewasa ini perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal juga aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncul istilah baru di luar Human Resources yakni H.C atau Human Capital. Dalam konteks ini, SDM dilihat bukan hanya sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan bisa dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebaliknya sebagai bebas, cos), disini persektif SDM sebagai investasi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas akan membantu perusahaan berkembang dan mencapai tujuan perusahaan. Nah berikut adalah beberapa manfaat yang bisa diperoleh jika melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) diantaranya yaitu (RSJD, 2023) :

- Meningkatkan produktivitas kinerja.
- Meningkatkan kuantitas dan kualitas produk.
- Meningkatkan efisiensi tenaga dan waktu dan faktor lainnya.
- Menekan biaya sekaligus meningkatkan daya saing organisasi.
- Mengurangi kerusakan barang/alat dan hasil produk
- Mengurangi tingkat kecelakaan kerja.

- Meningkatkan mutu pelayanan dari karyawan kepada konsumen atau masyarakat.
- Menjadikan moral karyawan menjadi lebih baik.
- Meningkatkan karir karyawan, karena dengan keahlian, keterampilan, dan produktivitas kerja karyawan yang lebih baik, maka lebih banyak kesempatan promosi untuk karyawan tersebut.
- Pemimpin akan semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik.
- Meningkatkan kepemimpinan dan cara berkomunikasi manager.
- Menjadikan motivasi lebih terarah.
- Meningkatkan balas jasa (gaji, upah insentif, dan benefits) karyawan
- Memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat atau konsumen.

Perencanaan kebutuhan SDM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terus menerus dimutakhirkan oleh pimpinan rumah sakit dengan menetapkan jumlah, jenis, kualifikasi yang meliputi pendidikan, kompetensi, pelatihan, dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundangundangan. Pemutakhiran dan evaluasi staf dilakukan satu tahun sekali. Setiap penambahan jenis pelayanan, jumlah pasien dan jumlah alat, akan mempengaruhi perhitungan awal pola ketenagaan di

RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi. Gambaran SDM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Gambaran SDM pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Tahun 2022

No	Profesi/Jurusan	Keterangan			
		PNS	PTT APBD	PTT BLUD	TKS
1	Administrasi	25	59	11	95
2	Analisis Kesehatan	3	3	-	6
3	Apoteker	5	2	2	9
4	Asisten Apoteker	16	2	2	20
5	Bidan	4	-	-	4
6	Dokter Umum	13	-	5	18
7	Dokter Spesialis	9	-	-	9
8	Dokter Gigi	3	-	-	3
9	Gizi	6	9	8	23
10	IPSRS	3	4	-	7
11	IT	1	4	1	6
12	Laboratorium	6	-	-	6
13	Perawat	124	105	15	244
14	Psikolog	2	1	2	5
15	Radiografi	3	-	-	3
16	Rekam Medis	3	2	3	8
17	Sanitasi	9	3	-	12
18	Struktural	9	-	-	9
19	Terapis	10	4	5	19
20	Driver	1	4	-	5
21	Laundry	1	6	-	7
22	TPA	-	4	-	4
	Jumlah	256	212	54	522

Sumber : RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, 2023

3.4. Gambaran Pendapatan

Sebagai salah satu UPTD khusus Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi adalah OPD pelayanan publik yang sudah BLUD. Artinya RSJD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah Provinsi Jambi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan jasa, tanpa mengutamakan mencari keuntungan semata. Dalam konteks organisasi pemerintahan, RSJD Jambi merupakan bagian dari perangkat pemerintah daerah Provinsi Jambi, dengan status hukum tidak terpisah dari pemerintah daerah. Pola pengelolaan keuangan pada RSJD Jambi lebih fleksibel berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya. Gambaran kinerja BLUD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Pendapatan BLUD RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2018-2024

Tahun	Jumlah (Rupiah)
2018	19.483.342.362
2019	19.209.445.185
2020	15.324.105.484
2021	13.592.988.549
2022	16.671.113.138
2023	18.802.573.455
2024 (total s.d September)	13.282.665.662

Berdasarkan Tabel 3.2. dapat diungkapkan bahwa pendapatan BLUD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 1,41%, tahun 2020 turun sebesar 20,23%, dan tahun 2021 turun sebesar 11,30%. Setelah terjadi penurunan pendapatan BLUD selama beberapa tahun tersebut, pada tahun 2022 terjadi peningkatan pendapatan sebesar 22,64% dan pada tahun 2024 naik kembali sebesar 12,79%.

3.5. Gambaran Kinerja

Gambaran kinerja RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama tahun 2021-2023 tersaji pada Tabel 3.3. Terdapat enam jenis kinerja/indikator pelayanan khususnya instalasi rawat inap pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi yang selalu diukur yaitu BOR, AVLOS, TOI, NDR, GDR dan BTO. BOR (*Bed Occupancy Ratio* = Angka penggunaan tempat tidur), AVLOS

(*Average Length of Stay* = Rata-rata lamanya pasien dirawat), TOI (Turn Over Interval = Tenggang perputaran tempat tidur, BTO (Bed Turn Over = Angka perputaran tempat tidur, NDR (Net Death Rate = adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar dan GDR (Gross Death Rate = angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar. Indikator-indikator pelayanan rumah sakit tersebut dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rumah sakit.

BOR menurut Huffman (1994) adalah *the ratio of patient service days to inpatient bed count days in a period under consideration*. Sedangkan menurut Kemenkes, BOR adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, klasifikasi Rumah Sakit khusus: 1. kelas A paling sedikit 100 (seratus) tempat tidur. 2. kelas B paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) tempat tidur. 3. kelas C paling sedikit 25 (dua puluh lima) tempat tidur.

Semakin rendahnya nilai BOR berarti semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien di rumah sakit tersebut, dibandingkan dengan tempat tidur yang telah disediakan di rumah sakit tersebut. Dengan kata lain, jumlah

pasien yang sedikit ini bisa menyebabkan menurunnya pendapatan ekonomi bagi pihak rumah sakit (Sulistiyono & Kurniawan, 2017)

AVLOS menurut Huffman (1994) adalah *the average hospitalization stay of inpatient discharged during the period under consideration*. AVLOS adalah rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan yang lebih lanjut. Secara umum nilai AVLOS yang ideal antara 6-9 hari. BTO adalah frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu, Idealnya dalam satu tahun, satu tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali. TOI adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur. Idealnya tempat tidur kosong tidak terisi pada kisaran 1-3 hari. Kemudian NDR adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan di rumah sakit. Nilai NDR yang dianggap masih dapat ditolerir adalah kurang dari 25 per 1000. Selanjutnya GDR adalah angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar. Nilai GDR seyogyanya tidak lebih dari 45 per 1000 penderita keluar (Kementerian Kesehatan 2011).

Tabel 3.3.
Gambaran Kinerja RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi 2021-2023

No	Kinerja	Satuan	Standar	2021	2022	2023
1.	BOR	%	60-85	38,2	44,9	62
2.	AVLOS	Hari	6-9	16,2	25,7	15
3.	TOI	Hari	1-3	25,8	30,5	10
4.	NDR	%	≤ 25	-	0,02	0,02
5.	GDR	%	≤ 45	0,036	0,02	0,02
6.	BTO	Kali	40-50	8,728	6,5	14

Berdasarkan data pada Tabel 3.3. dapat dilihat bahwa BOR, NDR, GDR dan BTO tahun 2022 kurang dari standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, sementara AVLOS dan TOI jauh melebihi atau diatas standar yang ditetapkan. AVLOS RSJD Jambi tahun 2022 sebesar 25,7 hari (standar 3-12 hari) mengindikasikan bahwa rata-rata lama perawatan pasien adalah 25-26 hari, hal ini sangat wajar karena RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi secara umum merawat pasien dengan gangguan/masalah kejiwaan. Kondisi yang sama juga terjadi dengan TOI (rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya), yaitu 30,5 hari, artinya cukup lama tempat tidur tidak ditempati oleh pasien.

3.6. Produk Pelayanan

Pelayanan Kesehatan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terdiri dari pelayanan ***intra mural*** dan pelayanan

ektramural Rumah sakit. Pelayanan Intra Mural (dalam gedung), yaitu pelayanan yang dilaksanakan di rumah sakit yaitu promotif, kuratif, preventif dan rehabilitatif. Pelayanan selain diberikan untuk pasien jiwa dan narkoba juga memberikan pelayanan spesialis lainnya yang dilaksanakan baik rawat jalan maupun rawat inap. Kegiatan promotif dan preventif antara lain :

- 1) Promosi kesehatan jiwa yang dilaksanakan melalui kegiatan penyuluhan langsung kepada pengunjung rumah sakit, penyediaan leaflet, baleho, standing burners, spanduk, dll,
- 2) Pendidikan kesehatan yang diberikan langsung kepada pasien dan keluarga pada kunjungan rawat jalan maupun rawat inap dan
- 3) Pelatihan – pelatihan kesehatan jiwa baik untuk internal rumah sakit maupun untuk masyarakat.

Sementara kegiatan Kuratif diberikan melalui : (1) Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 Jam. (2) Pelayanan IGD (Instalasi gawat darurat fisik maupun gawat darurat psikiatri dan Nazpa) dan (3) Pelayanan Intensif psikiatri : Melayani unit perawatan intensif psikiatri maupun observasi. Sedangkan Pelayanan Rawat Jalan terdiri :

a. Klinik Jiwa:

- Klinik Spesialis Jiwa Dewasa.
- Klinik Spesialis Jiwa Anak & Remaja (Autis, Hiperaktif, Kesulitan belajar, Gangguan Konsentrasi, Kenakalan Anak).
- Klinik Lansia (Psikogeriatric).
- Klinik Gangguan Mental Organik/ Epilepsi.

- Klinik Napza / Kecanduan Narkoba ,Penyalahgunaan zat adiktif dan metadon (Rumatan Metadhon).
 - Pemeriksaan Kesehatan Jiwa (Tes Wawancara, MMPI dan Observasi)
- b. Pelayanan Poli Psikologi :
- Psikotes Kepribadian, Bakat, Minat, atau kecerdasan.
 - Evaluasi Psikologis.
 - Konseling Anak, Keluarga, Pernikahan, Krisis atau Trauma, Karir.
 - Psikoterapi
- c. Pelayanan Klinik Gigi dan mulut:
- Konsultasi dan Pemeriksaan gigi.
 - Pencabutan gigi.
 - Konservasi.
 - Perawatan saluran akar.
 - Perawatan Saluran akar Anterior.
 - Sceling per rahang
- d. Klinik Spesialis Penyakit Syaraf.
- e. Klinik Spesialis Akupunktur.
- f. Klinik Spesialis Anak.
- g. Klinik Spesialis Rehabilitasi Medik / Fisik.
- h. Klinik Spesialis Penyakit Kulit dan Kelamin.
- i. Klinik Spesialis Radiologi.
- j. Klinik Spesialis Patologi Klinik.
- k. Klinik Spesialis Penyakit Dalam

3.7. Jumlah Kunjungan

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan masyarakat pada fasilitas pelayanan publik termasuk juga di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah ketersediaan tenaga medis (dokter dan Nakes lainnya), fasilitas, biaya, faktor penunjang lainnya maupun aspek pelayanan (sikap petugas, kecepatan layanan dll).

Aspek lainnya yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ke fasilitas Kesehatan adalah banyak sedikitnya jenis pelayanan yang dapat diberikan. Semakin banyak dan baik jenis pelayanan semakin banyak jumlah kunjungan. RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi saat ini memiliki sebelas klinik pelayanan terutama pada rawat jalan. Gambaran jumlah kunjungan masyarakat/pasien pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tersaji pada Tabel 3.4.

Secara umum jumlah kunjungan pasien di RSJD Jambi sejak tahun 2024 bulan April hingga September ada pada range 2993 hingga 5395 orang. Kunjungan terbanyak tetap ada di instalasi rawat jalan dengan porsi 85,39 hingga 88,89% dari total kunjungan setiap tahunnya. Kondisi ini mengindikasikan dan memberi pesan bahwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tidak hanya melayani pasien-pasien gangguan kejiwaan tetapi banyak juga pelayanan lain non kejiwaan sebagaimana

gambaran produk-produk layanan sebagaimana dijelaskan sebelumnya.

Tabel 3.4.
Jumlah Kunjungan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2024

Instalasi	Jumlah Kunjungan					
	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept
Rawat Jalan	2556	3196	2877	3262	4796	3551
Rawat Inap	437	443	370	543	599	523
Jumlah	2993	3639	3247	3805	5395	4074

Pada Tabel 3.5 disajikan data tentang gambaran jumlah pengunjung rawat jalan pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi selama periode 2020-2022. Berdasarkan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan yang datang ke RSJD Jambi adalah berkunjung ke Klinik Spesialis Jiwa, neorologi/saraf, laboratorium, fisioterapi dan okupasi terapi.

Tabel 3.5.
Kunjungan Rawat Jalan RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Tahun 2024 Bulan Juli dan Agustus

No.	Jenis Kunjungan	Bulan	
		Juli	Agustus
1	Klinik Spesialis Jiwa	1557	1660
2	Spesialis Rehab Medik	70	48
3	Klinik Neuorologi/Saraf	350	316
4	I G D	179	178
5	Klinik Gigi / Mulut	106	106
6	Klinik Akupuntur	44	53
7	Laboratorium	231	1213
8	Klinik Psikologi	120	50
9	Klinik Fisioterapi	229	146
10	Radiologi	11	25
11	MMPI	52	321
12	Okupasi Terapi	276	248
13	Klinik Penyakit Dalam	16	15
14	Klinik Anak	4	4

3.8. Kapasitas Tempat Tidur

Salah satu fasilitas yang wajib dimiliki oleh sebuah Rumah Sakit adalah tempat tidur, apalagi pada layanan rawat inap. Di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi terdapat jumlah tempat tidur keseluruhan pada tahun 2024 adalah sebanyak 230 tempat tidur tersebar.

Tabel 3.6.
Kapabilitas Tempat Tidur RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2024

No	Ruangan Rawat Inap	Jumlah TT
1	Narkoba/Lambda	22
2	Epsilon	14
3	Srikandi	10
4	Teta	12
5	Arimbi	20
6	Gama	20
7	Yudistira	20
8	Sigma	20
9	Pega	20
10	Delta+Beta	10
11	Sinta	20
12	Omega	12
13	Arjuna	-
14	Upip	12
15	Non Jiwa	15
16	ICU	2
17	PICU	1
Jumlah		230

3.9. Diagnosa Penyakit

Menurut Thorndike dan Hagen, diagnosis dapat diartikan sebagai upaya atau proses menemukan kelemahan atau penyakit (weakness, disease) apa yang dialami seseorang dengan melalui pengujian dan studi yang seksama mengenai gejala-gejalanya (symptoms). Secara umum, diagnosis adalah proses yang akan membantu memahami kondisi dan penyakit seseorang. Dalam kesehatan, diagnosis adalah proses yang

dilakukan oleh dokter atau ahli lainnya. Biasanya, informasi yang dibutuhkan dalam diagnosis adalah pemeriksaan fisik dan eksplorasi riwayat kesehatan pasien. Diagnosis atau diagnosa adalah penentuan jenis penyakit dengan cara meneliti (memeriksa) gejala-gejalanya. Sementara itu, dalam sosiologi, diagnosis atau diagnosa adalah pemeriksaan terhadap suatu hal. Jadi, singkatnya diagnosis atau diagnosa adalah identifikasi mengenai sesuatu.

Sebagai Rumah Sakit yang core-nya adalah berfokus pada penanganan kejiwaan, tidaklah mengherankan bilamana hasil diagnosa penyakit yang diderita pasien khususnya pada instalasi rawat jalan adalah Shizophrenia. *Shizophrenia is a serious mental illness that affects how a person thinks, feels, and behaves. People with schizophrenia may seem like they have lost touch with reality, which can be distressing for them and for their family and friends* atau penyakit mental serius yang mempengaruhi cara seseorang berpikir, merasa dan berperilaku dengan baik.

Penyebab pasti skizofrenia tidak diketahui, namun kombinasi genetika, lingkungan, serta struktur dan senyawa kimia pada otak yang berubah mungkin berperan atas terjadinya gangguan. Skizofrenia ditandai dengan pemikiran atau pengalaman yang nampak tidak berhubungan dengan kenyataan, ucapan atau perilaku yang tidak teratur, dan penurunan partisipasi dalam aktivitas sehari-hari. Kesulitan

dalam berkonsentrasi dan mengingat. Penanganan biasanya seumur hidup dan sering melibatkan kombinasi obat psikoterapis, dan layanan perawatan khusus terkoordinasi. Orang dengan Shizophrenia mungkin tampak seperti kehilangan kontak dengan kenyataan, yang dapat menyusahkan mereka dan keluarga serta teman-teman mereka. Penyakit Shizophrenia bisa diidap siapa saja, baik laki-laki maupun perempuan. Kisaran usia 15-35 tahun merupakan usia yang paling rentan terkena penyakit Shizophrenia. Selama tahun 2024, hasil diagnosa penyakit Shizophrenia mendominasi hasil diagnosa penyakit di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dengan porsi sebesar 38%.

Tabel 3.7.
Diagnosa Penyakit pada Instalasi Rawat Jalan RSJD Provinsi
Jambi Tahun 2024

No.	Kode	Diagnosa	Jumlah	Persentase
1	F20	Shizophrenia	6003	35%
2	F20.9	Shizophrenia Unspesifik	6597	38%
3	F41.9	Anxietas	1212	7%
4	F20.0	Shizophrenia Paranoid	1006	6%
5	F41.1	Gangguan Kecemasan Umum	813	5%
6	F32.9	Depressive Episode Unspecified	701	4%
7	F06.9	Gangguan Mental Organik	372	2%
8	F32	Depressive Episode	223	1%
9	F51.0	Insomnia Non Organik	214	1%
10	F41.2	Mixed Anxiety and Depressive Disorder	191	1%
Total			17.332	100%

Kondisi yang sama terjadi pula pada instalasi rawat inap. Selama tahun 2024, hasil diagnosa penyakit Shizophrenia lebih mendominasi hasil diagnosa penyakit di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dengan porsi sebesar 74%. Gambaran hasil diagnosa penyakit pada instalasi rawat inap dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8.
Diagnosa Penyakit pada Instalasi Rawat Inap RSJD Kol. HM.
Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

No.	Kode	Diagnosa	Jumlah	Persentase
1	F20	Shizofrenia	1562	74%
2	F15.9	Other Stimulant Use Unspecified	137	6%
3	F20.1	Schizofrenia Hebefrenic	133	6%
4	F20.9	Schizofrenia Unspecified	87	4%
5	F20.0	Schizofrenia Paranoid	67	3%
6	F23	Psychotic Disorder	60	3%
7	F10	Mental and Behavioural Disorders due to Use of Alcohol	32	2%
8	F06.9	Mental Organic Disorder	31	1%
9	F33	Depressive Episode	5	0%
10	F11.9	Gangguan Mental Perilaku	2	0%
Total			2.116	100%

3.10. Karakteristik Responden

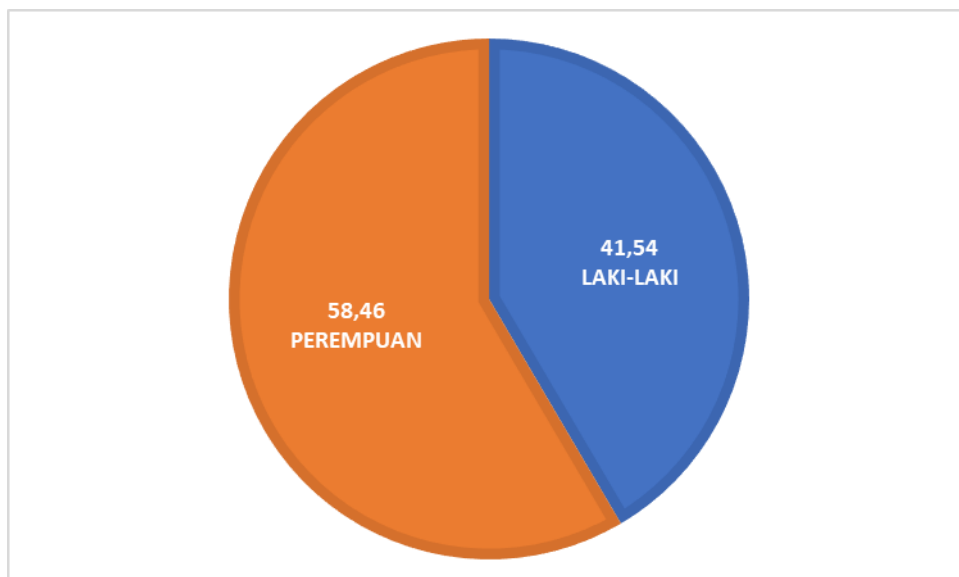
1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dari 260 orang responden sebanyak 108 responden (41,54%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 152 responden (58,46%) berjenis kelamin perempuan. Gambaran responden pada Tabel dan Gambar 3.9. menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

Tabel 3.9.
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	108	41,54
2	Perempuan	152	58,46
	Jumlah	260	100%

Sumber: Data primer diolah.



