

RUMAH SAKIT JiWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN JAKARTA

DIREKTORAT SDM, PENDIDIKAN DAN UMUM

Nomor : UM.01.05/210887/2021

4 Januari 2021

Perihal : Laporan Survei Kepuasan Pengunjung Semester II 2020

Yth Direktur Utama,

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan

Di Jakarta

Dengan ini kami sampaikan laporan survey kepuasan pengunjung di Rawat Jalan Semester II Tahun 2020 :

- I. Dasar dan pedoman kepuasan pengunjung Rumah Sakit Jiwa. Dr. Soeharto Heerdjan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- II. Analisa Survei
Survei dilakukan di rawat jalan dengan jumlah responden 200 Pengunjung (keluarga pasien) dari bulan 1 Juli s/d 16 Desember 2020, dan hasil penilaian IKM 31.036 dari 27 unsur penilaian, terlampir. bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dari yang sangat puas sampai yang kurang puas dengan persepsi nilai 1 (tidak puas), nilai 2 (cukup puas), nilai 3 (puas), dan nilai 4 (sangat puas).
- III. Tabel : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Internal Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 43,75	D	Tidak Puas
2	1,76 – 3,064	43,76 – 62,50	C	Cukup Puas
3	2,51 – 3,532	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Puas

**RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN
DIREKTORAT SDM, PENDIDIKAN DAN UMUM**

IV. Kriteria Penilaian

KP (%)	
$K \geq 85$	skor = 100
$70 < KP \leq 85$	skor = 75
$55 < KP \leq 70$	skor = 50
$40 < KP \leq 55$	skor = 25
$KP \leq 40$	skor = 0

- m) Skor nilai kepuasan pengunjung
- $$= \frac{\text{Hasil penilaian IKM}}{\text{Skala Maksimal Nilai IKM}} \times 100 \%$$
- $$= \frac{31.036}{355 \times 27 \times 4} \times 100\%$$
- $$= 80,9 \%$$
- n) Mutu Pelayanan B
- o) Kinerja di Rawat Jalan Puas
- p) Rata – rata pengunjung Rawat Jalan **PUAS**

V. Saran dan Keluhan dari Pengunjung

1. Kalau pengunjung datang boleh membesuk pasien (Diana, 7 September 2020)
2. Semoga keamanannya makin aman, dan diharapkan pengarahannya atau petunjuk parkir ditingkatkan (Muhamad Nuryadin, 7 September 2020)
3. Petunjuk arah buat parkir lebih jelas (Iis, 10 September 2020)
4. Lebih ditingkatkan lagi dari segi Pelayanan (Sulia Febrianto, 6 Agustus 2020)
5. Lahan parkir diperjelas untuk arahan parkir (Hendri, 24 Agustus 2020)
6. Terus ditingkatkan dan keramahan karyawan tetap dijaga (Ria, 25 Agustus 2020)
7. Pendaftaran lebih cepat (Sely, 27 Agustus 2020)
8. Arah parkir masih belum Jelas (Agus, November 2020)

**RUMAH SAKIT JiWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN
DIREKTORAT SDM, PENDIDIKAN DAN UMUM**

9. Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayan, Terima kasih (Supriyanto, November 2020)
10. Apoteker shift malam kurang responsive Jam 01:00 (Ridwan, November 2020)
11. Mutu pelayanan sudah bagus dan mesti di pertahankan (Suroyo, November 2020)
12. Pelayanan cukup bagus dan dipertahankan (Intan, November 2020)
13. Sudah bagus dari pelayanannya (Kholina, 2 Desember 2020)
14. Cukup bagus (Adi, 3 Desember 2020)
15. Karena covid tidak bisa bertemu pasien, diharapkan dapat foto/video terbaru kondisi pasien (H. Suyati, 7 Desember 2020 - 081319416121)
16. Pelayanan apotik di percepat (Puspa, 7 Desember 2020)
17. cukup bagus dalam segi pelayanan (Andika, 7 Desember 2020)
18. Pelayanan lebih di perbaiki, parkir mobil lebih di perluas (Siti, 11 Desember 2020)
19. Program sejiwa kurang efisien untuk menengah kebawah, prosedurnya kurang efisien. Contoh penjemputan wajib menggunakan rujukan puskesmas, sedangkan hari itu perlu pertolongan untuk penjemputan (Mutini, 15 Desember 2020)
20. Apotik pelayanannya lama tanggal 30/11/2020, Scurity di Portir (perempuan) kurang ramah, lama dalam penyampaian pesan seperti kasih makanan ke keluarga pasien terlalu berbelit (Nining , 16 Desember 2020)

