



**LAPORAN  
KEGIATAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)**

# **RUMAH SAKIT JiWA PROF. HB SAANIN PADANG TAHUN ANGGARAN 2024**

— 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  
2024**

**LAPORAN KEGIATAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN PADANG  
TAHUN ANGGARAN 2024**



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,**

**2024**

## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT., berkat rahmat dan hidayahNYA sehingga kegiatan survei untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang ini bisa terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Direktur RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang beserta staf, atas kepercayaannya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas untuk melakukan penyusunan SKM RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang.
- Kepala Unit Pelayanan diseluruh Instalasi RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang beserta seluruh staf atas kerjasamanya yang baik sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan survei ini dengan baik pula.
- Seluruh Keluarga pasien dan masyarakat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM di RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya SKM di RS. Jiwa Prof.HB. Saanin Padang ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan penyusunan SKM ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Untuk dan Atas Nama LPPM Unand  
Ketua Tim Pelaksana Kegiatan,



Dr. Ria Ariany, M.Si  
NIP. 19730213200812 2 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR FOTO.....	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG .....	1
1.2. TUJUAN, SASARAN, DAN KELUARAN KEGIATAN .....	31
1.2.1. Maksud Kegiatan .....	31
1.2.2. Tujuan Kegiatan .....	32
1.2.3. Sasaran Kegiatan .....	32
1.2.4. Luaran Kegiatan .....	32
1.2.5. Manfaat Kegiatan .....	32
1.2.6. Ruang Lingkup Kegiatan.....	33
BAB 2.....	34
METODE PENELITIAN, PROFIL RS Jiwa Prof HB Saanin Padang dan PROFIL RESPONDEN.....	34
2.1. Metode Penelitian .....	34
2.1.1. Pemilihan Lokus Penelitian .....	34
2.1.2. Jenis dan Sumber Data .....	34
2.1.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.....	35
2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	35
2.1.5. Teknik Analisis Data .....	37
2.2. Profil RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	39
2.2.1. Visi dan Misi .....	39
2.2.2. Latar Belakang.....	39
2.2.3. Prestasi yang Telah Diraih RS Jiwa Prof HB.Saanin Padang .....	40
2.2.4. Jenis Pelayanan.....	42
2.2.5. Ruang Perawatan .....	44
2.3. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	45
2.3.1. Identitas Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	45
2.3.1.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	45

2.3.1.2. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
2.3.1.3. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
2.3.1.4. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	47
2.3.1.5. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	48
2.3.2. Profil Responden Poliklinik Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	49
2.3.2.1. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	49
2.3.2.2. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
2.3.2.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
2.3.2.4. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	51
2.3.2.5. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	52
2.3.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	53
2.3.3.1. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	53
2.3.3.2. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
2.3.3.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
2.3.3.4. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	55
2.3.3.5. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	56
2.3.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	56
2.3.4.1. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	57
2.3.4.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
2.3.4.3. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
2.3.4.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	59
2.3.4.5. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	60

2.3.5.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	60
2.3.5.1.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	60
2.3.5.2.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
2.3.5.3.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
2.3.5.4.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	63
2.3.5.5.	Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa Berdasarkan Jenis Pembayaran	63
2.3.6.	Identitas Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang	64
2.3.6.1.	Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	64
2.3.6.2.	Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
2.3.6.3.	Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
2.3.6.4.	Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	66
2.3.6.5.	Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	67
2.3.7.	Identitas Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	68
2.3.7.1.	Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	68
2.3.7.2.	Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
2.3.7.3.	Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
2.3.7.4.	Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	70
2.3.7.5.	Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	71
2.3.8.	Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	71
2.3.8.1.	Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	71
2.3.8.2.	Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
2.3.8.3.	Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
2.3.8.4.	Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	74

2.3.8.5. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	74
2.3.9. Identitas Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ...	75
2.3.9.1. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	75
2.3.9.2. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
2.3.9.3. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
2.3.9.4. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	77
2.3.9.5. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	78
2.3.10. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ...	79
2.3.10.1. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	79
2.3.10.2. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
2.3.10.3. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
2.3.10.4. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	81
2.3.10.5. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	82
2.3.11. Identitas Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	83
2.3.11.1. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	83
2.3.11.2. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
2.3.11.3. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	84
2.3.11.4. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	85
2.3.11.5. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	86
2.3.12. Identitas Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	87
2.3.12.1. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	87
2.3.12.2. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
2.3.12.3. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	88