Gambar 3.9.
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden menurut Umur

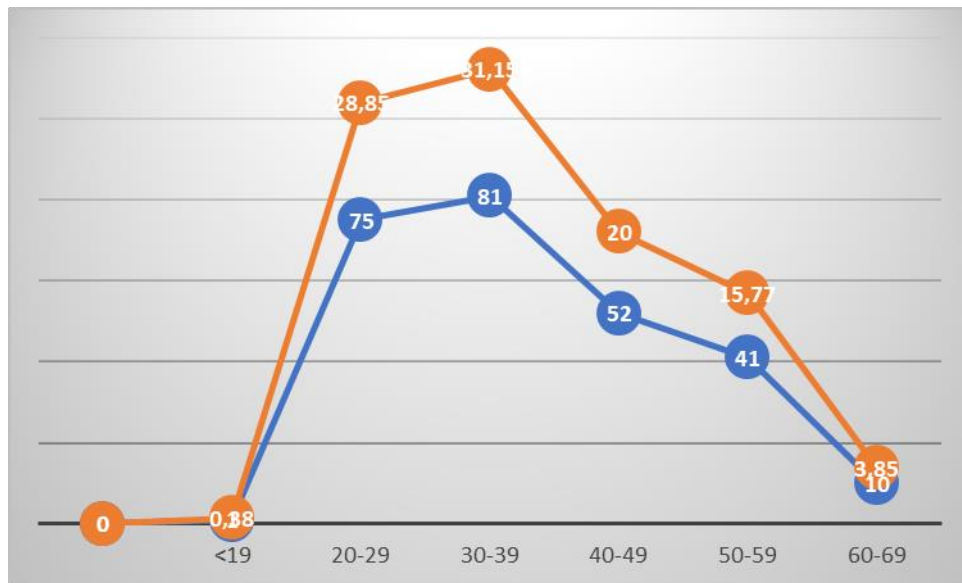
Tidak dapat disangkal lagi bahwa umur akan menentukan preferensi seseorang terhadap sesuatu yang didengar, dilihat maupun yang dirasakannya. Umur juga akan diiringi oleh kematangan dalam bersikap dan bertindak serta dalam mengemukakan pendapat. Hal yang sama juga akan terjadi pada pasien dan keluarga pasien yang menerima pelayanan di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi.

Gambaran tentang bagaimana karakteristik responden pada RSJD menurut umur tersaji pada Tabel 3.10. Berdasarkan Tabel 3.10 dapat diketahui bahwa dari 260 responden, secara umum jumlah responden terbanyak berusia 30-39 tahun dengan responden sebanyak 81 atau 31,15%, secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 3.10.

Tabel 3.10
Distribusi Responden menurut Umur

No.	Umur	Jumlah Responden	%
1	<19	1	0,38
2	20-29	75	28,85
3	30-39	81	31,15
4	40-49	52	20,00
5	50-59	41	15,77
6	60-69	10	3,85
	Jumlah	260	100

Sumber: Data primer diolah.



Gambar 3.10
Distribusi Responden menurut Umur

3. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan. Dikategorikan menjadi: Tidak pernah sekolah, SD sampai SMP, SMA, Perguruan Tinggi. Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan.

Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi

akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru. Gambaran tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 3.11 dan Gambar 3.11.

Tabel. 3.11
Distribusi Responden menurut Pendidikan

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD Ke Bawah	4	1,54
2	SLTP	27	10,38
3	SLTA	121	46,54
4	Diploma	30	11,54
5	S1	78	30,00
6	S2 Ke Atas	0	0,00
Jumlah		260	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 3.11. dan Gambar 3.11., dapat diungkapkan bahwa sebanyak 46,54% responden (121 responden) berpendidikan SLTA, 1,54% (4 responden) berpendidikan SD ke bawah, 10,38% (27 responden) berpendidikan SLTP. Sedangkan responden dengan Pendidikan Diploma hingga S2 atau S3 sebanyak 0,00% atau 0 responden.



Gambar. 3.11
Distribusi Responden menurut Pendidikan

4. Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 3.12. dan Gambar 3.12., dapat diungkapkan bahwa sebanyak 3,08% responden (8 responden) berprofesi sebagai PNS, 22,31% (58 responden) berprofesi sebagai pegawai swasta, 33,08% (86 responden) sebagai wirausaha dan 41,54% (108 responden) dengan profesi lainnya.

Tabel. 3.12
Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	8	3,08
2	TNI	0	0,00
3	PORLI	0	0,00
4	SWASTA	58	22,31
5	WIRAUSAHA	86	33,08
6	LAINNYA	108	41,54
		260	100

Sumber: Data primer diolah



Gambar. 3.12
Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

BAB IV
IKM RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
KOL. HM. SYUKUR PROVINSI JAMBI

4.1. IKM RSJD

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. IKM merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Penyusunan IKM bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 harus disusun secara berkala minimal satu kali satu tahun. Dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi digunakan sebanyak 9 (Sembilan) unsur yaitu :

- Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan
- Unsur 2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- Unsur 3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Unsur 4 : Biaya/Tarif Pelayanan
- Unsur 5 : Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan
- Unsur 6 : Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan
- Unsur 7 : Prilaku Pelaksana Pelayanan

Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur 9 : Sarana dan Prasarana

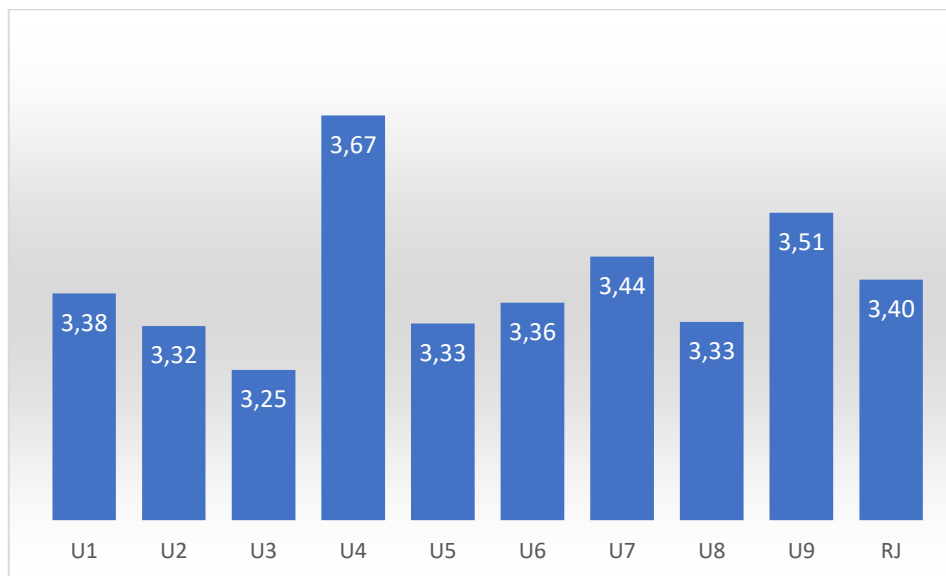
Sebelum mendapatkan nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi, perlu dicari terlebih dahulu nilai interval. Nilai interval sama dengan satu setara dengan 25, nilai interval 2 setara dengan 50, nilai interval 3 setara dengan 75 dan nilai interval 4 setara dengan 100. Artinya ketika diperoleh nilai interval, akan dapat diperoleh gambaran nilai IKM-nya. Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 260 responden pada berbagai unit layanan diperoleh nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.1.

Tabel 4.1
Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.38	Baik
U2	3.32	Baik
U3	3.25	Baik
U4	3.67	Sangat Baik
U5	3.33	Baik
U6	3.36	Baik
U7	3.44	Baik
U8	3.33	Baik
U9	3.51	Baik
RSJD	3.40	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024

Mengacu pada Tabel dan Gambar 4.1 terlihat bahwa nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.40, hal ini berarti nilai tersebut masuk pada kategori baik. Bila dilihat nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi per unsur pelayanan adalah antara 3.25 sampai dengan hingga 3.67. Dengan demikian nilai interval-interval tersebut berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai interval IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.67 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.25 atau berada pada kategori baik.



Gambar 4.1
Nilai Interval Kinerja Pelayanan RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

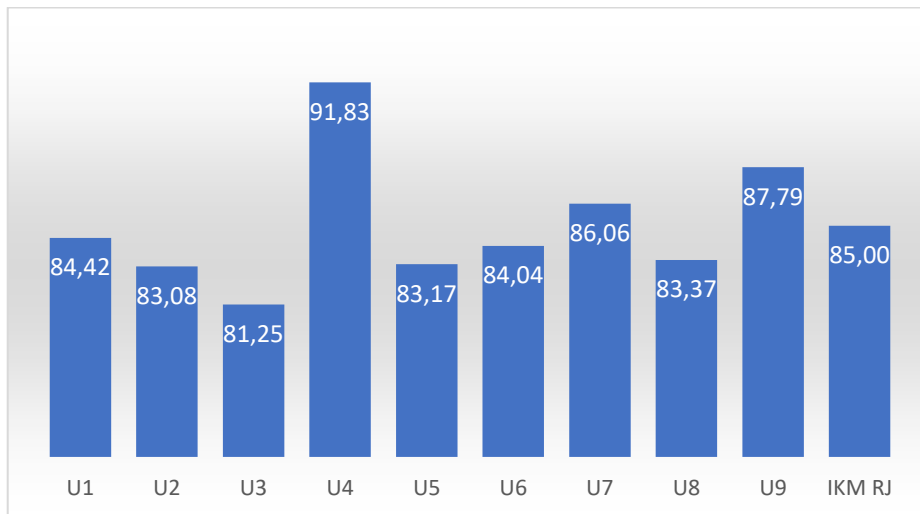
Sebagaimana dikemukakan sebelumnya bahwa sebelum menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) perlu diketahui terlebih dahulu nilai intervalnya. Berdasarkan nilai interval tersebut akan dapat dihitung nilai indeks kepuasan masyarakat RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024. Deskripsi nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.2.

Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 85.00. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik.

Tabel 4.2
Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	84.42	Baik
2	U2	83.08	Baik
3	U3	81.25	Baik
4	U4	91.83	Sangat Baik
5	U5	83.17	Baik
6	U6	84.04	Baik
7	U7	86.06	Baik
8	U8	83.37	Baik
9	U9	87.79	Baik
IKM RSJD		85.00	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.2
Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Informasi lain yang dibutuhkan ketika menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah mendapatkan gambaran tentang persepsi masyarakat. Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.3.

Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Akan tetapi masih ada saja responden yang memberikan penilaian pelayanan dengan persepsi kurang baik atau nilai 2, namun tidak ada responden dengan persepsi tidak baik atau nilai 1.

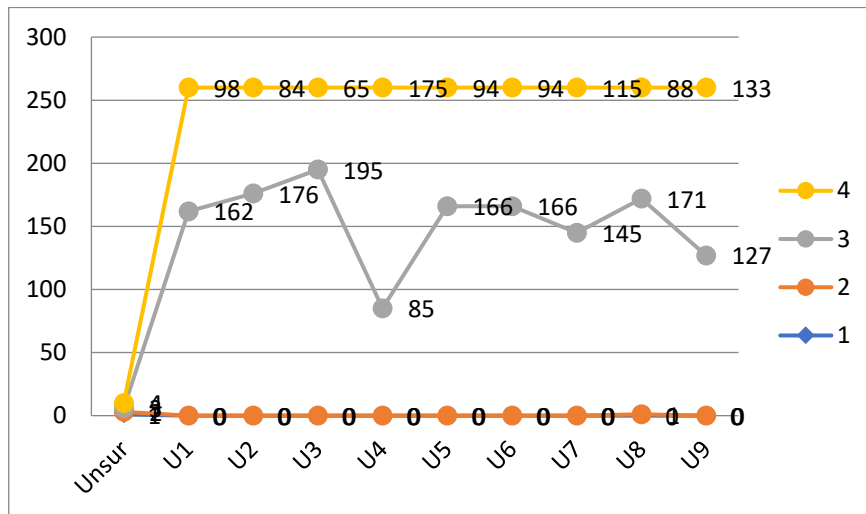
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun

2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 175 orang dari 260 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 65 orang. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden 195 orang dari 260 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 85 orang. Sementara nilai persepsi kurang baik terdapat pada satu unsur layanan yaitu unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan responden sebanyak 1 orang dari 260 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Nilai Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	162	98	260
U2	0	0	176	84	260
U3	0	0	195	65	260
U4	0	0	85	175	260
U5	0	0	166	94	260
U6	0	0	166	94	260
U7	0	0	145	115	260
U8	0	1	171	88	260
U9	0	0	127	133	260

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



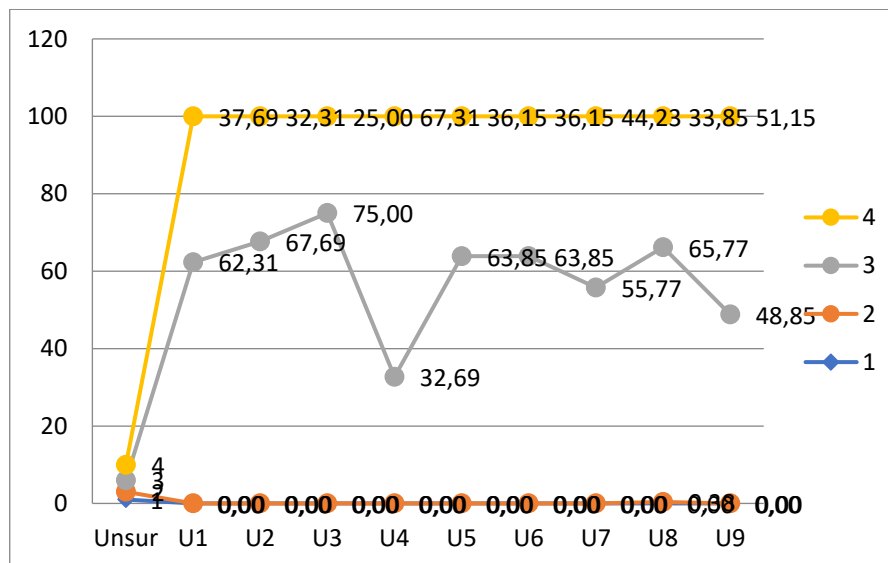
Gambar 4.3
 Nilai Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2024

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 67.31% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase sebanyak 25.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 75.00%. Sementara persentase nilai persepsi kurang baik terdapat pada satu unsur layanan yaitu unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan responden sebanyak 0.38%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.4. dan Gambar 4.4.

Tabel 4.4
 Persentase Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	62.31	37.69	100.00
U2	0.00	0.00	67.69	32.31	100.00
U3	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U4	0.00	0.00	32.69	67.31	100.00
U5	0.00	0.00	63.85	36.15	100.00
U6	0.00	0.00	63.85	36.15	100.00
U7	0.00	0.00	55.77	44.23	100.00
U8	0.00	0.38	65.77	33.85	100.00
U9	0.00	0.00	48.85	51.15	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.4
 Persentase Persepsi Responden RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2. IKM Unit Layanan

4.2.1. IKM Unit Layanan Spesialis Jiwa dan Unsurnya

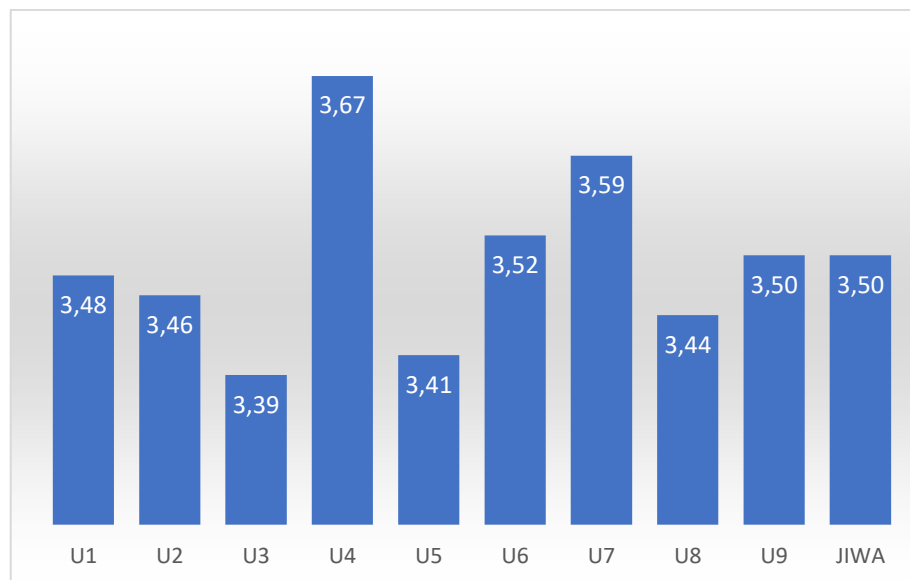
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 54 responden pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.5 dan Gambar 4.5. Berdasarkan Tabel 4.5 dan Gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.50, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.28 hingga 3.68 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.67 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.39 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.5
 Nilai Interval Unit Layanan Spesialis Jiwa
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.48	Baik
U2	3.46	Baik
U3	3.39	Baik
U4	3.67	Sangat Baik
U5	3.41	Baik
U6	3.52	Baik
U7	3.59	Sangat Baik
U8	3.44	Baik
U9	3.50	Baik
Spesialis Jiwa RSJD	3.50	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.5
 Nilai Interval Unit Layanan Spesialis Jiwa
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun
 2024

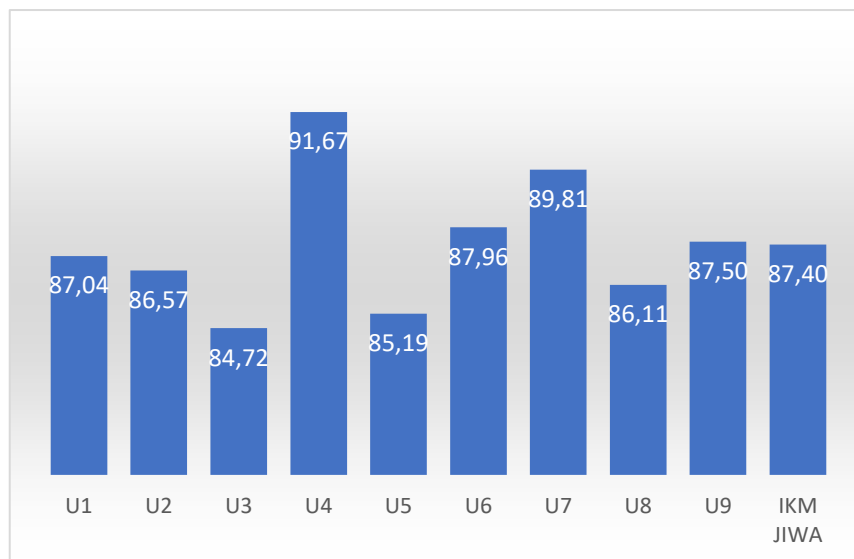
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.6 dan Gambar 4.6. Berdasarkan Tabel 4.6 dan Gambar 4.6 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 87.40. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan spesialis jiwa pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan spesialis jiwa perunsur pelayanan adalah antara 84.72 hingga 91.67 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.6
 Nilai IKM UL Spesialis Jiwa RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87.04	Baik
2	U2	86.57	Baik
3	U3	84.72	Baik
4	U4	91.67	Sangat Baik
5	U5	85.19	Baik
6	U6	87.96	Baik
7	U7	89.81	Sangat Baik
8	U8	86.11	Baik
9	U9	87.50	Baik
IKM Spesialis Jiwa		87.40	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.6
 Nilai IKM UL Spesialis Jiwa RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

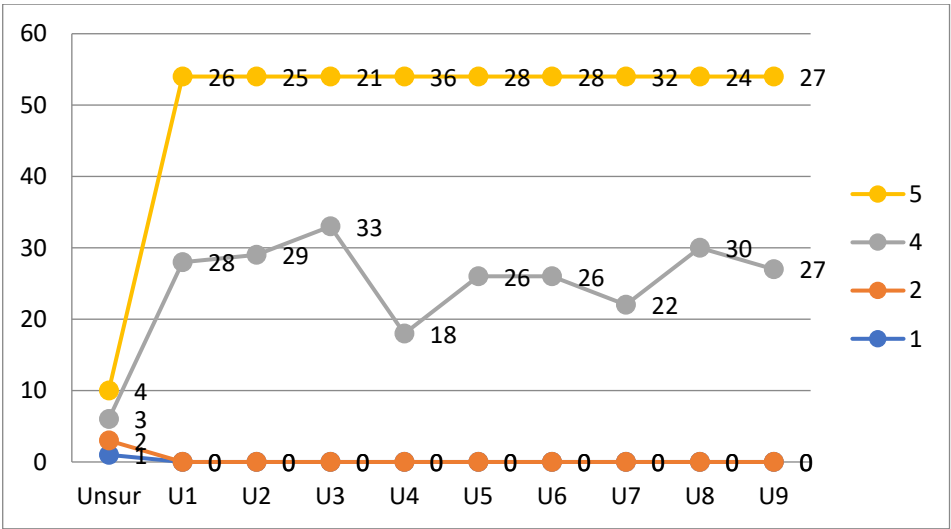
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7. Berdasarkan pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 36 orang dari 54 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 21 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan) dengan jumlah responden 33 responden dari 54 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 18 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.7.

Tabel 4.7
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	28	26	54
U2	0	0	29	25	54
U3	0	0	33	21	54
U4	0	0	18	36	54
U5	0	0	26	28	54
U6	0	0	26	28	54
U7	0	0	22	32	54
U8	0	0	30	24	54
U9	0	0	27	27	54

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.7
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

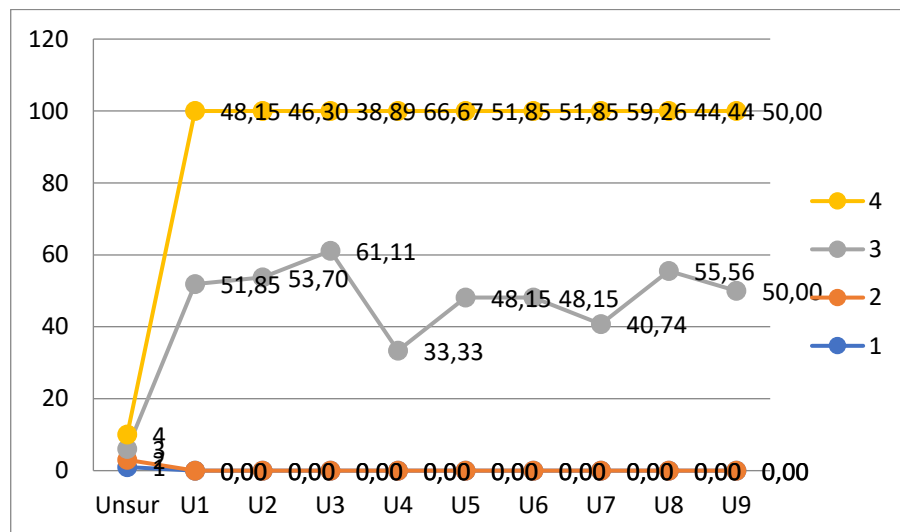
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam

penyusunan IKM unit layanan spesialis jiwa RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 66.67% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 38.89%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 61.11%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.8 dan Gambar 4.8.