VI. Alternative Pemecahan Masalah

1. Kebijakan rumah sakit selama masa pandemi ditiadakan kunjungan pasien rawat inap untuk mencegah putusnya penularan covid-19. Maka untuk menjaga kondisi pasien, keluarga dapat bertanya pada perawat dan membuat janji untuk konsultasi pada dokter penanggung jawab pasien (DPJP).
2. Untuk keamanan Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan terus meningkatkan keamanan guna kenyamanan pengunjung dan terus berkordinasi dengan pihak security. Dan untuk petunjuk arah parkir memang sedang proses penataan dari pihak kami.
3. Akan dilakukan pembenahan arah parkir dan petunjuk arah parkir. Dan berkoordinasi dengan petugas parkir atau security untuk pengaturan parkir.
4. Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan akan terus memberikan pelayanan demi standar mutu dan keselamatan pasien.

**RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN
DIREKTORAT SDM, PENDIDIKAN DAN UMUM**

5. Untuk lahan parkir memang sedang dipersiapkan dan akan ditata oleh bagian umum untuk parkir kendaraan bagi pengunjung, karyawan, dan Dokter.
6. Terima kasih atas motivasi terhadap pelayanan kami. Saran yang diberikan kepada kami sangat membantu untuk semangat kami dalam melayani pengunjung.
7. Pelayanan pendaftaran akan dilakukan evaluasi kembali dan diperuntukan untuk menerapkan pendaftaran online.
8. Sedang dilakukan pembenahan arah parkir dan petunjuk arah parkir. Dan berkoordinasi dengan petugas parkir atau security untuk pengaturan parkir.
9. Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan akan terus memberikan pelayanan demi standar mutu dan keselamatan pasien.
10. Terima kasih atas masukan terhadap pelayanan apotik pada malam hari. Kami akan melakukan evaluasi terhadap Instalasi Farmasi untuk Pelayanan obat agar lebih cepat, terutama pada layanan malam hari.
11. Terima kasih atas motivasi terhadap pelayanan kami. Saran yang diberikan kepada kami sangat membantu untuk semangat kami dalam meningkatkan standar mutu Pelayanan.
12. Terima kasih atas motivasi dan kepercayaan terhadap pelayanan kami.
13. Terima kasih atas saran dan kepercayaan terhadap pelayanan kami.
14. Terima kasih atas kepercayaan terhadap Pelayanan kami.
15. Kebijakan rumah sakit selama masa pandemi ditiadakan kunjungan pasien rawat inap untuk mencegah putusnya penularan covid-19. Maka untuk menjaga kondisi pasien, keluarga dapat bertanya pada perawat dan membuat janji untuk konsultasi pada dokter penanggung jawab pasien (DPJP). Mengenai permintaan foto/video kondisi baru pasien, kami akan mempertimbangkan masukan yang diberikan.
16. Untuk pelayanan Apotik akan dilakukan evaluasi kembali agar proses dalam pengambilan obat dan lainnya jadi lebih cepat.
17. Terima kasih atas motivasi dan kepercayaan terhadap pelayanan kami.
18. Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan akan terus memberikan pelayanan demi standar mutu dan keselamatan pasien. Dan untuk lahan parkir, akan kami pertimbangkan untuk memanfaatkan lahan kosong disekitar sebagai lahan parkir.
19. Untuk pelayanan Sejiwa, Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan menyediakan layanan tersebut untuk semua kalangan dan tidak membedakan dalam hal

**RUMAH SAKIT JiWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN
DIREKTORAT SDM, PENDIDIKAN DAN UMUM**

penjemputan pasien. Mengenai surat rujukan puskesmas tersebut ada dalam bagian prosedur/berkas yang dapat disertakan dalam proses penjemputan. Kedepan, kami akan mempertimbangkan untuk keefektifan dalam penanganan penjemputan pasien.

20. Untuk pelayanan Apotik dan security yang bertugas di portir, kami akan melakukan evaluasi kembali agar standar mutu Pelayanan dan keselamatan pasien dapat terus terjaga.

Demikian laporan Kepuasan Pengunjung ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Direktur SDM, Pendidikan dan Umum



dr. Galianti Prihandayani, Sp.KJ
NIP. 197309282005012001