2.3.12.4. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	89
2.3.12.5. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	90
2.3.13. Identitas Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	90
2.3.13.1. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	91
2.3.13.2. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	91
2.3.13.3. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	92
2.3.13.4. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	93
2.3.13.5. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	94
2.3.14. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	94
2.3.14.1. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	94
2.3.14.2. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
2.3.14.3. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	96
2.3.14.4. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	96
2.3.14.5. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	97
2.3.15. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	98
2.3.15.1. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	98
2.3.15.2. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	99
2.3.15.3. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	99
2.3.15.4. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	100
2.3.15.5. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	101
2.3.16. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	101
2.3.16.1. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	101

2.3.16.2. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	102
2.3.16.3. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	103
2.3.16.4. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	104
2.3.17. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	104
2.3.17.1. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....	104
2.3.17.2. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	105
2.3.17.3. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	106
2.3.17.4. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	106
2.3.17.5. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	107
2.3.18. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	108
<b>BAB 3 LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b> .....	112
3.1. Survei Kepuasan Masyarakat pada 16 Unit Pelayanan di Masyarakat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	112
3.1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	112
3.1.2 Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja .....	117
3.1.3 Poliklinik Jiwa Dewasa .....	123
3.1.4 Layanan Rawat Inap Jiwa.....	130
3.1.5 Poliklinik Psikologi .....	136
3.1.5 Poliklinik Non Jiwa .....	143
3.1.7 Layanan Radiologi.....	149
3.1.8 Layanan Laboratorium .....	155
3.1.9 Poliklinik Rehabilitasi Medik.....	161
3.1.10 Layanan Napza .....	167
3.1.10.1 Layanan Rawat Jalan Napza.....	167
3.1.10.2 Layanan Rawat Inap Napza.....	172
3.1.11 Layanan Farmasi.....	179
3.1.13 Layanan Diklat Mahasiswa .....	191
3.1.14 Layanan Kasir.....	196
3.1.15 Layanan Surat Menyurat .....	201
3.1.16 Layanan Bendahara (Keuangan) .....	206
3.2 Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof .HB.Saanin Padang dan Prioritas Perbaikan Pelayanan.....	211

3.3 Pembahasan Hasil SKM Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	217
3.4 Prioritas Perbaikan Pelayanan .....	230
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI RS JIWA PROF.HB.SAANIN PADANG .....	234
4.1 Kesimpulan .....	234
4.2 Rekomendasi .....	238
DAFTAR PUSTAKA.....	239

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sebaran Sampel .....	36
Tabel 2. 2 Jumlah Sampel 5 Unit Layanan Administrasi .....	36
Tabel 2.3.1. 1 Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia 45	
Tabel 2.3.1. 2 Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 2.3.1. 3 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 2.3.1. 4 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	48
Tabel 2.3.1. 5 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	49
Tabel 2.3.2. 1 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia.....	49
Tabel 2.3.2. 2 Kelompok Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
_Toc184578478Tabel 2.3.2. 3 Profil Responden Jiwa Poliklinik Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	51
<b>Tabel 2.3.2. 4 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama .....</b>	<b>52</b>
Tabel 2.3.2. 5 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	52
Tabel 2.3.3. 1 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia .....	53
Tabel 2.3.3. 2 Kelompok Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 2.3.3. 3 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 2.3.3. 4 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama .....	55
Tabel 2.3.3. 5 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	56
Tabel 2.3.4. 1 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia.....	57
Tabel 2.3.4. 2 Profil Responden Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 2.3.4. 3 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 2.3.4. 4 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	59
Tabel 2.3.4. 5 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	60

Tabel 2.3.5. 1 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia.....	61
Tabel 2.3.5. 2 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 2.3.5. 3 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 2.3.5. 4 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	63
Tabel 2.3.5. 5 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	64
Tabel 2.3.6. 1 Kelompok Responden Layanan Radiologi Berdasarkan Rentang Usia.....	64
Tabel 2.3.6. 2 Kelompok Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 2.3.6. 3 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 2.3.6. 4 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	66
Tabel 2.3.6. 5 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	67
Tabel 2.3.7. 1 Kelompok Responden Layanan Laboratorium Berdasarkan Rentang Usia.....	68
Tabel 2.3.7. 2 Kelompok Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 2.3.7. 3 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 2.3.7. 4 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	70
Tabel 2.3.7. 5 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	71
Tabel 2.3.8. 1 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia.....	72
Tabel 2.3.8. 2 Kelompok Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 2.3.8. 3 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 2.3.8. 4 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama.....	74
Tabel 2.3.8. 5 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	75
Tabel 2.3.9. 1 Kelompok Responden Layanan Farmasi Berdasarkan Rentang Usia.....	75
Tabel 2.3.9. 2 Kelompok Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 2.3.9. 3 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77