Tabel 4.8
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	51.85	48.15	100.00
U2	0.00	0.00	53.70	46.30	100.00
U3	0.00	0.00	61.11	38.89	100.00
U4	0.00	0.00	33.33	66.67	100.00
U5	0.00	0.00	48.15	51.85	100.00
U6	0.00	0.00	48.15	51.85	100.00
U7	0.00	0.00	40.74	59.26	100.00
U8	0.00	0.00	55.56	44.44	100.00
U9	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.8
 Persentase Persepsi Responden UL Klinik Spesialis Jiwa
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.2. IKM Unit layanan Klinik Rehab Medik dan Unsurnya

a. Nilai Interval

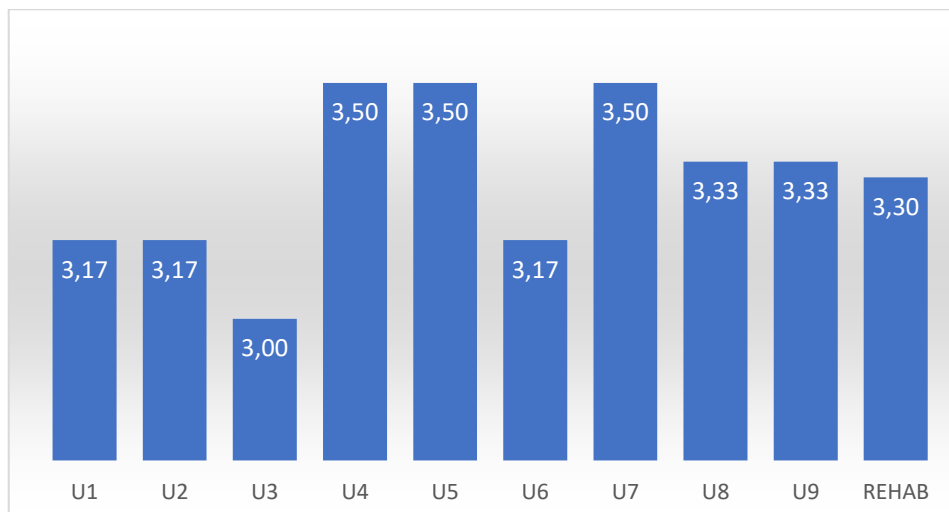
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 6 responden pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.9 dan Gambar 4.9. Berdasarkan Tabel 4.9 dan Gambar 4.9 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.30, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.50 (kategori kurang baik hingga baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur

7 (Prilaku Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.50 atau masuk kategori baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.9 dan Gambar 4.9.

Tabel 4.9
Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.17	Baik
U2	3.17	Baik
U3	3.00	Kurang Baik
U4	3.50	Baik
U5	3.50	Baik
U6	3.17	Baik
U7	3.50	Baik
U8	3.33	Baik
U9	3.33	Baik
Rehab Medik RSJD	3.30	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.9
Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

b. Nilai IKM

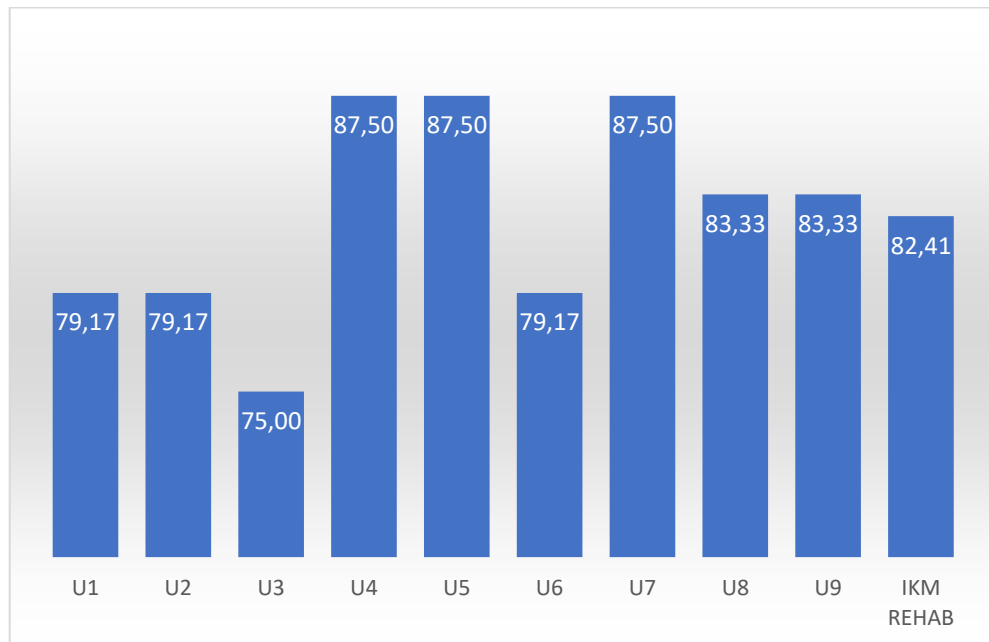
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.10 dan Gambar 4.10. Berdasarkan Tabel 4.10 dan Gambar 4.10 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 82.41. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik rehab medik pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan

kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik rehab medik perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 87.50 atau berada pada kategori kurang baik hingga baik. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.10 dan Gambar 4.10.

Tabel 4.10
Nilai IKM UL Klinik Rehab RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	79.17	Baik
2	U2	79.17	Baik
3	U3	75.00	Kurang Baik
4	U4	87.50	Baik
5	U5	87.50	Baik
6	U6	79.17	Baik
7	U7	87.50	Baik
8	U8	83.33	Baik
9	U9	83.33	Baik
IKM Rehab Medik		82.41	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.10
 Nilai Interval UL Klinik Rehab Medik
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11. Berdasarkan pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

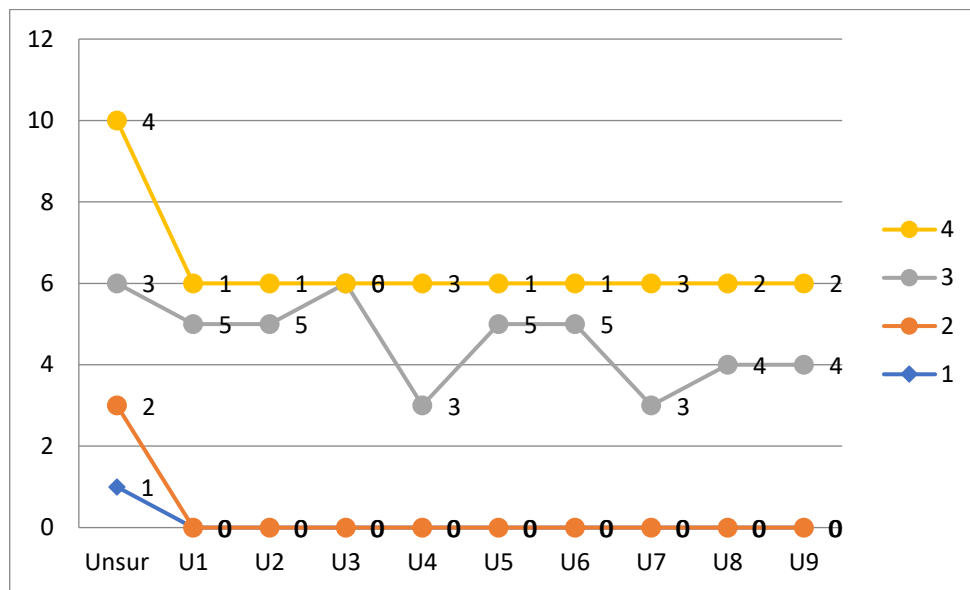
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat

pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 7 (Prilaku Pelaksana Pelayanan) dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 3 orang dari 6 responden, dan tidak ada nilai 4 pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan). Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu penyelesaian pelayanan) dengan jumlah responden 6 responden dari 6 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 7 (Prilaku Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.11 dan Gambar 4.11.

Tabel 4.11
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	5	1	6
U2	0	0	5	1	6
U3	0	0	6	0	6
U4	0	0	3	3	6
U5	0	0	5	1	6
U6	0	0	5	1	6
U7	0	0	3	3	6
U8	0	0	4	2	6
U9	0	0	4	2	6

Sumber : Diolah dari Data Survei, 2024



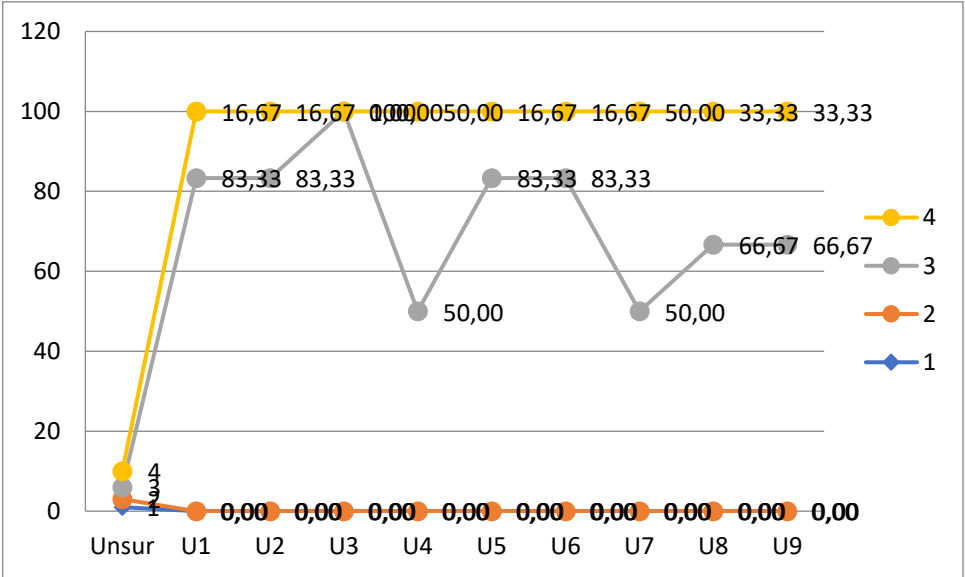
Gambar 4.11
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik rehab medik RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 7 (Prilaku Pelaksana Pelayanan) mencapai 50.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 7 (Prilaku Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 50.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.12 dan gambar 4.12.

Tabel 4.12
 Persentase Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	83.33	16.67	100.00
U2	0.00	0.00	83.33	16.67	100.00
U3	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U4	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00
U5	0.00	0.00	83.33	16.67	100.00
U6	0.00	0.00	83.33	16.67	100.00
U7	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00
U8	0.00	0.00	66.67	33.33	100.00
U9	0.00	0.00	66.67	33.33	100.00

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.12
 Persentase Persepsi Responden UL Klinik Rehab Medik
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.3. IKM Klink Neorologi Saraf dan Unsurnya

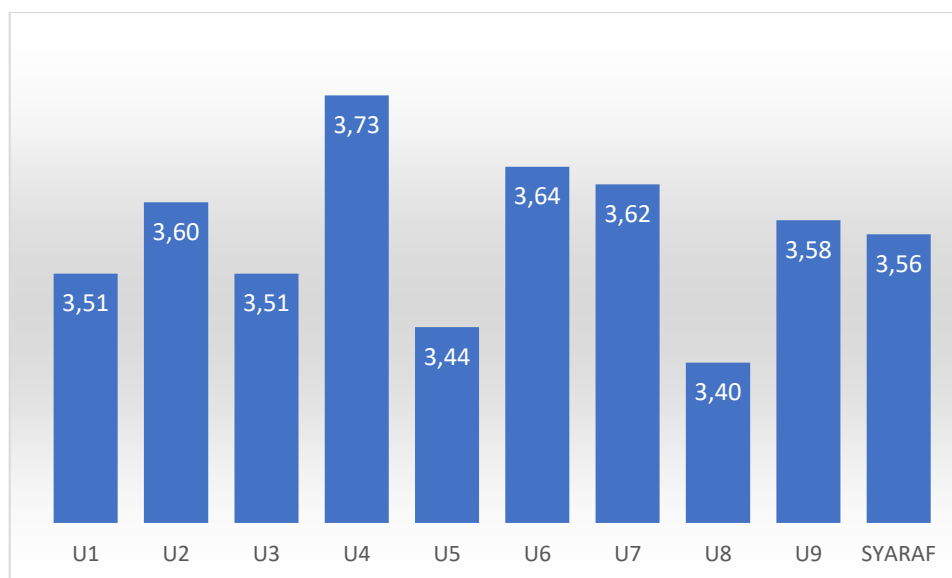
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 45 responden pada unit layanan Klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.13 dan Gambar 4.13. Berdasarkan Tabel 4.13 dan Gambar 4.13 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neorologi Saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.56, berada pada kategori sangat baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.40 hingga 3.73 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik neorologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.73 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval 3.40 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.13
 Nilai Interval UL Klinik Neorologi Saraf RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.51	Baik
U2	3.60	Sangat Baik
U3	3.51	Baik
U4	3.73	Sangat Baik
U5	3.44	Baik
U6	3.64	Sangat Baik
U7	3.62	Sangat Baik
U8	3.40	Baik
U9	3.58	Sangat Baik
Syaraf RSJD	3.56	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.13
 Nilai Interval UL Klinik Neorologi Saraf
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

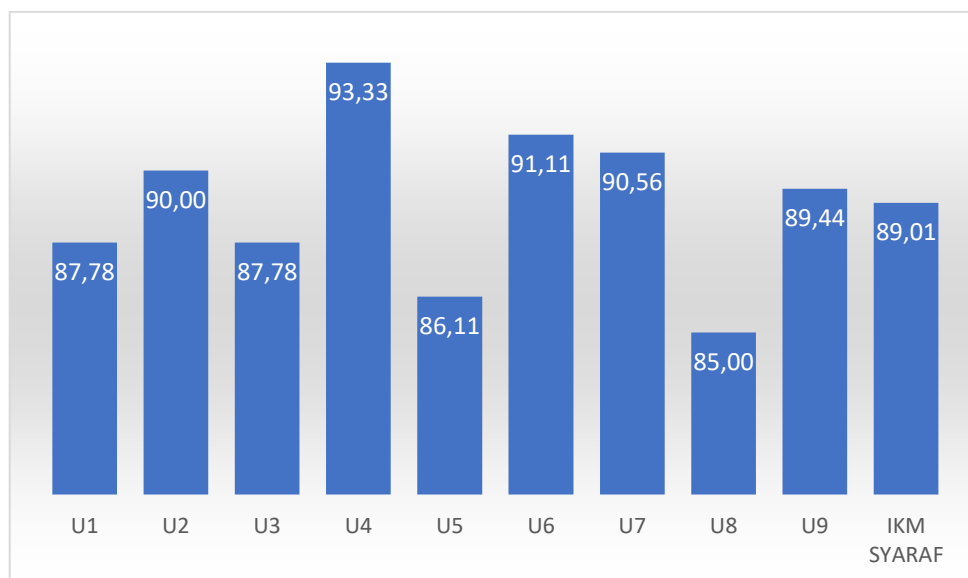
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neurologi saraf pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.14 dan Gambar 4.14. Berdasarkan Tabel 4.14 dan Gambar 4.14 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neurologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 89.01. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 88.31-100.00, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik neurologi saraf pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah A dengan kinerja unit layanan adalah sangat baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik spesialis neurologi saraf perunsur pelayanan adalah antara 85.00 hingga 93.33 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.14
 Nilai IKM UL Klinik Spesialis Neorologi Saraf RSJD Kol. HM.
 Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	87.78	Baik
2	U2	90.00	Sangat Baik
3	U3	87.78	Baik
4	U4	93.33	Sangat Baik
5	U5	86.11	Baik
6	U6	91.11	Sangat Baik
7	U7	90.56	Sangat Baik
8	U8	85.00	Baik
9	U9	89.44	Sangat Baik
IKM Syaraf		89.01	Sangat Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.14
 Nilai IKM UL Klinik Neorologi Saraf
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

C. Persepsi Responden

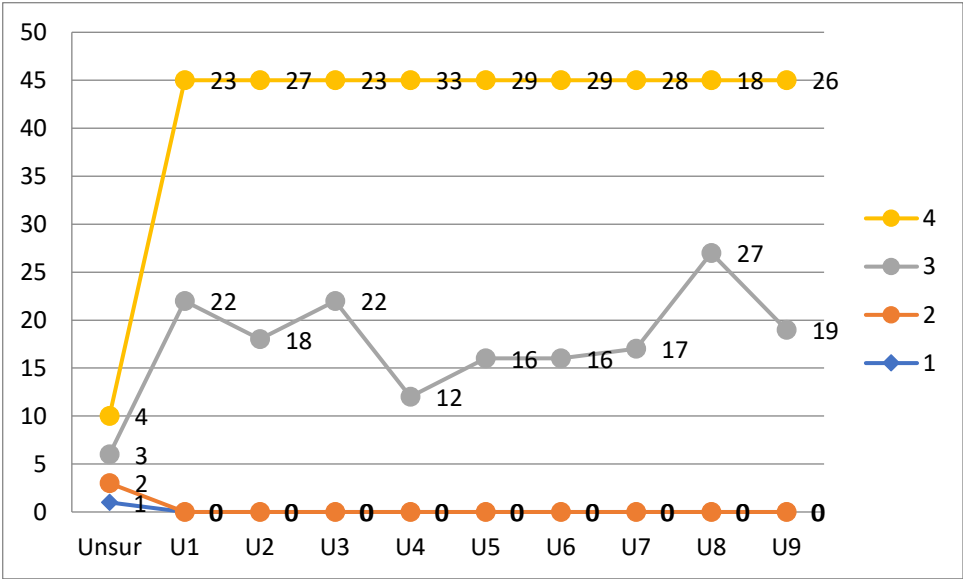
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik neurologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15. Berdasarkan pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik neurologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan neurologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 33 orang dari 45 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 27 orang dari 45 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 7 orang dari 12 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.15 dan Gambar 4.15.

Tabel 4.15
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	22	23	45
U2	0	0	18	27	45
U3	0	0	22	23	45
U4	0	0	12	33	45
U5	0	0	16	29	45
U6	0	0	16	29	45
U7	0	0	17	28	45
U8	0	0	27	18	45
U9	0	0	19	26	45

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.15
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Neorologi Saraf
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

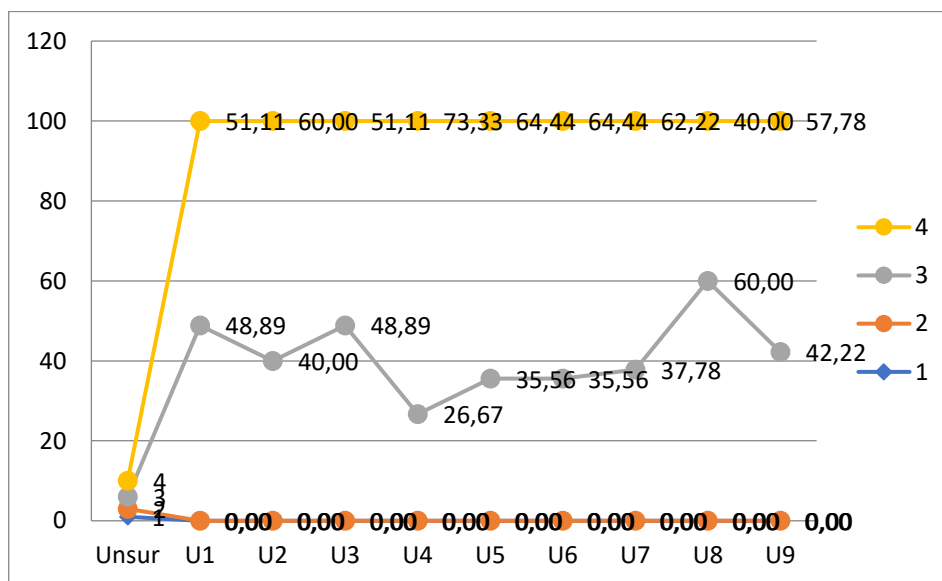
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam

penyusunan IKM unit layanan neurologi saraf RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 73.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebanyak 40.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 60.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 26.67%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.16 dan gambar 4.16.

