



Nomor : UM.01.05/2/3396/2021

1 Juli 2021

Perihal : Laporan Survei Kepuasan Pengunjung Semester I 2021

Yth. **Direktur Utama**

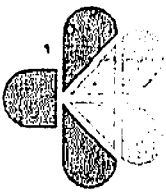
Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan

Di Jakarta

Dengan ini kami sampaikan laporan survey kepuasan pengunjung di bulan Juni Tahun 2021 :

- 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 dengan jumlah responden 130 Pengunjung (keluarga pasien) bulan Juni 2021, dan hasil penilaian IKM 12.215 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



#### 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

a. Skor nilai kepuasan pengunjung

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Hasil penilaian IKM} \times 100 \%}{\text{Skala Maksimal Nilai IKM}} \\ &= \frac{53.457 \times 100\%}{561 \times 27 \times 4} \\ &= 88.2 \% \end{aligned}$$

b. Mutu Pelayanan A

c. Rata-rata Kinerja di Rawat Inap dan Rawat Jalan Semester I Sangat Puas

d. Rata – rata pengunjung **SANGAT PUAS**

#### V. Saran Pengunjung

2. Terima kasih atas kepercayaan terhadap Pelayanan kami, Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan akan terus memberikan pelayanan demi standar mutu dan keselamatan pasien.
3. Semoga pelayanan rumah sakit semakin baik dan profesional serta menjawab kebutuhan pasien.
4. Puas dengan pelayanan di rumah sakit dan bisa menanggapi pasien yang darurat dan emergency.

#### VII. Alternative Pemecahan Masalah

1. Terus tingkatkan pelayanan, keamanan dan kenyamanan

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

Direktur SDM Pendidikan dan Umum

  
dr. Galianti Prihandayani, Sp.KJ  
NIP. 197309282005012001