Tabel 2.3.9. 4 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	78
Tabel 2.3.9. 5 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	79
Tabel 2.3.10. 1 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia .....	79
Tabel 2.3.10. 2 Kelompok Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 2.3.10. 3 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	81
Tabel 2.3.10. 4 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama .....	82
Tabel 2.3.10. 5 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	82
Tabel 2.3.11. 1 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza Berdasarkan Rentang Usia.....	83
Tabel 2.3.11. 2 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 2.3.11. 3 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	85
Tabel 2.3.11. 4 Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	86
Tabel 2.3.11. 5 Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	86
Tabel 2.3.12. 1 Kelompok Responden Rawat Inap Napza Berdasarkan Rentang Usia .....	87
Tabel 2.3.12. 2 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 2.3.12. 3 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	88
Tabel 2.3.12. 4 Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	89
Tabel 2.3.12. 5 Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	90
Tabel 2.3.13. 1 Kelompok Responden Layanan Admission (Rekam Medik) Berdasarkan Rentang Usia.....	91
Tabel 2.3.13. 2 Kelompok Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	92
Tabel 2.3.13. 3 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
Tabel 2.3.13. 4 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	93
Tabel 2.3.13. 5 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	94

Tabel 2.3.14. 1 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia .....	95
Tabel 2.3.14. 2 Kelompok Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
Tabel 2.3.14. 3 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	96
Tabel 2.3.14. 4 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama .....	97
Tabel 2.3.14. 5 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	97
<b>Tabel 2.3.15. 1 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....</b>	<b>98</b>
Tabel 2.3.15. 2 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Tabel 2.3.15. 3 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	99
Tabel 2.3.15. 4 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	100
Tabel 2.3.15. 5 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	101
<b>Tabel 2.3.16. 1 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 2.3.16. 2 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 2.3.16. 3 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....</b>	<b>103</b>
<b>Tabel 2.3.16. 4 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama.....</b>	<b>104</b>
Tabel 3.1.1. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	113
Tabel 3.1.1. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	114
Tabel 3.1.2. 1. Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	118
Tabel 3.1.2. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	120
Tabel 3.1.3. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	124
Tabel 3.1.3. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	126
Tabel 3,1.4. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	131
Tabel 3,1.4. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	133

Tabel 3.1.5. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	137
Tabel 3.1.5. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	139
Tabel 3.1.6. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	144
Tabel 3.1.6. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	146
Tabel 3.1.7. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	150
Tabel 3.1.7. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	152
Tabel 3.1.8. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	156
Tabel 3.1.8. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	158
Tabel 3.1.9. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	162
Tabel 3.1.9. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	163
Tabel 3.1.10.1. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	168
Tabel 3.1.10.1. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	169
3.1.10.2. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	173
3.1.10.2. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	175
Tabel 3.1.11. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	180
Tabel 3.1.11. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	182
Tabel 3.1.12. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	186
Tabel 3.1.12. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	188
Tabel 3.1.13. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	192
Tabel 3.1.13. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	193
Tabel 3.1.14. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	197
Tabel 3.1.14. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	198

Tabel 3.1.15. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	202
Tabel 3.1.15. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	203
Tabel 3.1.16. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	207
Tabel 3.1.16. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	208
Tabel 3.2. 1 Jumlah 25 Butir Pertanyaan Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	212
Tabel 3.2. 2 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	213
Tabel 3.2. 3 Pengelompokan 25 Butir Pertanyaan Kedalam 9 Ruang Lingkup Unsur Pokok Pelayanan.....	214
Tabel 3.2. 4 Perhitungan Nilai SKM 9 Unsur Pelayanan RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	215
Tabel 3.2. 5 Pendapat Responden Terhadap Butir Pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.....	216
Tabel 3.2. 6 Pendapat Responden Terhadap butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang .....	216
Tabel 3.3. 1 Urutan Kelompok 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Rata-rata Tertinggi .....	217
Tabel 3.3. 2 Pengelompokan Rata-Rata berdasarkan Kelas Interval .....	218
Tabel 3.3. 3 Kategori Pengelompokan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Ruang Lingkup dan Kelas Interval .....	220