Tabel 4.16
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Neurologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	48.89	51.11	100.00
U2	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
U3	0.00	0.00	48.89	51.11	100.00
U4	0.00	0.00	26.67	73.33	100.00
U5	0.00	0.00	35.56	64.44	100.00
U6	0.00	0.00	35.56	64.44	100.00
U7	0.00	0.00	37.78	62.22	100.00
U8	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U9	0.00	0.00	42.22	57.78	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.16
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Neurologi Saraf
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.4. IKM IGD dan Unsurnya

a. Nilai Interval

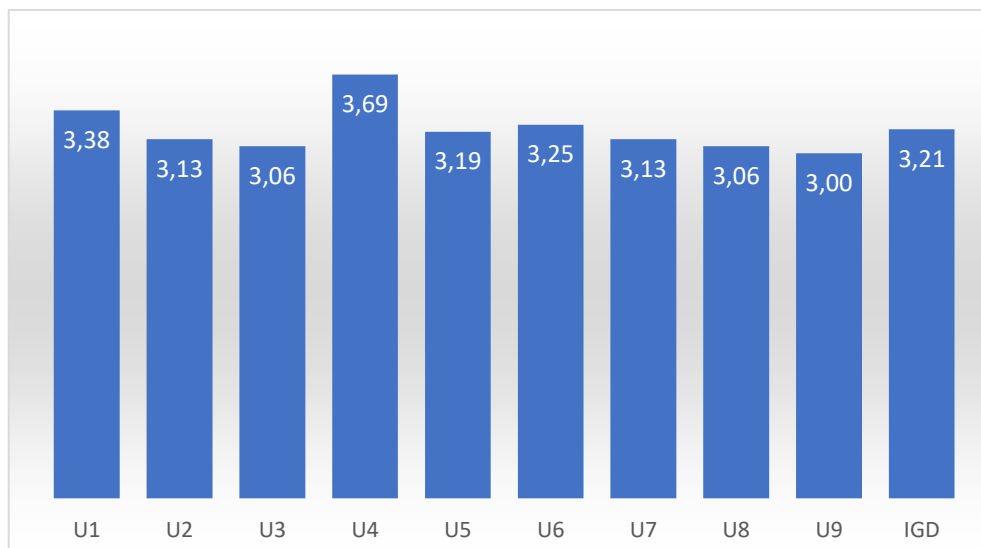
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 16 responden pada unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.17 dan Gambar 4.17. Berdasarkan Tabel 4.17 dan Gambar 4.17 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.21, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.69 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.69 atau masuk kategori sangat

baik dan terendah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.17
Nilai Interval UL IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.38	Baik
U2	3.13	Baik
U3	3.06	Kurang Baik
U4	3.69	Sangat Baik
U5	3.19	Baik
U6	3.25	Baik
U7	3.13	Baik
U8	3.06	Kurang Baik
U9	3.00	Kurang Baik
IGD RSJD	3.21	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.17
Nilai Interval UL IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
dan Unsurnya Tahun 2024

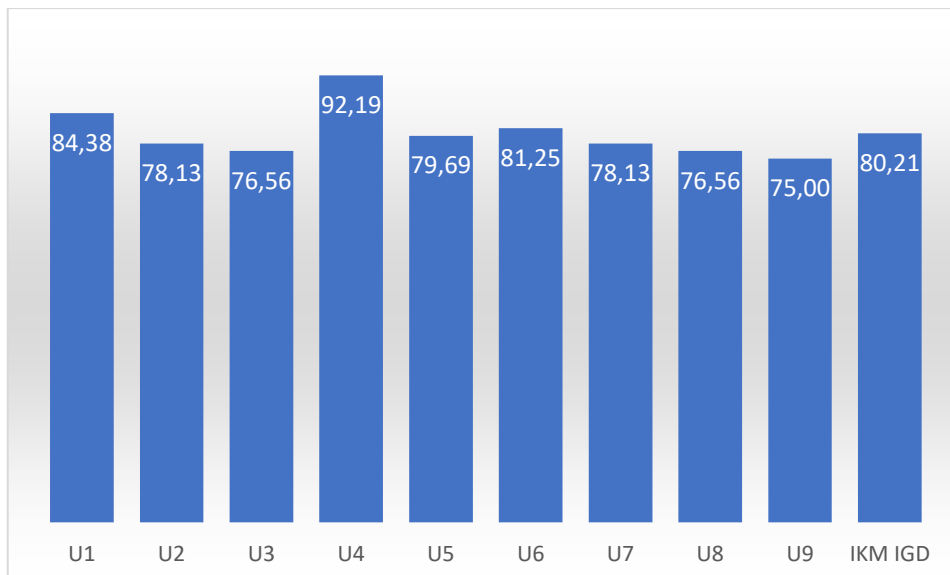
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan IGD pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.18 dan Gambar 4.18. Berdasarkan Tabel 4.18 dan Gambar 4.18 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 80.21. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan IGD pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan IGD perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 92.19 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.18
 Nilai IKM UL IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
 dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	84.38	Baik
2	U2	78.13	Baik
3	U3	76.56	Kurang Baik
4	U4	92.19	Sangat Baik
5	U5	79.69	Baik
6	U6	81.25	Baik
7	U7	78.13	Baik
8	U8	76.56	Kurang Baik
9	U9	75.00	Kurang Baik
IKM IGD		80.21	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.18
 Nilai IKM UL Klinik IGD RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

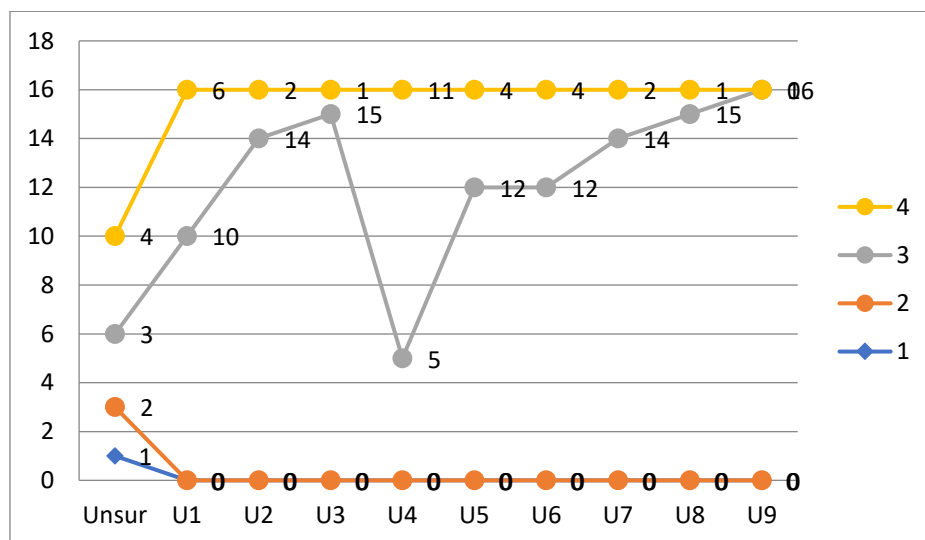
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19. Berdasarkan pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 11 orang dari 16 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana), dengan jumlah responden 16 orang dari 16 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dari 16 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.19 dan Gambar 4.19.

Tabel 4.19
 Nilai Persepsi Responden UL IGD
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	6	16
U2	0	0	14	2	16
U3	0	0	15	1	16
U4	0	0	5	11	16
U5	0	0	12	4	16
U6	0	0	12	4	16
U7	0	0	14	2	16
U8	0	0	15	1	16
U9	0	0	16	0	16

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.19
 Nilai Persepsi Responden UL IGD
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

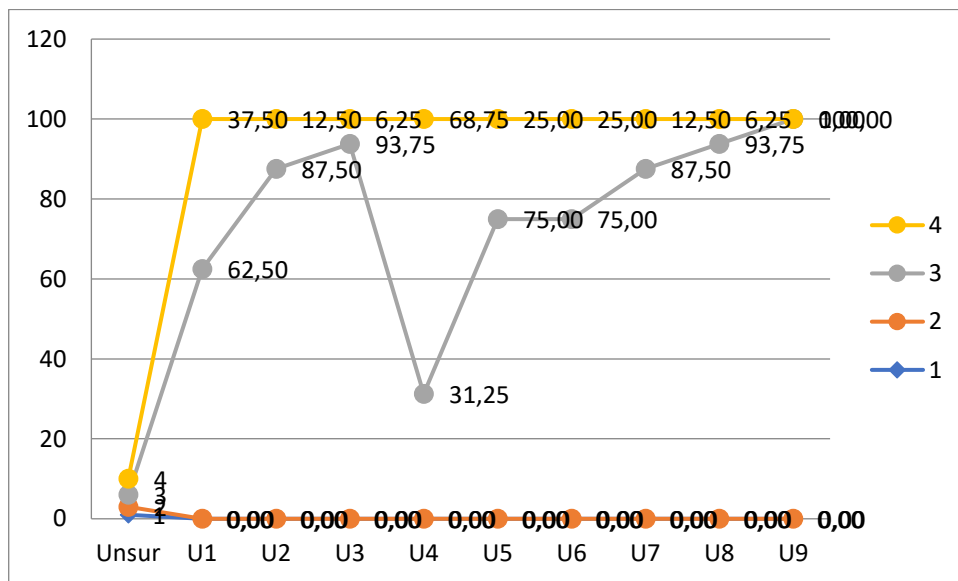
Persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan IGD RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur

4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 68.75% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase sebanyak 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 31.25%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.20 dan Gambar 4.20.

Tabel 4.20
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Spesialis IGD
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	62.50	37.50	100.00
U2	0.00	0.00	87.50	12.50	100.00
U3	0.00	0.00	93.75	6.25	100.00
U4	0.00	0.00	31.25	68.75	100.00
U5	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U6	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U7	0.00	0.00	87.50	12.50	100.00
U8	0.00	0.00	93.75	6.25	100.00
U9	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.20
Persentase Persepsi Responden UL IGD
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.5. IKM Klinik Gigi dan Mulut dan Unsurnya

a. Nilai Interval

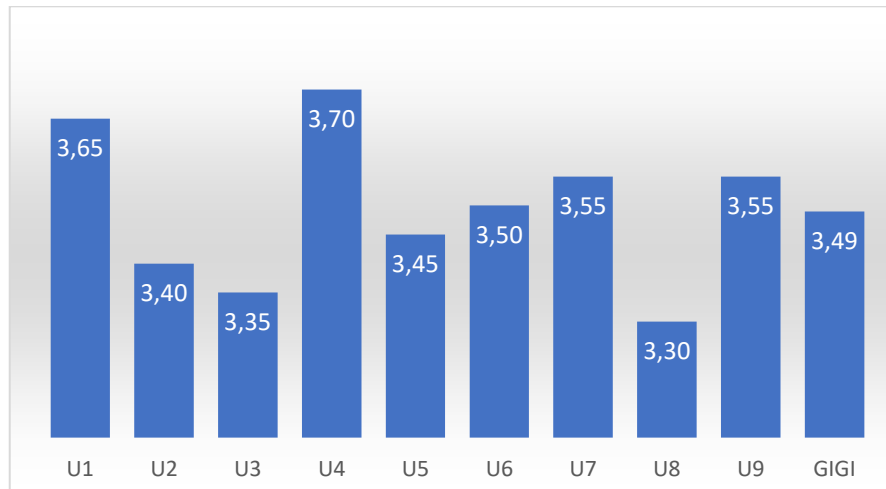
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 20 responden pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.21 dan Gambar 4.21. Berdasarkan Tabel 4.21 dan Gambar 4.21 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.49 berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.30 hingga 3.70 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai

interval 3.70 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval 3.30 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.21
 Nilai Interval UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.65	Sangat Baik
U2	3.40	Baik
U3	3.35	Baik
U4	3.70	Sangat Baik
U5	3.45	Baik
U6	3.50	Baik
U7	3.55	Sangat Baik
U8	3.30	Baik
U9	3.55	Sangat Baik
Gigi RSJD	3.49	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.21
 Nilai Interval UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

b. Nilai IKM

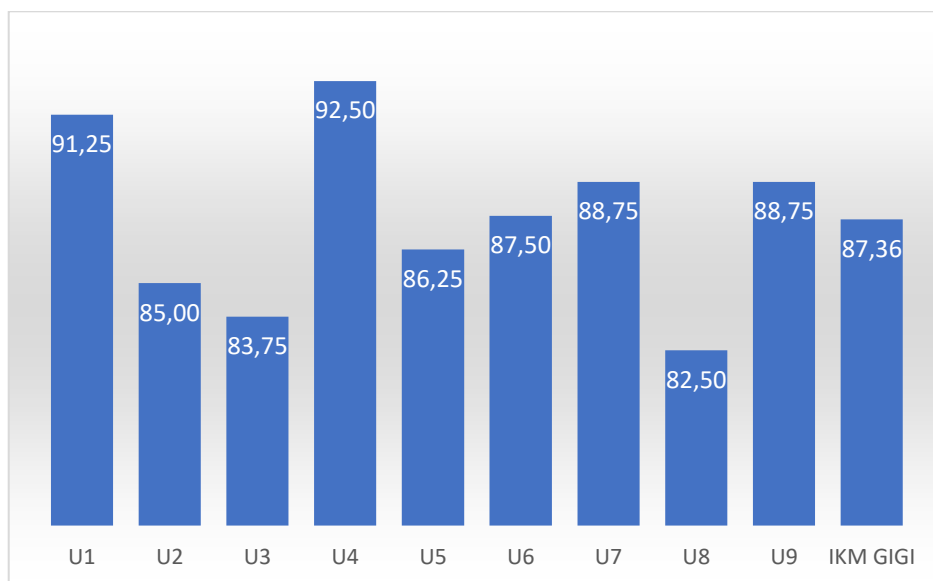
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.22 dan Gambar 4.22. Berdasarkan Tabel 4.22 dan Gambar 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 87.36. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik gigi dan mulut pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik.

Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik gigi dan mulut perunsur pelayanan adalah antara 82.50 hingga 92.50 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.22
 Nilai IKM UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	91.25	Sangat Baik
2	U2	85.00	Baik
3	U3	83.75	Baik
4	U4	92.50	Sangat Baik
5	U5	86.25	Baik
6	U6	87.50	Baik
7	U7	88.75	Sangat Baik
8	U8	82.50	Baik
9	U9	88.75	Sangat Baik
IKM Gigi		87.36	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.22
 Nilai IKM UL Klinik Gigi dan Mulut RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23. Berdasarkan pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

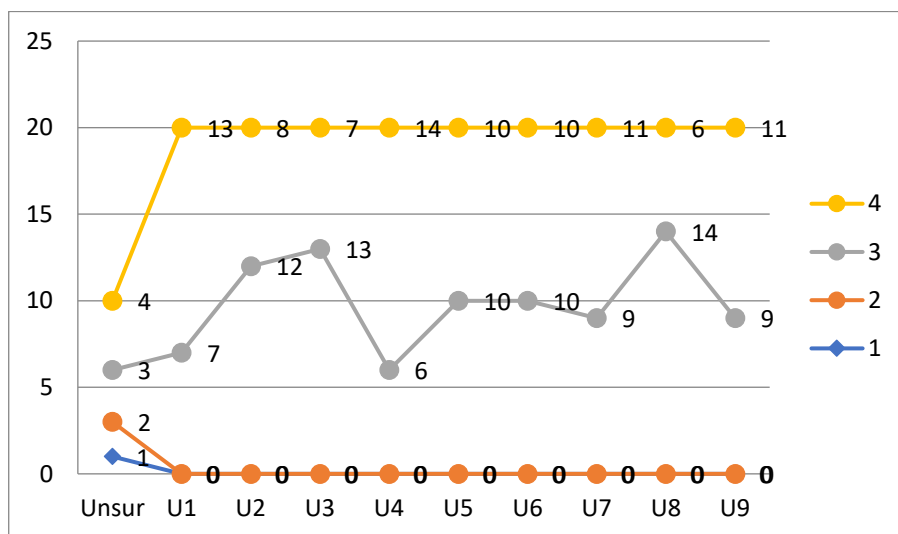
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi

4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), dengan jumlah responden sebanyak 14 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 6 orang dari 20 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 14 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 6 orang dari 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.23.

Tabel 4.23
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	7	13	20
U2	0	0	12	8	20
U3	0	0	13	7	20
U4	0	0	6	14	20
U5	0	0	10	10	20
U6	0	0	10	10	20
U7	0	0	9	11	20
U8	0	0	14	6	20
U9	0	0	9	11	20

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



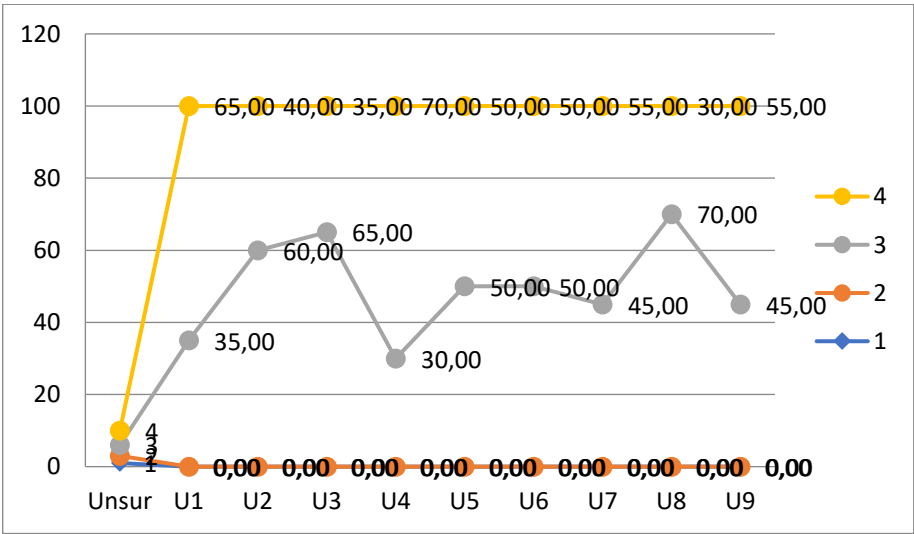
Gambar 4.23
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan klinik gigi dan mulut RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 70.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase sebanyak 30.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden sebesar 70.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 30.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.24 dan Gambar 4.24.

Tabel 4.24
 Persentase Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	35.00	65.00	100.00
U2	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U3	0.00	0.00	65.00	35.00	100.00
U4	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00
U5	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00
U6	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00
U7	0.00	0.00	45.00	55.00	100.00
U8	0.00	0.00	70.00	30.00	100.00
U9	0.00	0.00	45.00	55.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.24
 Persentase Persepsi Responden UL Klinik Gigi dan Mulut
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.6. IKM Klinik Akupuntur dan Unsurnya

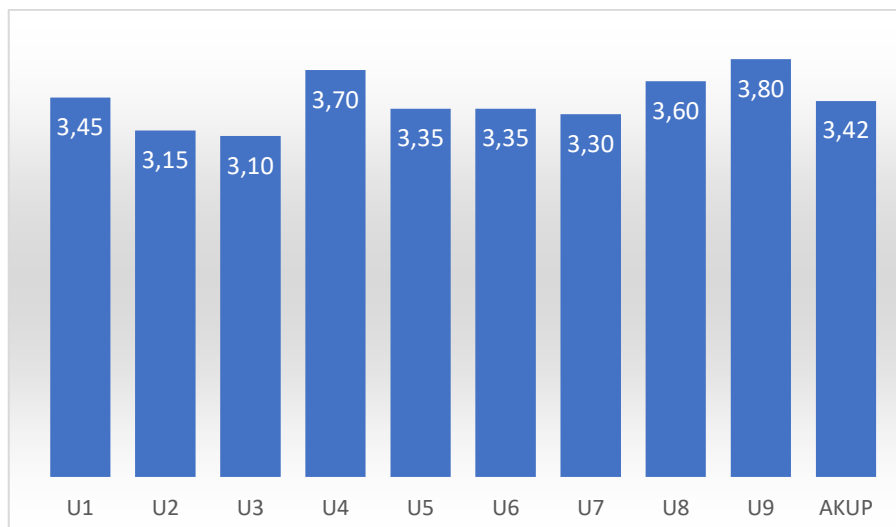
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 20 responden pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.25 dan Gambar 4.25. Berdasarkan Tabel 4.25 dan Gambar 4.25 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.42, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.10 hingga 3.80 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.80 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan nilai interval 3.10 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.25
 Nilai Interval UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.45	Baik
U2	3.15	Baik
U3	3.10	Baik
U4	3.70	Sangat Baik
U5	3.35	Baik
U6	3.35	Baik
U7	3.30	Baik
U8	3.60	Baik
U9	3.80	Sangat Baik
Akupuntur RSJD	3.42	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.25
 Nilai Interval UL Klinik Akupuntur
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

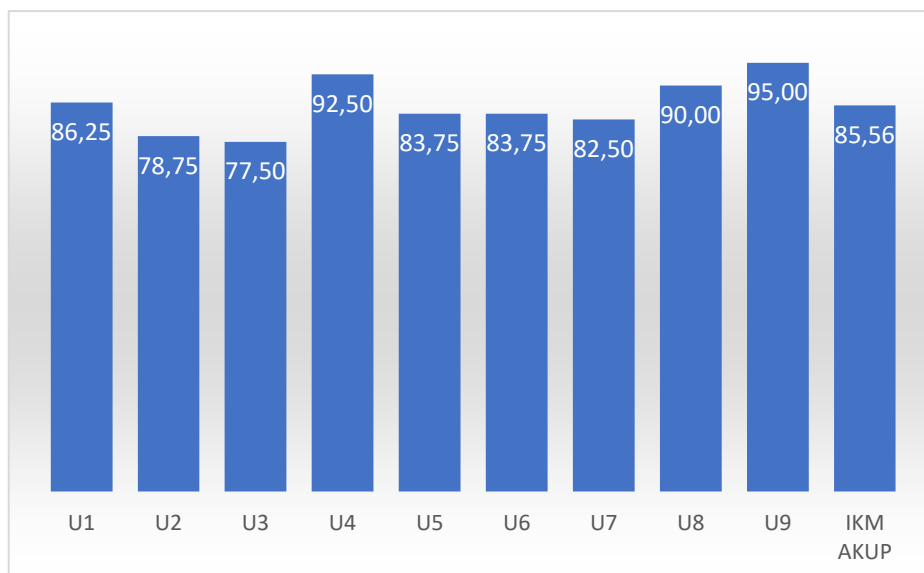
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.26 dan Gambar 4.26. Berdasarkan Tabel 4.26 dan Gambar 4.26 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 85.56. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan klinik akupuntur pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan klinik akupuntur perunsur pelayanan adalah antara 77.50 hingga 95.00 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.26
 Nilai IKM UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	86.25	Baik
2	U2	78.75	Baik
3	U3	77.50	Baik
4	U4	92.50	Sangat Baik
5	U5	83.75	Baik
6	U6	83.75	Baik
7	U7	82.50	Baik
8	U8	90.00	Sangat Baik
9	U9	95.00	Sangat Baik
IKM Akupuntur		85.56	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.26
 Nilai IKM UL Klinik Akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

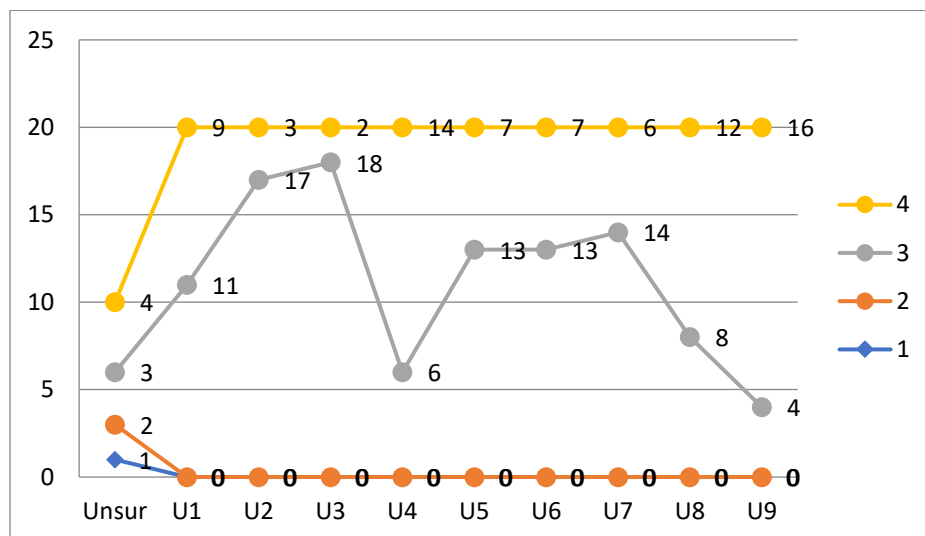
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.27. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.27 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 16 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dari 20 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan jumlah responden 18 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 4 orang dari 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.27.

