

LAPORAN
SKM
2020

PENERBITAN PROPINSI SURABAYA
PPK - BLUD RSJ

PROF. H.B. SAANIN PADANG

LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**RUMAH SAKIT JIWA
PROF. HB .SAANIN
PADANG
TAHUN ANGGARAN
2020**

TIM PENYUSUN:
Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)
Kusdarini, S.IP, M.PA (Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si. (Anggota)



Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
UNIVERSITAS ANDALAS 2020

Bab 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya kegiatan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, sudah masuk dalam kategori mutu pelayanan A atau **Sangat Baik**.

Hasil penilaian untuk masing-masing instalasi IGD, Klinik Anak Remaja, Klinik Dewasa, Klinik Gigi, Pelayanan Rawat Inap, Klinik Psikologi, Klinik Napza, Pelayanan Rekam Medis, Pelayanan Penunjang Laboratorium, Pelayanan Penunjang Farmasi dan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

- 1) Instalasi Gawat Darurat (IGD), memperoleh nilai SKM = 98,09 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 2) Klinik Anak Remaja memperoleh nilai SKM = 98,20 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang
- 3) Klinik Dewasa memperoleh nilai SKM = 98,69 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat BaikBaik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang
- 4) Klinik Gigi memperoleh nilai SKM = 97,26 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang
- 5) Klinik Psikologi, memperoleh nilai SKM = 97,86 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang

- 6) Klinik Napza, memperoleh nilai SKM = 80,91 dengan mutu B dan Kinerja Pelayanan Baik. Hal ini perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang.
- 7) Instalasi Rawat Inap, memperoleh nilai SKM = 98,41 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 8) Pelayanan Penunjang Laboratorium memperoleh nilai SKM = 98,69 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 9) Pelayanan Penunjang Farmasi memperoleh nilai SKM = 90,17 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 10) Pelayanan Rekam Medis memperoleh nilai SKM = 99,40 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 11) Manajemen RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang memperoleh nilai SKM 96,71 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 12) Kasir RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang memperoleh nilai SKM 98,88 dengan mutu a dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan
- 13) Kasir RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang memperoleh nilai SKM 98,88 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang
- 14) RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang memperoleh nilai SKM 93,84 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

digunakan.

c. Menyediakan tempat sampah terdekat untuk klinik pelayanan.

7.2. Rekomendasi

Upaya perbaikan beberapa unsur melalui strategi pelayanan berdasarkan 3 unsur terendah yaitu unsur Kecepatan waktu pelayanan petugas (farmasi/laboratorium/psikolog/dokter/rekam medis) (unsur ke-3), unsur Ketepatan jadwal pelayanan (unsur ke-4), dan tindak lanjut pengaduan pelayanan (unsur ke-12). di bawah ini:

1. Memperbaiki sarana pengaduan pelayanan kotak saran dan menyediakan pena dan kertas pengaduan
2. Meletakkan papan informasi tentang jenis layanan pengaduan pada area yang mudah dibaca dan dilihat masyarakat.
3. Jadwal pelayanan klinik dimulai tepat waktu
4. Petugas farmasi memberikan informasi waktu penyelesaian obat kepada masyarakat
5. Menambah loket layanan farmasi beserta petugasnya.
6. Memastikan jadwal *visite* dokter pada pasien rawat inap tepat waktu, sehingga tidak terlambat untuk melakukan layanan di klinik anak dan remaja, serta klinik dewasa.