## **DAFTAR FOTO**

Foto 3. 1 Alur Prosedur Layanan Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang.....	221
Foto 3. 2 Standar Pelayanan IGD .....	223
Foto 3. 3 Sarana Pengaduan Layanan.....	226
Foto 3. 4 Prasarana Ruang Tunggu .....	227
Foto 3. 5 Ketersediaan Sarana Informasi Layanan.....	228
Foto 3. 6 Sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja) .....	229
Foto 3. 7 Prasarana Penunjang Mushola .....	230
Foto 3. 8 Prasarana Toilet.....	232
Foto 3. 9 Prasarana Tempat parkir .....	233

## 1.1. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Jiwa merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan yang berkelanjutan, berorientasi terhadap pemulihan dan memberikan komponen pengobatan dalam sistem Kesehatan untuk menilai, mengevaluasi dan memperlakukan orang dengan kondisi kejiwaan yang paling kompleks yang beresiko membahayakan diri sendiri atau orang lain dan tidak dapat secara efektif diobati dengan layanan yang tersedia yang ada di masyarakat (National Association of State Mental Health Program Directors (NASMHPD, 2014 )<sup>1</sup>

Rumah Sakit Jiwa (RSJ) merupakan fasilitas kesehatan yang wajib ada di setiap provinsi di Indonesia. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, Pasal 52, ayat 2, disebutkan bahwa "Pemerintah Daerah Provinsi wajib mendirikan paling sedikit 1 (satu) rumah sakit jiwa". Rumah Sakit Jiwa adalah suatu rumah sakit yang termasuk ke dalam rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan, umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya (UU no 11 tahun 2009, Permenkes No 340, 2010).

Rumah Sakit Jiwa Prof HB Saanin (RS Jiwa Prof HB Saanin) merupakan salah satu rumah sakit jiwa milik pemerintah yang berada di Kota Padang Sumatera Barat. Tepatnya di Jalan Raya Gadut Limau Manis Selatan. Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa, rumah sakit ini melayani pasien dengan gangguan abnormal pada perilaku, maupun ketergantungan narkotika, dan lainnya. Rumah sakit ini tidak hanya melayani pasien umum, tetapi juga layanan pasien peserta BPJS. Karena RS Jiwa Prof HB Saanin ini termasuk rumah sakit khusus terbesar di Kota Padang, maka banyak pasien yang melakukan pelayanan di rumah sakit ini.

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik terutama pelayanan di bidang Kesehatan, dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh

---

<sup>1</sup> <http://scholar.unand.ac.id/63508/2/2.BAB%20I.pdf>

Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan ini pun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Kemudian dikatakan Patricia Patton (1998) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati, terdapat tiga paradigma pengikat yang sebaiknya dipahami oleh aparatur, yaitu:

1. Bagaimana memandang diri sendiri, aparatur harus menyadari bahwa harga diri bukan diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika

menganggap dirinya tidak berharga hanya karena melihat apa yang dimilikinya maka hal ini akan memunculkan perilaku negatif.

2. Bagaimana memandang orang lain, aparatur harus mau membaur dan tahu apa kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini aparatur dituntut tidak diskriminasi menganggap konsumen sebagai manusia yang perlu dilayani serta profesional dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagaimana memandang pekerjaan, aparatur harus menganggap pekerjaannya sebagai hal yang penting, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya aparatur benar-benar merasa memiliki pekerjaan tersebut dan mengerjakannya dengan melibatkan perasaannya.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.
- (3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.
- (4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy, 2005)

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;
- 3) Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasan emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;
- 4) Kesejahteraan, meliputi : keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*" seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat.

Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'performa' profesionalitas pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep

tersebut dapat terealisasikan, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "*Voice*" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005: 40 - 41) yang merupakan suatu cara penyeimbang posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang pada pelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana**; 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** merupakan tatacara 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.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Dalam survei ini dibagi kedalam 16 kategori unsur pertanyaan yakni : 1. Unsur pertanyaan untuk Instalasi Gawat Darurat; 2. Unsur pertanyaan untuk Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja; 3. Unsur pertanyaan untuk Poliklinik Jiwa Dewasa; 4. Unsur pertanyaan untuk Layanan Rawat Inap Jiwa, 5. Unsur pertanyaan untuk Poliklinik Psikologi, 6. Unsur pertanyaan untuk Poliklinik Non Jiwa, 7. Unsur pertanyaan untuk Admission, 8. Unsur pertanyaan untuk Layanan Laboratorium, 9. Unsur pertanyaan untuk Poliklinik Rehabilitasi Medik, 10. Unsur pertanyaan untuk Layanan Napza, 11. Unsur pertanyaan untuk Layanan Farmasi, 12. Unsur pertanyaan untuk Radiologi, 13. Unsur pertanyaan untuk Layanan Diklat Mahasiswa, 14. Unsur pertanyaan untuk Kasir, 15. Unsur pertanyaan untuk Layanan Surat Menyurat, dan 16. Unsur pertanyaan untuk Keuangan (Bendahara). Sedangkan untuk menghitung nilai indeks hasil SKM RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dengan menggabungkan unsur yang sama disetiap unit yang ada. Adapun unsur yang dimaksud sebagai berikut :