Tabel 4.27
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	11	9	20
U2	0	0	17	3	20
U3	0	0	18	2	20
U4	0	0	6	14	20
U5	0	0	13	7	20
U6	0	0	13	7	20
U7	0	0	14	6	20
U8	0	0	8	12	20
U9	0	0	4	16	20

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.27
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

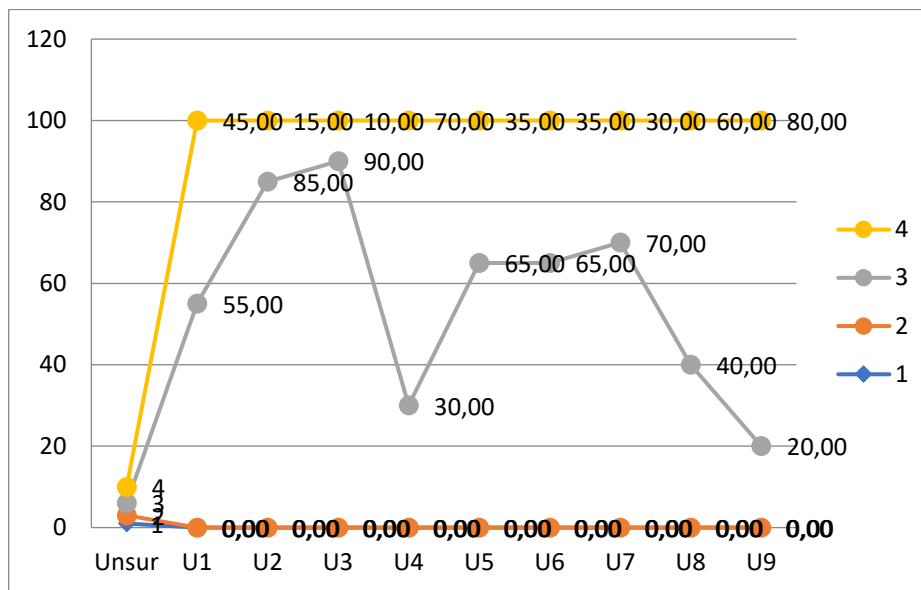
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam

penyusunan IKM unit layanan klinik akupuntur RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 80.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase sebesar 10.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 90.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 20.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.28 dan Gambar 4.22.

Tabel 4.28
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	55.00	45.00	100.00
U2	0.00	0.00	85.00	15.00	100.00
U3	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U4	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00
U5	0.00	0.00	65.00	35.00	100.00
U6	0.00	0.00	65.00	35.00	100.00
U7	0.00	0.00	70.00	30.00	100.00
U8	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
U9	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.28
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Akupuntur
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.7. IKM Laboratorium dan Unsurnya

a. Nilai Interval

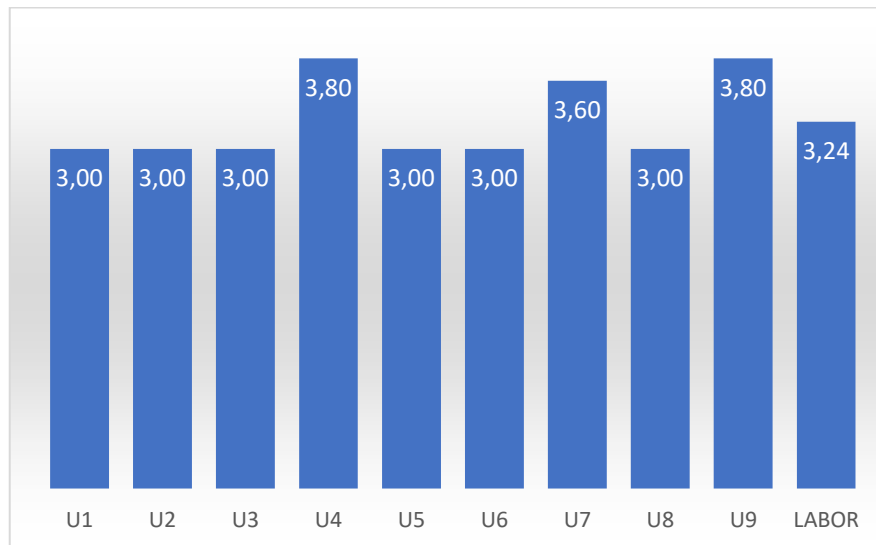
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 5 responden pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.29 dan Gambar 4.29. Berdasarkan Tabel 4.29 dan Gambar 4.29 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.24, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.80 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana

dan Prasarana) dengan nilai interval 3.80 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai interval masing-masing 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.29
Nilai Interval UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.00	Kurang Baik
U2	3.00	Kurang Baik
U3	3.00	Kurang Baik
U4	3.80	Sangat Baik
U5	3.00	Kurang Baik
U6	3.00	Kurang Baik
U7	3.60	Sangat Baik
U8	3.00	Kurang Baik
U9	3.80	Sangat Baik
Laboratorium RSJD	3.24	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.29
 Nilai Interval UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi
 Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

b. Nilai IKM

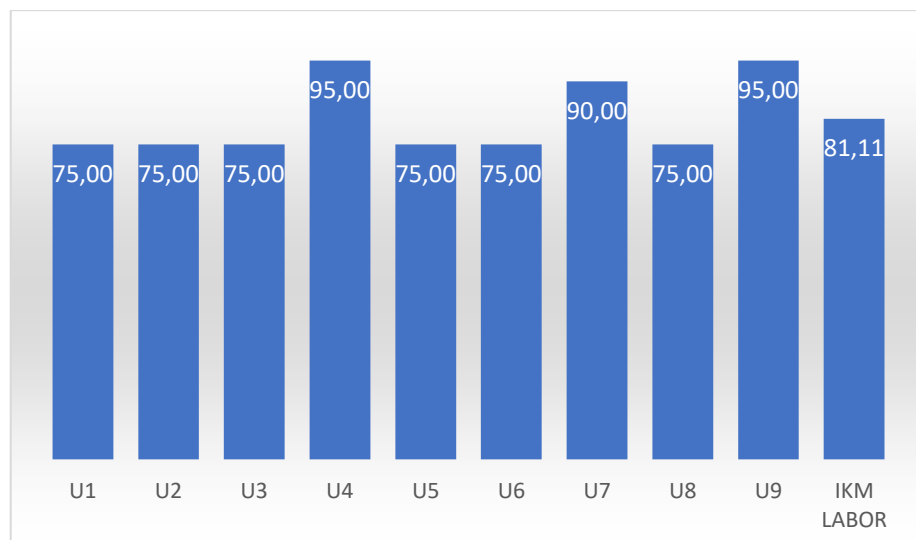
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.30 dan Gambar 4.30. Berdasarkan Tabel 4.30 dan Gambar 4.30 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 81.11. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan laboratorium pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan Laboratorium perunsur pelayanan adalah

antara 75.00 hingga 95.00 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.30
Nilai IKM UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	75.00	Kurang Baik
2	U2	75.00	Kurang Baik
3	U3	75.00	Kurang Baik
4	U4	95.00	Sangat Baik
5	U5	75.00	Kurang Baik
6	U6	75.00	Kurang Baik
7	U7	90.00	Sangat Baik
8	U8	75.00	Kurang Baik
9	U9	95.00	Sangat Baik
IKM Laboratorium		81.11	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.30
Nilai IKM UL Laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.31. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.31 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

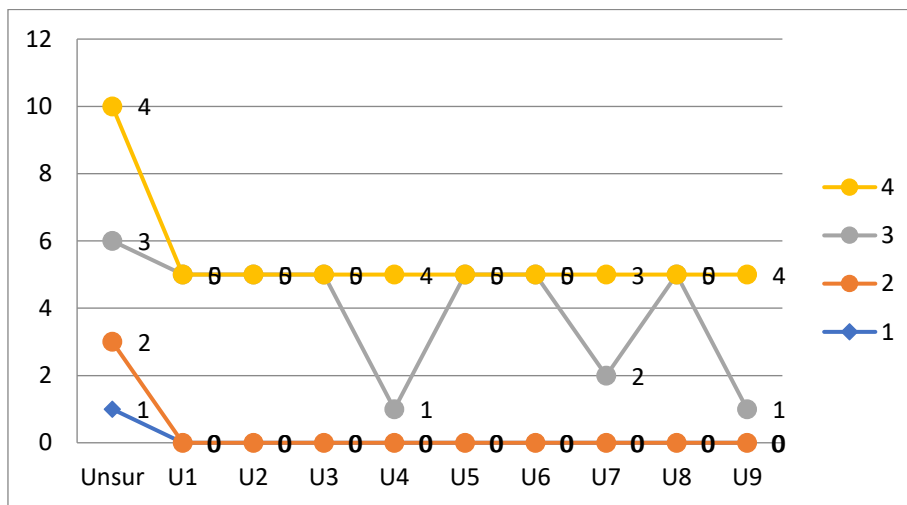
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 4 orang dari 5 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 0 orang dari 5 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan,

Saran dan Masukan) dengan jumlah responden 5 orang dari 5 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 1 orang dari 5 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.31.

Tabel 4.31
 Nilai Persepsi Responden UL Laboratorium
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
 Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	5	0	5
U2	0	0	5	0	5
U3	0	0	5	0	5
U4	0	0	1	4	5
U5	0	0	5	0	5
U6	0	0	5	0	5
U7	0	0	2	3	5
U8	0	0	5	0	5
U9	0	0	1	4	5

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.31
 Nilai Persepsi Responden UL Laboratorium RSJD Kol. HM.
 Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

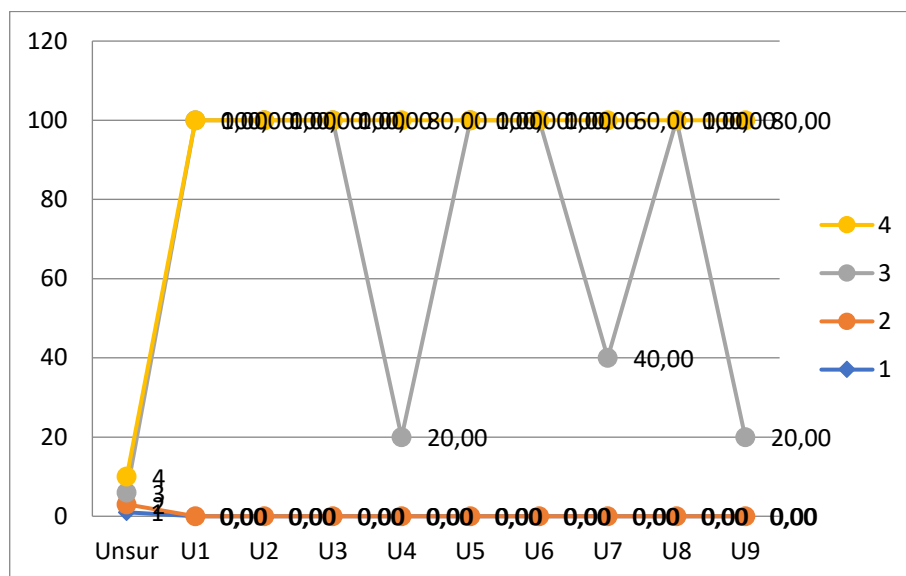
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan laboratorium RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 80.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase masing-masing sebanyak 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur unsur 1 (Persyaratan Pelayanan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan), unsur 6

(Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan persentase responden masing-masing sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 20.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.32 dan Gambar 4.32.

Tabel 4.32
Persentase Persepsi Responden UL Laboratorium
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U2	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U3	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U4	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00
U5	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U6	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U7	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
U8	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U9	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.32
Persentase Persepsi Responden UL Laboratorium RSJD Kol.
HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.8. IKM Unit Layanan Psikologi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

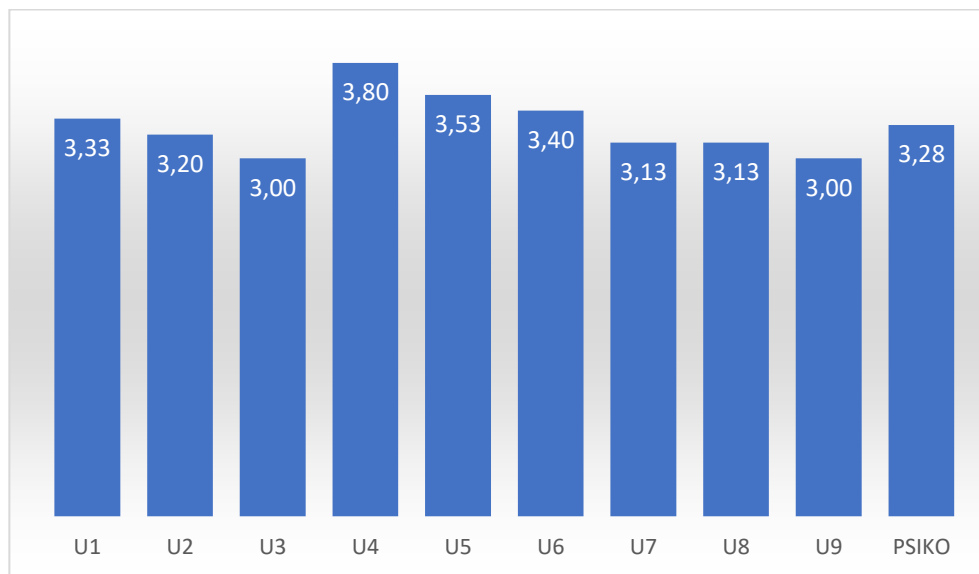
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 15 responden pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel 4.33 dan Gambar 4.33. Berdasarkan Tabel 4.33 dan Gambar 4.33 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.28, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.80 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.80 atau masuk

kategori sangat baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.33
 Nilai Interval UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.33	Baik
U2	3.20	Baik
U3	3.00	Kurang Baik
U4	3.80	Sangat Baik
U5	3.53	Baik
U6	3.40	Baik
U7	3.13	Baik
U8	3.13	Baik
U9	3.00	Kurang Baik
Psikologi RSJD	3.28	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.33
 Nilai Interval UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsurnya Tahun 2024

b. Nilai IKM

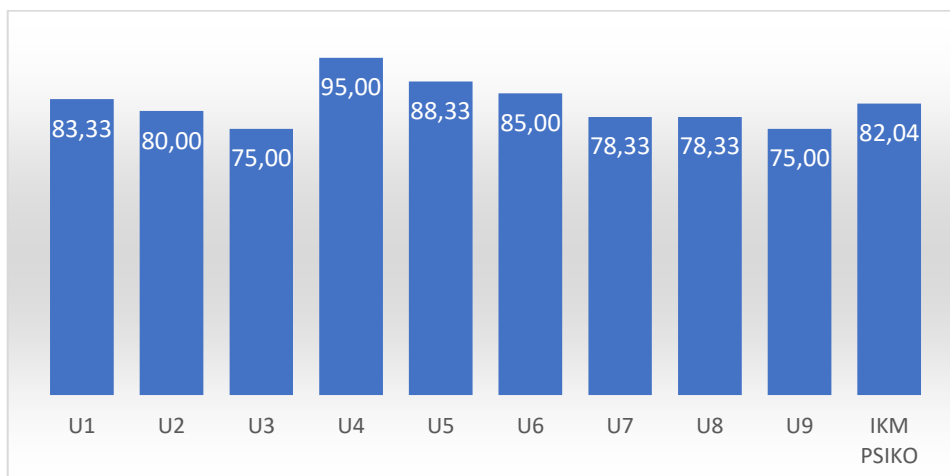
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.34 dan Gambar 4.34. Berdasarkan Tabel 4.34 dan Gambar 4.34 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 82.04. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan psikologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan psikologi

perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 95.00 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.34
 Nilai IKM UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	83.33	Baik
2	U2	80.00	Baik
3	U3	75.00	Kurang Baik
4	U4	95.00	Sangat Baik
5	U5	88.33	Sangat Baik
6	U6	85.00	Baik
7	U7	78.33	Baik
8	U8	78.33	Baik
9	U9	75.00	Kurang Baik
IKM Psikologi		82.04	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.34
 Nilai IKM UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

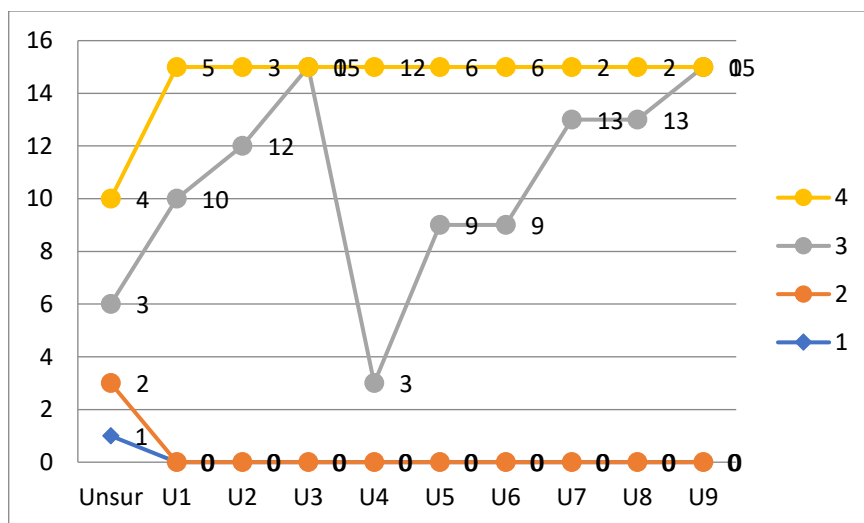
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.35. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.35 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 12 orang dari 15 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan tidak ada responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden 15 orang dari 15 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 15 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.35.

Tabel 4.35
 Nilai Persepsi Responden UL Psikologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	5	15
U2	0	0	12	3	15
U3	0	0	15	0	15
U4	0	0	3	12	15
U5	0	0	9	6	15
U6	0	0	9	6	15
U7	0	0	13	2	15
U8	0	0	13	2	15
U9	0	0	15	0	15

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



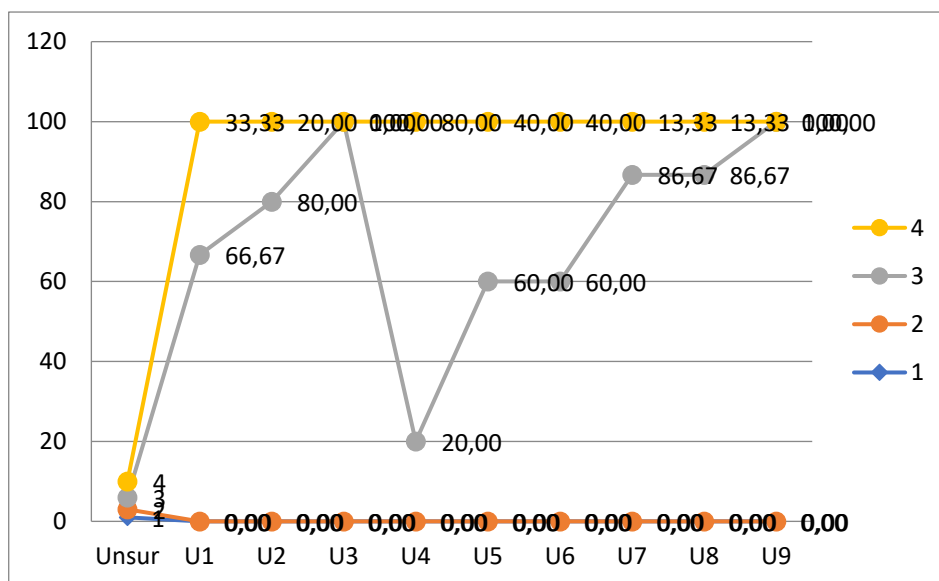
Gambar 4.35
 Nilai Persepsi Responden UL Psikologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan psikologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 80.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase masing-masing sebanyak 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 20.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel 4.36 dan Gambar 4.36.

Tabel 4.36
 Persentase Persepsi Responden UL Psikologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	66.67	33.33	100.00
U2	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U3	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U4	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00
U5	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U6	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U7	0.00	0.00	86.67	13.33	100.00
U8	0.00	0.00	86.67	13.33	100.00
U9	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.36
 Persentase Persepsi Responden UL Psikologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.9. IKM Unit Layanan Fisioterapi dan Unsurnya

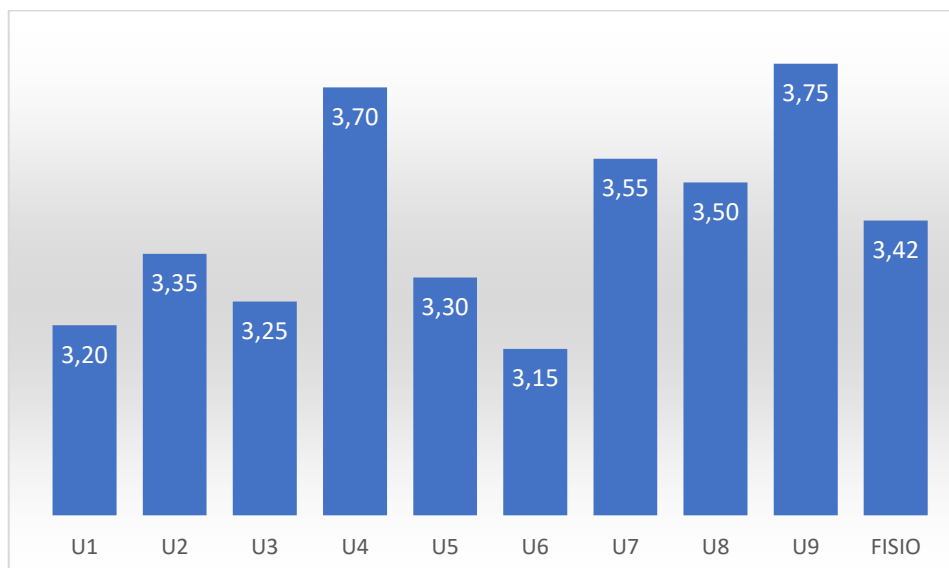
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 20 responden pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.37. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.37 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.42, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.15 hingga 3.75 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan fisioterapi Daerah Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.75 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.15 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.37
 Nilai Interval Unit Layanan Fisioterapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.20	Baik
U2	3.35	Baik
U3	3.25	Baik
U4	3.70	Sangat Baik
U5	3.30	Baik
U6	3.15	Baik
U7	3.55	Sangat Baik
U8	3.50	Baik
U9	3.75	Sangat Baik
Fisioterapi RSJD	3.42	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.37
 Nilai Interval Unit Layanan Fisioterapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

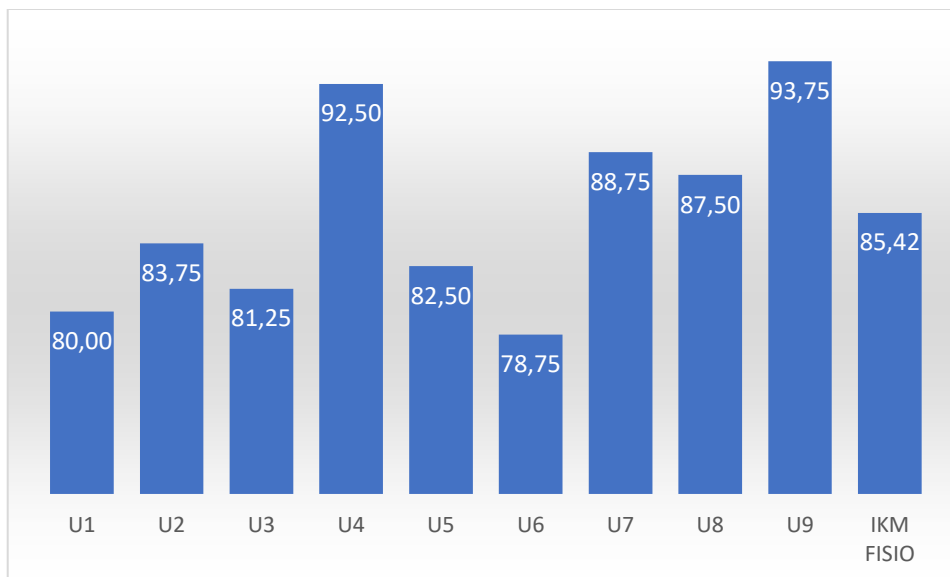
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel 4.38 dan Gambar 4.38. Berdasarkan Tabel 4.38 dan Gambar 4.38 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 85.42. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan fisioterapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan fisioterapi perunsur pelayanan adalah antara 78.75 hingga 93.75 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.38
 Nilai IKM UL Fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	80.00	Baik
2	U2	83.75	Baik
3	U3	81.25	Baik
4	U4	92.50	Sangat Baik
5	U5	82.50	Baik
6	U6	78.75	Baik
7	U7	88.75	Sangat Baik
8	U8	87.50	Baik
9	U9	93.75	Sangat Baik
IKM Fisioterapi		85.42	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.38
 Nilai IKM UL Fisoterapi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

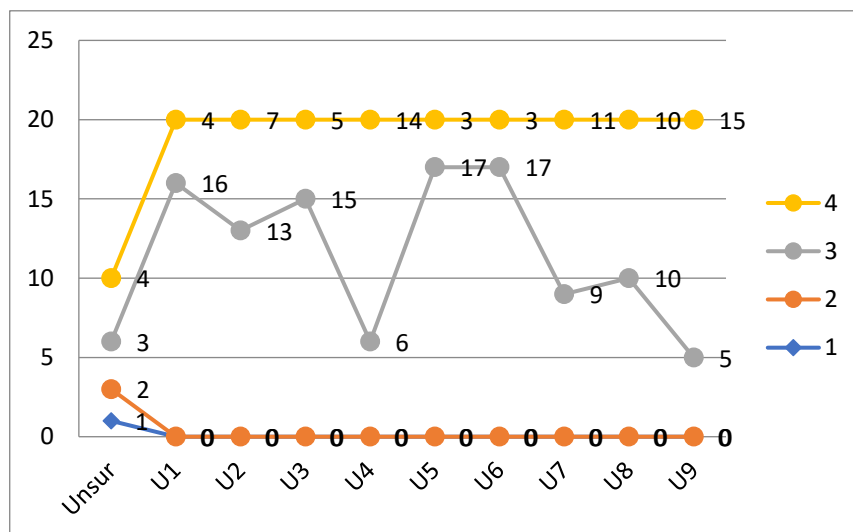
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.39. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.39 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana), dengan jumlah responden sebanyak 15 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 20 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 17 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dari 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.39.

Tabel 4.39
 Nilai Persepsi Responden UL Fisioterapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	16	4	20
U2	0	0	13	7	20
U3	0	0	15	5	20
U4	0	0	6	14	20
U5	0	0	17	3	20
U6	0	0	17	3	20
U7	0	0	9	11	20
U8	0	0	10	10	20
U9	0	0	5	15	20

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.39
 Nilai Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi Tahun 2024

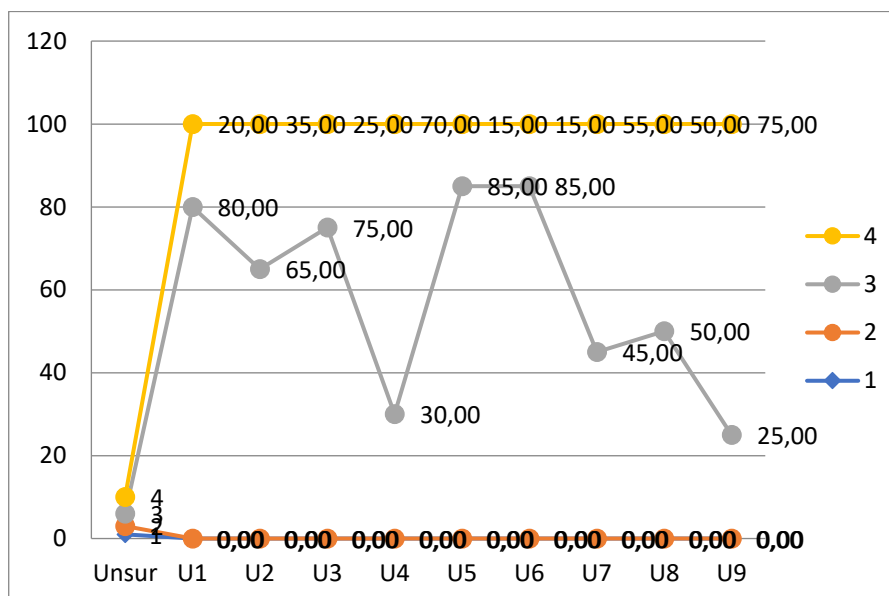
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam dalam penyusunan IKM unit layanan fisioterapi RSJD Kol. HM.

Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 75.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 15.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi Dari Jenis Pelayanan yang Diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 85.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.40.

Tabel 4.40
Persentase Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM.
Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U2	0.00	0.00	65.00	35.00	100.00
U3	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U4	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00
U5	0.00	0.00	85.00	15.00	100.00
U6	0.00	0.00	85.00	15.00	100.00
U7	0.00	0.00	45.00	55.00	100.00
U8	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00
U9	0.00	0.00	25.00	75.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.40
 Persentase Persepsi Responden UL Fisioterapi RSJD Kol. HM.
 Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.10. IKM Unit Layanan Radiologi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

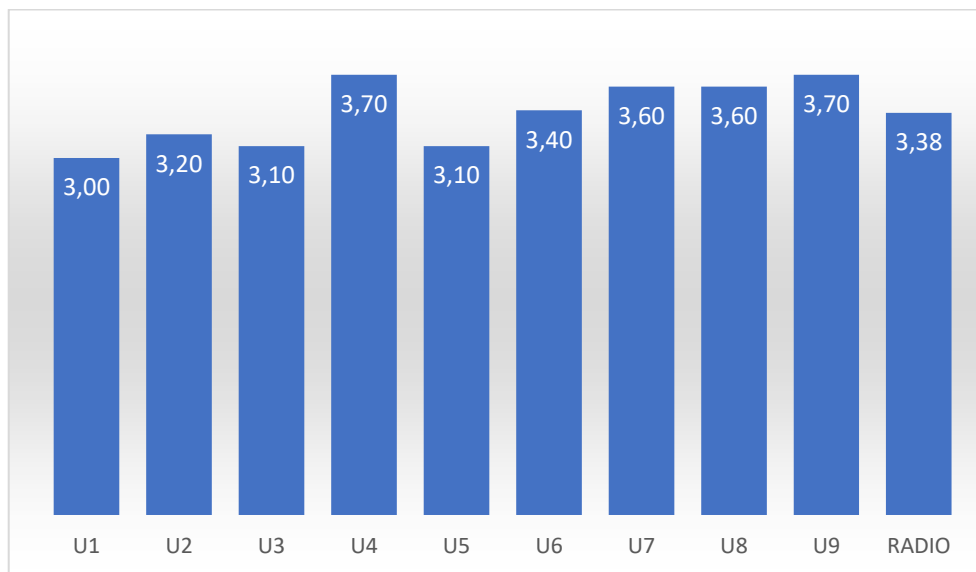
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 10 responden pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.41. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.41 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.38, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.70 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif

Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 3.70 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.41
 Nilai Interval UL Radiologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.00	Kurang Baik
U2	3.20	Baik
U3	3.10	Baik
U4	3.70	Sangat Baik
U5	3.10	Baik
U6	3.40	Baik
U7	3.60	Sangat Baik
U8	3.60	Sangat Baik
U9	3.70	Sangat Baik
Radiologi RSJD	3.38	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.41
 Nilai Interval UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

b. Nilai IKM

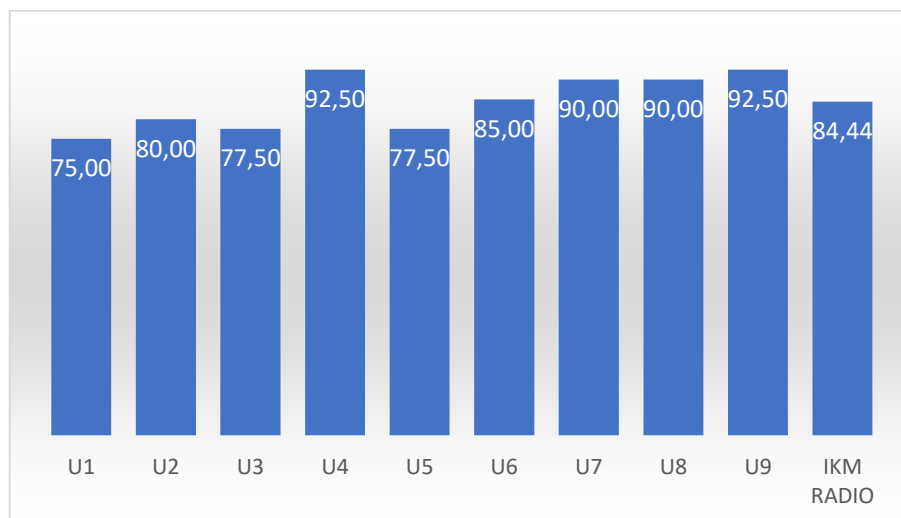
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.42. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.42 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 84.44. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan radiologi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan radiologi

perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 92.50 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.42
 Nilai IKM UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi
 dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	UNSUR	IKM	Kriteria
1	U1	75.00	Kurang Baik
2	U2	80.00	Baik
3	U3	77.50	Baik
4	U4	92.50	Sangat Baik
5	U5	77.50	Baik
6	U6	85.00	Baik
7	U7	90.00	Sangat Baik
8	U8	90.00	Sangat Baik
9	U9	92.50	Sangat Baik
IKM Radiologi		84.44	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.42
 Nilai IKM UL Radiologi RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

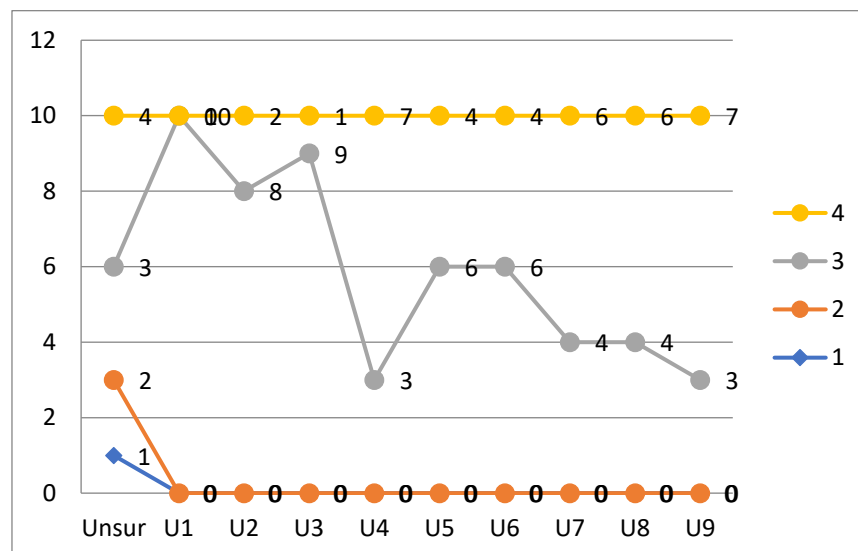
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.43. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.43 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 7 orang dari 10 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan tidak ada responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan jumlah responden 10 orang dari 10 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dari 10 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.43.

Tabel 4.43
 Nilai Persepsi Responden UL Radiologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	10	0	10
U2	0	0	8	2	10
U3	0	0	9	1	10
U4	0	0	3	7	10
U5	0	0	6	4	10
U6	0	0	6	4	10
U7	0	0	4	6	10
U8	0	0	4	6	10
U9	0	0	3	7	10

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.43
 Nilai Persepsi Responden UL Radiologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

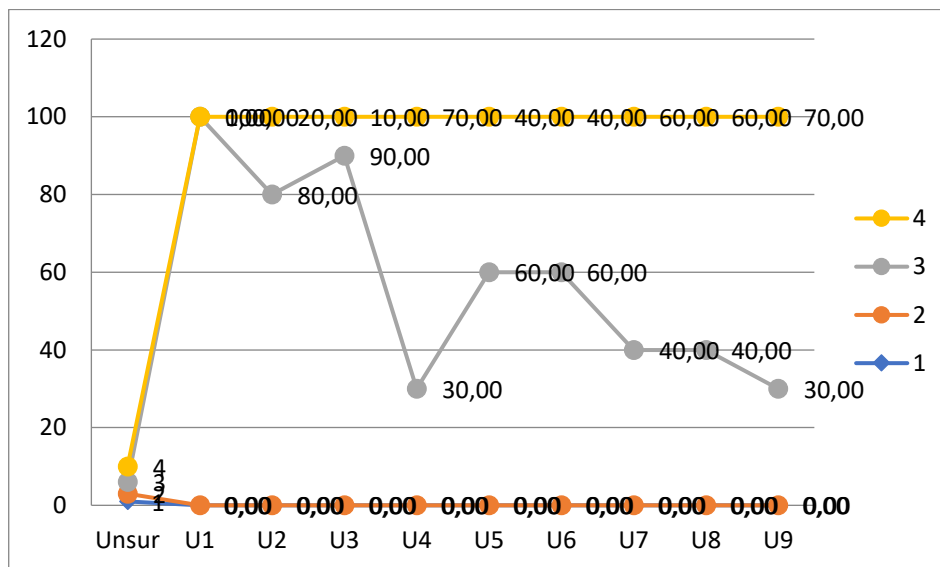
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam

penyusunan IKM unit layanan radiologi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 70.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan persentase masing-masing sebanyak 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 1 (Persyaratan Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase responden sebesar 30.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.44.

Tabel 4.44
Persentase Persepsi Responden UL Radiologi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U2	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U3	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U4	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00
U5	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U6	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U7	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
U8	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
U9	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.44
 Persentase Persepsi Responden UL Radiologi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.11. IKM Unit Layanan MMPI dan Unsurnya

a. Nilai Interval

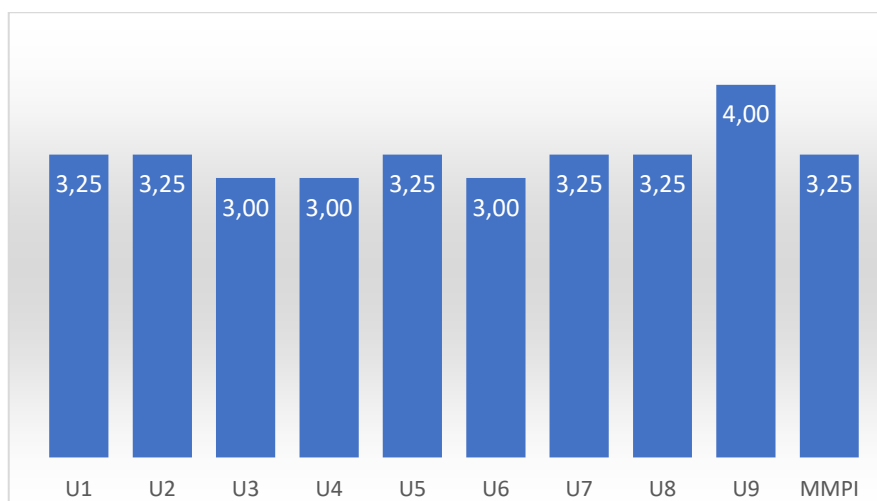
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 4 responden pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.45. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.45 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.25, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 4.00 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai interval 4.00 atau masuk kategori sangat

baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.45
 Nilai Interval UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.25	Baik
U2	3.25	Baik
U3	3.00	Kurang Baik
U4	3.00	Kurang Baik
U5	3.25	Baik
U6	3.00	Kurang Baik
U7	3.25	Baik
U8	3.25	Baik
U9	4.00	Sangat Baik
MMPI RSJD	3.25	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.45
 Nilai Interval UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

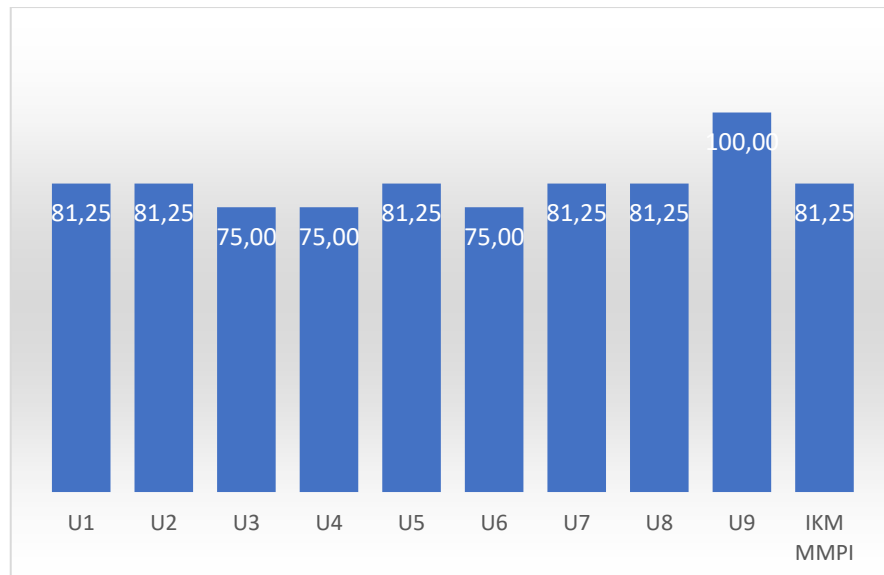
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.46. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.46 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 81.25. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30 dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan MMPI pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan MMPI perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 100.00 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.46
 Nilai IKM UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	81.25	Baik
2	U2	81.25	Baik
3	U3	75.00	Kurang Baik
4	U4	75.00	Kurang Baik
5	U5	81.25	Baik
6	U6	75.00	Kurang Baik
7	U7	81.25	Baik
8	U8	81.25	Baik
9	U9	100.00	Sangat Baik
	IKM MMPI	81.25	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.46
 Nilai IKM UL MMPI RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

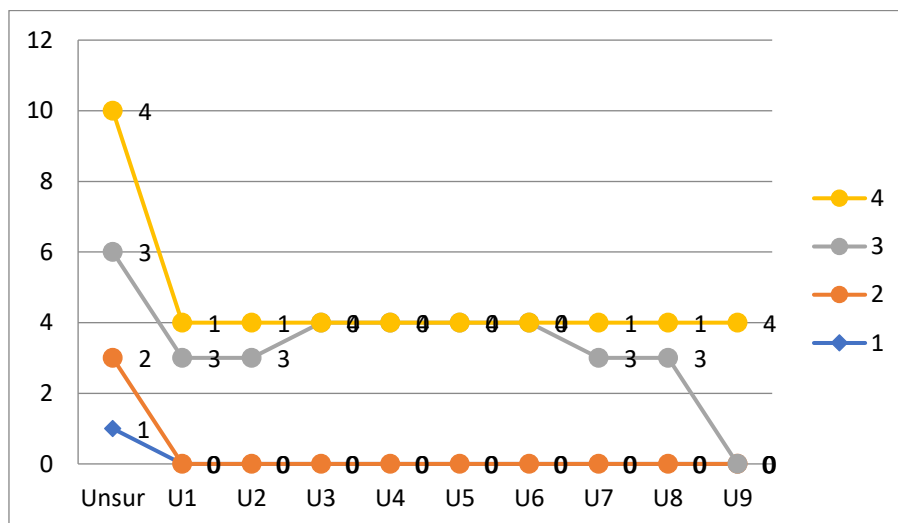
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.47. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.47 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan MMPI RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana), dengan jumlah responden sebanyak 4 orang dari 4 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 0 orang dari 4 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 4 orang dari 4 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 0 orang dari 4 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.47.

Tabel 4.47
 Nilai Persepsi Responden UL MMPI
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	3	1	4
U2	0	0	3	1	4
U3	0	0	4	0	4
U4	0	0	4	0	4
U5	0	0	4	0	4
U6	0	0	4	0	4
U7	0	0	3	1	4
U8	0	0	3	1	4
U9	0	0	0	4	4

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.47
 Nilai Persepsi Responden UL MMPI
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

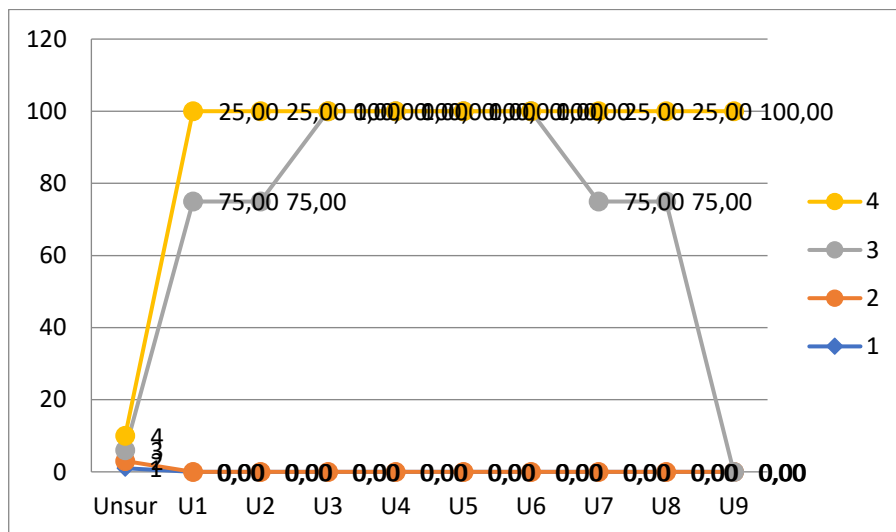
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Unit Layanan MMPI RSJD Kol. HM.

Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan presentase responden sebesar 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan yang paling sedikit ada pada unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan presentase responden sebesar 0.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.48.

Tabel 4.48
Persentase Persepsi Responden UL MMPI
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U2	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U3	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U4	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U5	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U6	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U7	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U8	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U9	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.48
 Persentase Persepsi Responden UL MMPI
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.12. IKM Unit Layanan Okupasi Terapi dan Unsurnya

a. Nilai Interval

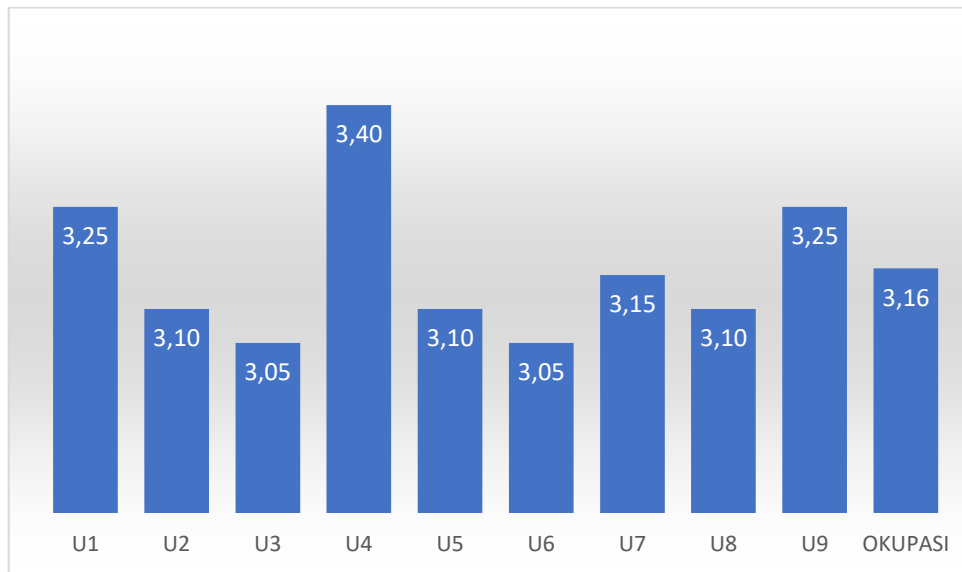
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 20 responden pada unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.49. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.49 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.16, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.05 hingga 3.40 (kategori kurang baik hingga baik). Nilai interval IKM unit layanan Klinik okupasi terapi Daerah Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.40 atau masuk kategori baik dan terendah pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan) dan

unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.05 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.49
 Nilai Interval Unit Layanan Okupasi Terapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.25	Baik
U2	3.10	Baik
U3	3.05	Kurang Baik
U4	3.40	Baik
U5	3.10	Baik
U6	3.05	Kurang Baik
U7	3.15	Baik
U8	3.10	Baik
U9	3.25	Baik
Okupasi RSJD	3.16	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.49
 Nilai Interval Unit Layanan Okupasi Terapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

b. Nilai IKM

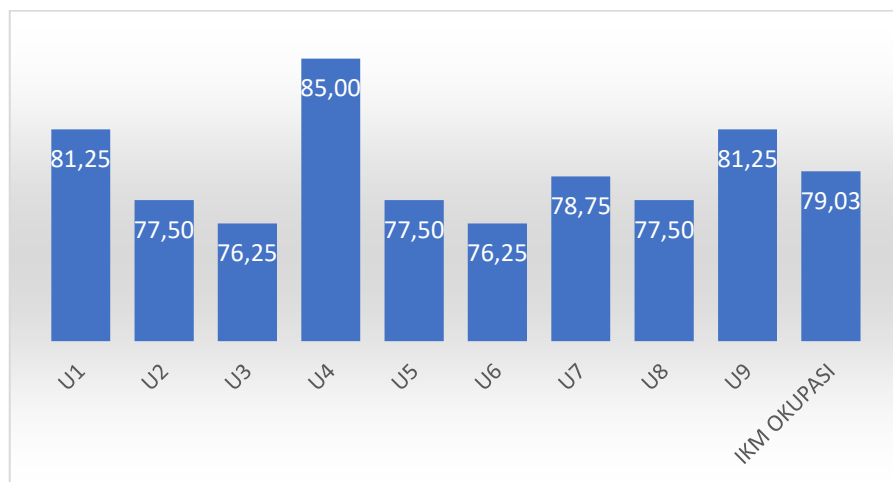
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.50. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.50 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 79.03. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan okupasi terapi pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan

okupasi terapi perunsur pelayanan adalah antara 76.25 hingga 85.00 atau berada pada kategori kurang baik hingga baik.

Tabel 4.50
Nilai IKM UL Okupasi Terapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	81.25	Baik
2	U2	77.50	Baik
3	U3	76.25	Kurang Baik
4	U4	85.00	Baik
5	U5	77.50	Baik
6	U6	76.25	Kurang Baik
7	U7	78.75	Baik
8	U8	77.50	Baik
9	U9	81.25	Baik
IKM Okupasi		79.03	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.50
Nilai IKM UL Okupasi Terapi RSJD Kol. HM. Syukur
Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

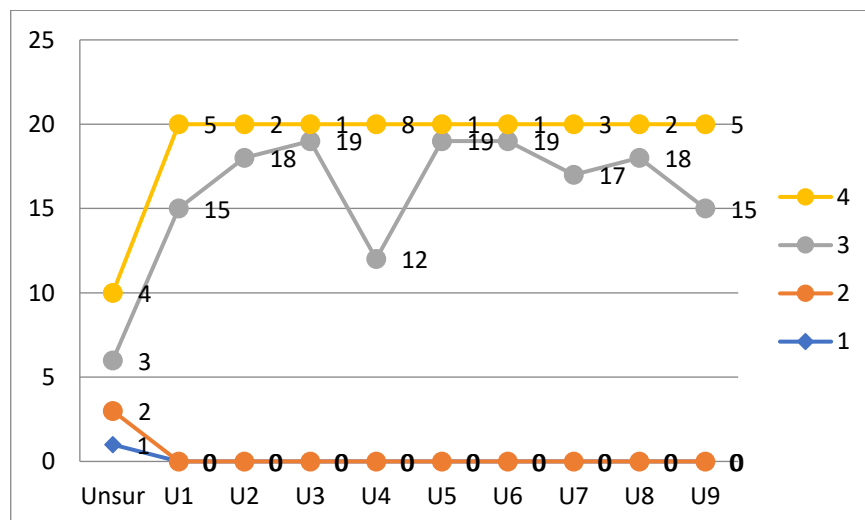
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.51. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.51 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 1 orang dari 20 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden masing-masing 19 orang dari 20 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 12 orang dari 20 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.51.

Tabel 4.51
 Nilai Persepsi Responden UL Okupasi Terapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	15	5	20
U2	0	0	18	2	20
U3	0	0	19	1	20
U4	0	0	12	8	20
U5	0	0	19	1	20
U6	0	0	19	1	20
U7	0	0	17	3	20
U8	0	0	18	2	20
U9	0	0	15	5	20

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.51
 Nilai Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

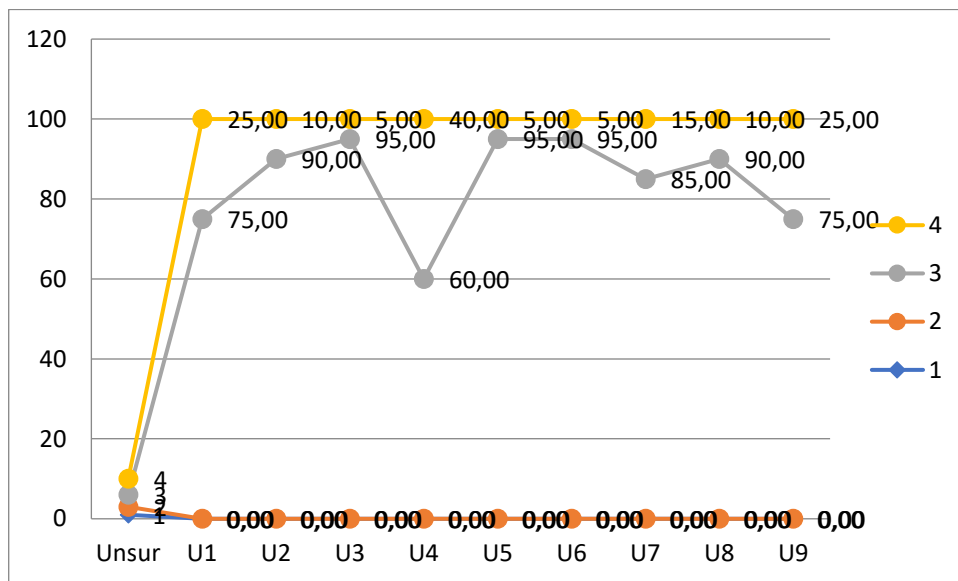
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Unit layanan okupasi terapi RSJD Kol. HM.

Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 40.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase sebesar 5.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden masing-masing sebesar 95.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan persentase sebesar 60.00% Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.52.

Tabel 4.52
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Unsur
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00
U2	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U3	0.00	0.00	95.00	5.00	100.00
U4	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
U5	0.00	0.00	95.00	5.00	100.00
U6	0.00	0.00	95.00	5.00	100.00
U7	0.00	0.00	85.00	15.00	100.00
U8	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U9	0.00	0.00	75.00	25.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.52
Persentase Persepsi Responden UL Klinik Okupasi Terapi
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.13. IKM Unit Layanan Penyakit Dalam dan Unsurnya

a. Nilai Interval

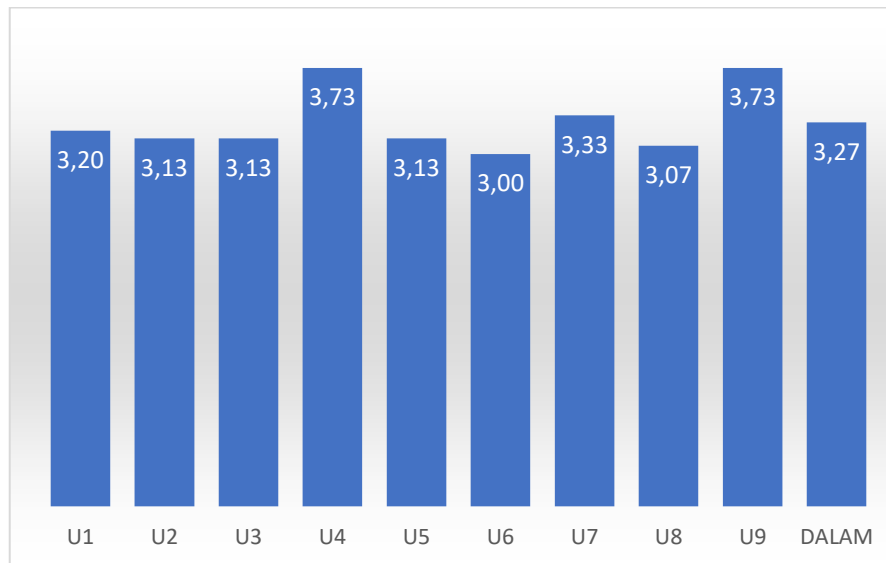
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 15 responden pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.53. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.53 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.27, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.00 hingga 3.73 (kategori kurang baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan penyakit dalam Daerah Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai

interval 3.73 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.00 atau berada pada kategori kurang baik.

Tabel 4.53
 Nilai Interval Unit Layanan Penyakit Dalam
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.20	Baik
U2	3.13	Baik
U3	3.13	Baik
U4	3.73	Sangat Baik
U5	3.13	Baik
U6	3.00	Kurang Baik
U7	3.33	Baik
U8	3.07	Baik
U9	3.73	Sangat Baik
Penyakit Dalam RSJD	3.27	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.53
 Nilai Interval Unit Layanan Penyakit Dalam
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi dan Unsurnya
 Tahun 2024

b. Nilai IKM

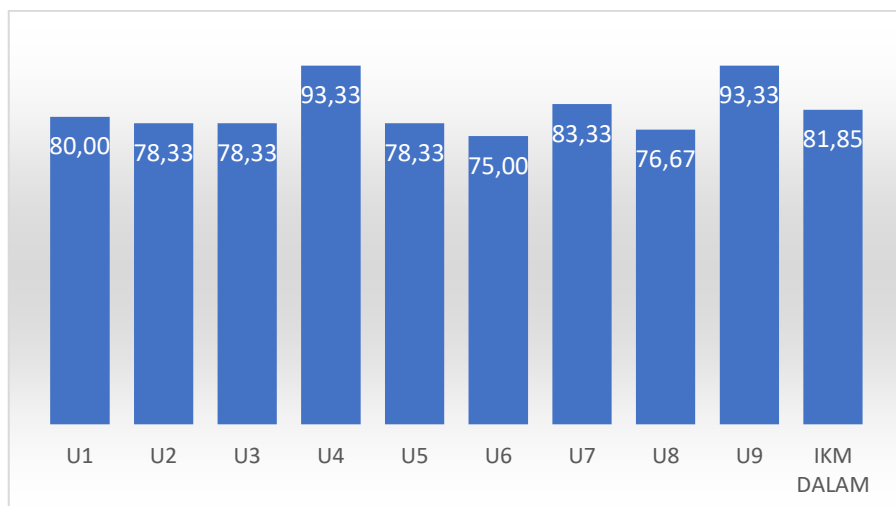
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.54. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.54 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 81.85. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan penyakit dalam pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan

penyakit dalam perunsur pelayanan adalah antara 75.00 hingga 93.33 atau berada pada kategori kurang baik hingga sangat baik.

Tabel 4.54
 Nilai IKM UL Penyakit Dalam RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	80.00	Baik
2	U2	78.33	Baik
3	U3	78.33	Baik
4	U4	93.33	Sangat Baik
5	U5	78.33	Baik
6	U6	75.00	Kurang Baik
7	U7	83.33	Baik
8	U8	76.67	Baik
9	U9	93.33	Sangat Baik
IKM Okupasi		81.85	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.54
 Nilai IKM UL Penyakit Dalam RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.55. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.55 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik). Akan tetapi masih ada saja responden yang memberikan penilaian pelayanan dengan persepsi kurang baik atau nilai 2, namun tidak ada responden dengan persepsi tidak baik atau nilai 1.

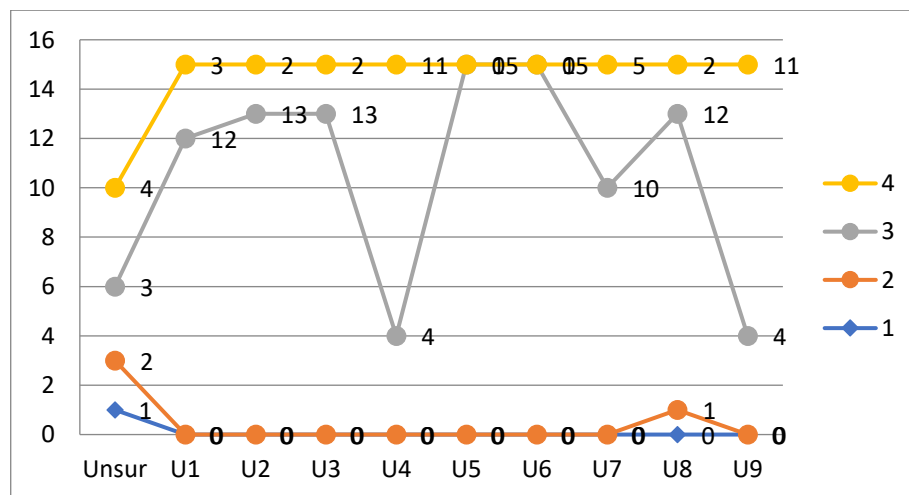
Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana), dengan jumlah responden sebanyak 11 orang dari 15 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 0 orang dari 15 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 15 orang dari 15 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan jumlah responden sebanyak 4

orang dari 15 responden. Sementara nilai persepsi 2 (kurang baik) terdapat pada unsur layanan yaitu unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan responden sebanyak 1 orang dari 15 responden. Jelasnya terinci pada Tabel 4.51.

Tabel 4.55
Nilai Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	12	3	15
U2	0	0	13	2	15
U3	0	0	13	2	15
U4	0	0	4	11	15
U5	0	0	15	0	15
U6	0	0	15	0	15
U7	0	0	10	5	15
U8	0	1	12	2	15
U9	0	0	4	11	15

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



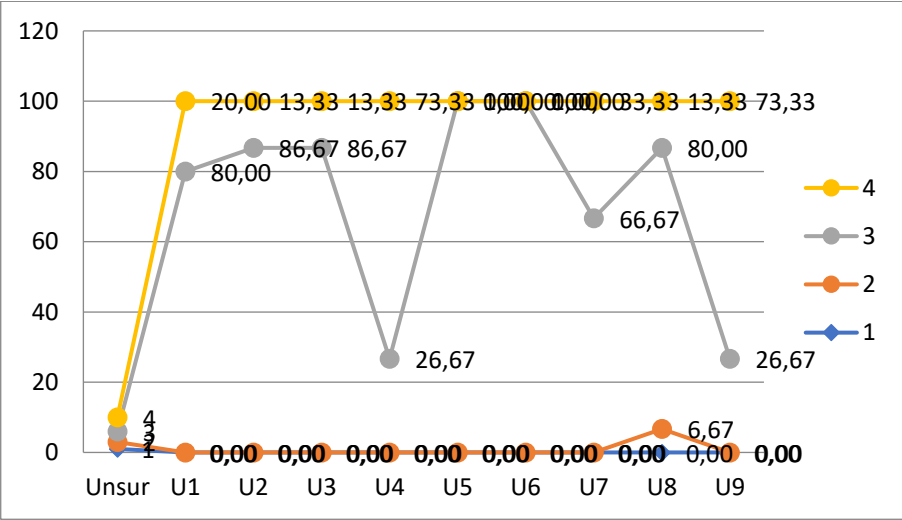
Gambar 4.55
Nilai Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya,

persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM Unit layanan penyakit dalam RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mencapai 73.33% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase sebesar 0.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 100.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan persentase sebesar 26.67%. Sementara persentase nilai persepsi kurang baik (nilai persepsi 2) ada pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan responden sebanyak 6.67%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.56.

Tabel 4.56
 Persentase Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Unsur
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U2	0.00	0.00	86.67	13.33	100.00
U3	0.00	0.00	86.67	13.33	100.00
U4	0.00	0.00	26.67	73.33	100.00
U5	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U6	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00
U7	0.00	0.00	66.67	33.33	100.00
U8	0.00	6.67	80.00	13.33	100.00
U9	0.00	0.00	26.67	73.33	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.56
 Persentase Persepsi Responden UL Penyakit Dalam
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

4.2.14. IKM Unit Layanan Poli Anak dan Unsurnya

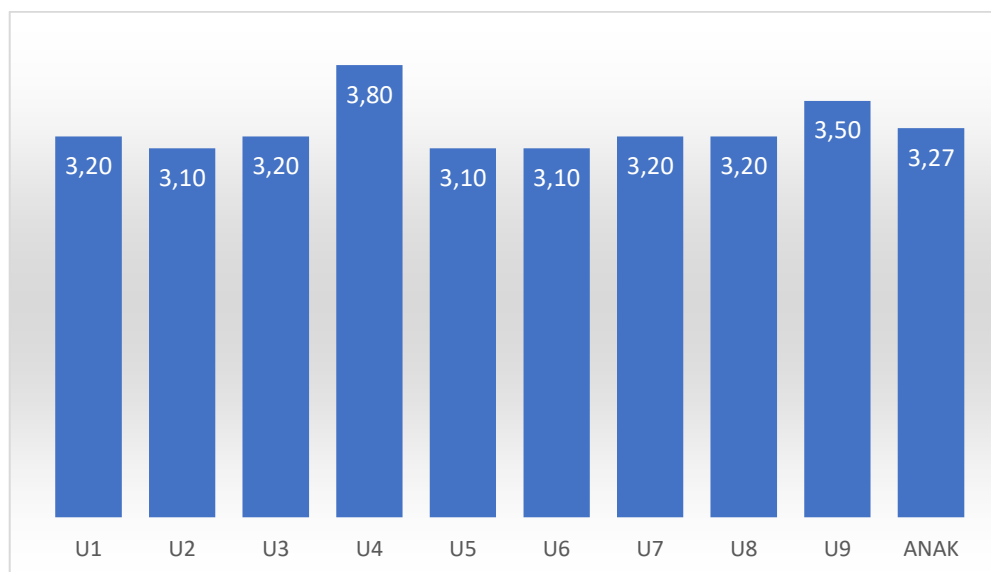
a. Nilai Interval

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 10 responden pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 diperoleh nilai interval IKM sebagaimana tersaji pada Tabel dan Gambar 4.57. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.57 dapat dijelaskan bahwa nilai interval indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 3.27, berada pada kategori baik. Nilai interval menurut unsur ada pada kisaran 3.10 hingga 3.80 (kategori baik hingga sangat baik). Nilai interval IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tertinggi menurut unsur tertinggi adalah pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan nilai interval 3.80 atau masuk kategori sangat baik dan terendah pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan nilai interval 3.10 atau berada pada kategori baik.

Tabel 4.57
 Nilai Interval UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

Unsur	Interval IKM	Kriteria
U1	3.20	Baik
U2	3.10	Baik
U3	3.20	Baik
U4	3.80	Sangat Baik
U5	3.10	Baik
U6	3.10	Baik
U7	3.20	Baik
U8	3.20	Baik
U9	3.50	Baik
Anak RSJD	3.27	Baik

Sumber : Diolah dari Data Survei,2024



Gambar 4.57
 Nilai Interval UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

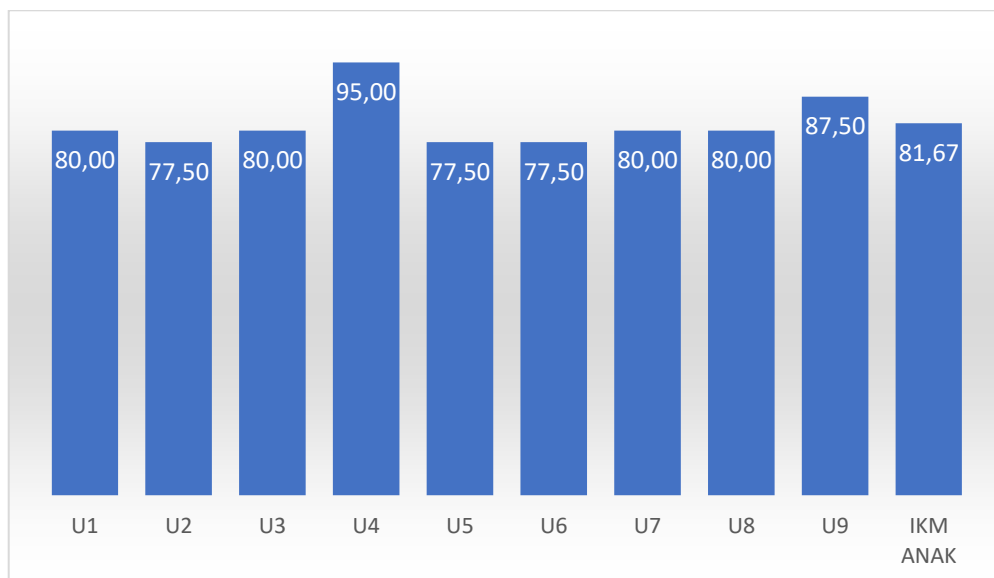
b. Nilai IKM

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 tersaji pada Tabel dan Gambar 4.58. Berdasarkan Tabel dan Gambar 4.58 dapat dijelaskan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 81.67. Mengacu pada kriteria Kepmenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nilai IKM ini berada pada interval 76.61-88.30, dengan demikian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik unit layanan poli anak pada RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unit layanan adalah baik. Sedangkan nilai IKM unit layanan poli anak perunsur pelayanan adalah antara 77.50 hingga 95.00 atau berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.58
 Nilai IKM UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Kriteria
1	U1	80.00	Baik
2	U2	77.50	Baik
3	U3	80.00	Baik
4	U4	95.00	Sangat Baik
5	U5	77.50	Baik
6	U6	77.50	Baik
7	U7	80.00	Baik
8	U8	80.00	Baik
9	U9	87.50	Baik
	IKM Anak	81.67	Baik

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.58
 Nilai IKM UL Poli Anak RSJD Kol. HM. Syukur
 Provinsi Jambi dan Unsur-unsurnya Tahun 2024

C. Persepsi Responden

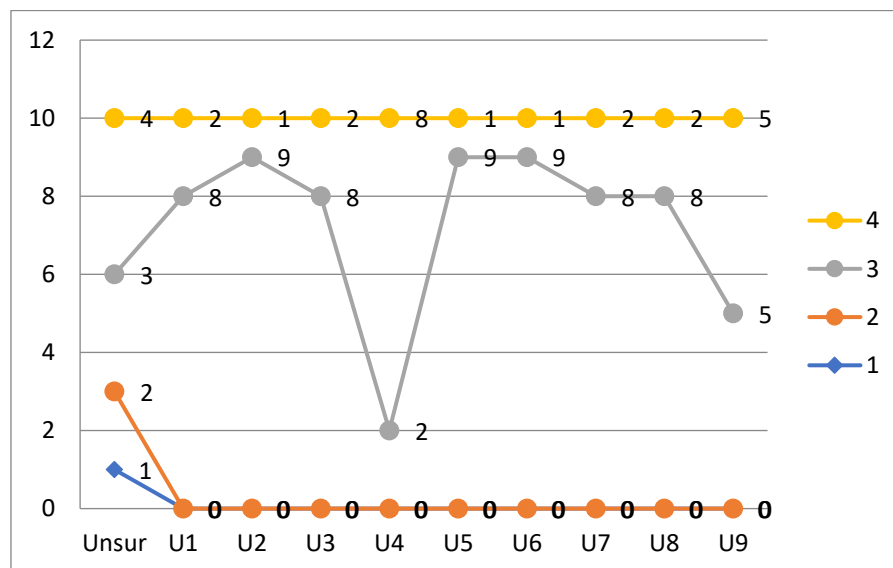
Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 dari sembilan unsur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.59. Berdasarkan pada Tabel dan Gambar 4.59 dapat dijelaskan bahwa nilai persepsi masyarakat menurut unsur pada unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 umumnya adalah dengan persepsi nilai 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

Nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terdapat pada setiap unsur pembentuk IKM. Unsur dengan nilai persepsi 4 terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dari 10 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 1 orang dari 10 responden. Sedangkan nilai persepsi 3 (baik), paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan jumlah responden 9 orang dari 10 responden dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dari 10 responden. Jelasnya terinci pada Tabel dan Gambar 4.59.

Tabel 4.59
 Nilai Persepsi Responden UL Poli Anak
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0	0	8	2	10
U2	0	0	9	1	10
U3	0	0	8	2	10
U4	0	0	2	8	10
U5	0	0	9	1	10
U6	0	0	9	1	10
U7	0	0	8	2	10
U8	0	0	8	2	10
U9	0	0	5	5	10

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.59
 Nilai Persepsi Responden UL Poli Anak
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

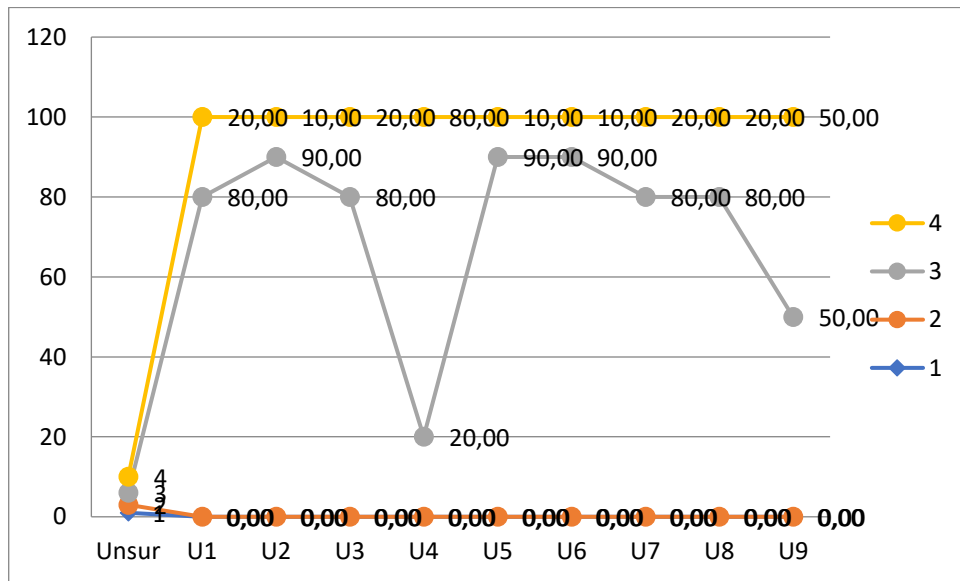
Sebagaimana persepsi responden pada tabel sebelumnya, persentase nilai persepsi angka 4 (sangat baik) dalam penyusunan IKM unit layanan poli anak RSJD Kol. HM.

Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 oleh responden terbanyak pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) mencapai 80.00% dan persentase yang paling sedikit ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan presentase responden sebesar 10.00%. Sedangkan persentase nilai persepsi 3 (baik) paling banyak ada pada unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan), unsur 5 (Hasil Spesifikasi dari Jenis Pelayanan yang diberikan) dan unsur 6 (Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan) dengan persentase responden sebesar 90.00% dan yang paling sedikit ada pada unsur 4 (Biaya/Tarif Pelayanan) dengan presentase responden sebesar 20.00%. Secara rinci tersaji pada Tabel dan Gambar 4.60.

Tabel 4.60
Persentase Persepsi Responden UL Poli Anak
RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

Unsur	% Nilai Persepsi				Total
	1	2	3	4	
U1	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U2	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U3	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U4	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00
U5	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U6	0.00	0.00	90.00	10.00	100.00
U7	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U8	0.00	0.00	80.00	20.00	100.00
U9	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00

Sumber : Diolah dari data Survei, 2024



Gambar 4.60
 Persentase Persepsi Responden UL Poli Anak
 RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi Tahun 2024

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024, baik secara umum maupun menurut Unit layanan semuanya menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah baik. Adapun kesimpulan secara rinci adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 adalah 85.00, dengan mutu pelayanannya adalah B dan kinerja layanan adalah baik. Nilai IKM RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi tahun 2024 lebih baik dibandingkan tahun 2023 (IKM : 84.77). Nilai IKM RSJD Provinsi Jambi menurut unsur-unsurnya adalah 82.61 hingga 92.72 (Baik hingga sangat baik).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Unit Layanan adalah sebagai berikut :

No.	Unit Layanan	IKM	Interval Nilai	Kinerja IKM
1	Spesialis Jiwa	87.40	76.61-88.30	Baik
2	Rehabilitasi Medik	82.41	76.61-88.30	Baik
3	Neurologi Saraf	89.01	88.31-100.00	Sangat Baik
4	IGD	80.21	76.61-88.30	Baik
5	Gigi dan Mulut	87.36	76.61-88.30	Baik
6	Akupunktur	85.56	76.61-88.30	Baik
7	Laboratorium	81.11	76.61-88.30	Baik
8	Psikologi	82.04	76.61-88.30	Baik
9	Fisioterapi	85.42	76.61-88.30	Baik
10	Radiologi	84.44	76.61-88.30	Baik
11	MMPI	81.25	76.61-88.30	Baik
12	Okupasi Terapi	79.03	76.61-88.30	Baik

13	Poli Penyakit Dalam	81.85	76.61-88.30	Baik
14	Poli Anak	81.67	76.61-88.30	Baik

3. IKM unit layanan menurut unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

No.	Unit Layanan	IKM Unsur	Kinerja IKM Unsur
1	Spesialis Jiwa	84.72-91.67	B-SB
2	Rehabilitasi Medik	75.00-87.50	KB-B
3	Neurologi Saraf	85.00-93.33	B-SB
4	IGD	75.00-92.19	KB-SB
5	Gigi dan Mulut	82.50-92.50	B-SB
6	Akupunktur	77.50-95.00	B-SB
7	Laboratorium	75.00-95.00	KB-SB
8	Psikologi	75.00-95.00	KB-SB
9	Fisioterapi	78.75-93.75	B-SB
10	Radiologi	75.00-92.50	B-SB
11	MMPI	75.00-100.00	KB-SB
12	Okupasi Terapi	76.25-85.00	KB-B
13	Poli Penyakit Dalam	75.00-93.33	KB-SB
14	Poli Anak	77.50-95.00	B-SB

Keterangan : KB = kurang baik, B = baik, SB = sangat baik

4. Masih ada responden dengan persepsi kurang baik dalam penilaian kepuasan masyarakat di RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

5.2. Rekomendasi

Dengan mengacu pada hasil suvei dan kesimpulan sebelumnya, ada beberapa rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh manajemen RSJD Provinsi pada unsur-unsur pelayanan tertentu sebagai berikut :

1. Untuk RSJD Kol. HM. Syukur Provinsi Jambi secara umum perlu perbaikan dan peningkatan terutama pada unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) karena masih ada persepsi responden yang memberikan penilaian kurang baik (nilai 2).
1. Unit Layanan Spesialis Jiwa perlu peningkatan menuju kinerja layanan sangat baik terutama pada unsur 3, unsur 5, unsur 8 dan unsur 2.
2. Unit Layanan rehab medik perlu perbaikan pada unsur 3 karena nilai IKM-nya kurang baik dan perlu peningkatan pada semua unsur terutama pada unsur 1, unsur 2 dan unsur 6.
3. Unit Layanan Neorologi Saraf perlu peningkatan terutama pada unsur 8, unsur 6, unsur 1 dan unsur 3 untuk mencapai kinerja sangat baik.
4. Unit Layanan IGD perlu perbaikan pada unsur 3, unsur 8 dan unsur 9, karena nilai IKM-nya kurang baik.
5. Unit Layanan Gigi dan Mulut perlu peningkatan terutama pada unsur 8, unsur 3, unsur 2, unsur 5 dan unsur 6 untuk mencapai kinerja sangat baik.
6. Unit Layanan akupuntur perlu peningkatan terutama pada unsur 2, unsur 3, unsur 7, unsur 5, unsur 6 dan unsur 1 untuk mencapai kinerja sangat baik.
7. Unit Layanan Laboratorium perlu perbaikan pada unsur-unsurnya dikarenakan masih banyak yang memiliki nilai IKM yang kurang baik yaitu unsur 1, unsur 2, unsur 3, unsur 5, unsur 6 dan unsur 8.
8. Unit Layanan Psikologi perlu perbaikan pada unsur 3 dan unsur 9, karena nilai IKM-nya kurang baik.

9. Unit Layanan Fisioterapi perlu peningkatan terutama pada unsur 6, unsur 1, unsur 3, unsur 5 dan unsur 8 dan unsur 7 untuk mencapai kinerja sangat baik.
10. Unit Layanan Radiologi perlu perbaikan pada unsur 1 karena IKM-nya kurang baik dan peningkatan terutama pada unsur 3, unsur 5, unsur 2 dan unsur 6 untuk mencapai kinerja sangat baik.
11. Unit Layanan MMPI perlu perbaikan pada unsur 3 dan unsur 4 dan unsur 6 karena IKM-nya kurang baik dan perlu peningkatan terutama pada unsur 1, unsur 2, unsur 5, unsur 7 dan unsur 8 untuk mencapai kinerja sangat baik.
12. Unit Layanan Okupasi perlu perbaikan dan peningkatan pada unsur 3 dan unsur 6 karena nilai IKM-nya kurang baik. perlu peningkatan pada semua unsur untuk mencapai kinerja sangat baik.
13. Unit Layanan penyakit dalam perlu perbaikan terutama pada unsur 8 karena masih ada persepsi responden yang memberikan penilaian kurang baik dengan persentase 6.67%, dan unsur 6 karena nilai IKM-nya kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A.L. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*. Excellent Midwifery Journal. 3(2). 1-19.
- Badar M dan Hajrah. 2022. *Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep*. Kaizen. 1(1).
- Edison, E. (2018). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dan Manajemen Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Sijunjung. Jurnal Kesehatan Medika Saintika, 9(1),49. <https://doi.org/10.30633/jkms.v9i1.148>
- Exreana, M. et al. (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* pada Benteng Resort Batu Putih, Productivity. 2(6). 511-517
- Hariyoko, Y. et al. (2021) *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai*, Jurnal Good Governance. 17(2). 170-178
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. GLOBAL HEALTH SCIENCE. 7. 2622–1055. Available at: <https://doi.org/10.33846/ghs7210>.
- Herman A. *Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services)*. Caring Nourse Journal. 2019; 3(1):7-13.
- Jepisah D, et al. (2021) Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) *Rekam* Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2020, Journal of Hospital Management and Health Sciences. 2(2). 12-26
- Kemenkes RI. (2019). *Injeksi 2018*. In Health Statistics.
- Listiyono. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua*. Jakarta: Penebar Swadya; 2015.

- Ni'amah S, Altika S. Kepuasan Pasien Bpjs Tipe C Pada Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Di Puskesmas Kayen Kabupaten Pati Tahun 2019. *J Ilmu Kebidanan dan Kesehat (Journal Midwifery Sci Heal*. 2019;10(2).
- Nugraha, H. and Kurniawansyah, K. (2022). Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi dan Kehutanan*, 1(2).
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30-44.
- Purwaningrum, R. (2020a). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357-367. <https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418>
- RSJ Daerah Provinsi Jambi, 2023. *Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Tahun 2023*
- Sari IR dan Suar HPN. 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12(5). 416-431
- Satrianegara, M. F. (2008). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika
- Siyeen S, Hadi AJ, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *MPPKI (Media Publ Promosi Kesehat Indones Indones J Heal Promot*. 2020;3(3):267-74.
- Sondakh V, Lengkong FDJ, dan Palar N. 2022. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Adminitrasi Publik*. No.4 Vol. 8. Hal 244-253.
- Suandi .2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Studi Kebijakan*. 1(2). 13-22.

- Suhadi *et al.* (2019). The Model Effectiveness Problem of Services Handling Complaints at Bahteramas Hospital in Southeast Sulawesi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(4), pp. 400–407. Available at: <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>.
- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *LINK*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
- Zuhair N dan Mangesti YA. (2024) *Legalitas Dokter Yang Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. 8(1). 30-41.