**a. Instalasi Gawat Darurat (IGD)**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan IGD. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ad
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan

- 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
- 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Instalasi Gawat Darurat, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

## **b. Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja**

Poliklinik Anak dan Remaja memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Anak dan Remaja
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Anak dan Remaja
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Anak dan Remaja
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) untuk Poliklinik Anak dan Remaja
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses di Poliklinik Anak dan Remaja
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Anak dan Remaja
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Anak dan Remaja
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Anak dan Remaja

- 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
- 9.3. Kelengkapan jenis layanan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Anak dan Remaja
- 9.6. Keberadaan Cleaning Service di Poliklinik Anak dan Remaja

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

### **c. Poliklinik Jiwa Dewasa**

Poliklinik Jiwa Dewasa memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Dewasa
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Dewasa
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Dewasa
  - 3.3. Banyaknya prosedur administratif yang dilalui di Poliklinik Dewasa
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Dewasa
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Dewasa
- 4 Biaya/Tarif

- 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Dewasa
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Dewasa
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam melayani Poliklinik Dewasa
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Poliklinik Dewasa
  - 7.2. Kepedulian petugas pelayanan di Poliklinik Dewasa
  - 7.3. Kerapian petugas pelayanan di Poliklinik Dewasa
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di Poliklinik Dewasa
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan di Poliklinik Dewasa
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Dewasa
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Dewasa
  - 9.6. Keberadaan Cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Poliklinik Jiwa Dewasa, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **d. Layanan Rawat Inap Jiwa**

Layanan Rawat Inap Jiwa memiliki 19 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Rawat Inap Jiwa Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rawat inap
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di unit rawat inap
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit rawat inap
  - 3.3. Banyaknya proses administrasi di unit rawat inap
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Respon time petugas di unit rawat inap
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di unit rawat inap
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Rawat inap
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Rawat inap
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) di unit Rawat inap
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di rawat inap
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan di unit Rawat inap
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit Rawat inap
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di unit Rawat inap

## 9.6. Keberadaan Cleaning Service pada unit Rawat inap

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarakan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Rawat Inap Jiwa, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

### e. Poliklinik Psikologi

Poliklinik Psikologi memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Poliklinik Psikologi. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Psikologi
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Psikologi
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Psikologi
  - 2.3. Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di Poliklinik Psikologi
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Psikologi
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Psikologi
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi
- 6 Kompetensi Pelaksana

- 6.1. Cara komunikasi dalam proses di Poliklinik Psikologi
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien di Poliklinik Psikologi
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan di Poliklinik Psikologi
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Psikologi
  - 9.6. Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Poliklinik Psikologi, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **f. Poliklinik Non Jiwa**

Poliklinik Non Jiwa memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Poliklinik Non Jiwa. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan

- 1.1. Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.6. Keberadaan cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Poliklinik Non Jiwa, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua

masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

**g. Admission (Rekam Medik)**

Layanan Admission memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Admission. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rekam medis
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di unit rekam medis
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit rekam medis
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit rekam medis
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit rekam medis
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit rekam medis
  - 7.3. Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di unit rekam medis
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana

- 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit rekam medis
- 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
- 9.3. Kelengkapan jenis layanan di unit rekam medis
- 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit rekam medis
- 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di unit rekam medis
- 9.6. Keberadaan Cleaning Service pada unit rekam medis

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Admission (Rekam Medis), sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **h. Layanan Laboratorium**

Layanan Laboratorium memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Laboratorium. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit laboratorium
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di unit laboratorium
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit laboratorium
  - 2.3. Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit laboratorium
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit laboratorium
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit laboratorium
- 4 Biaya/Tarif

- 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit laboratorium
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit laboratorium
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan di unit laboratorium
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit laboratorium
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di unit laboratorium
  - 9.6. Keberadaan cleaning Service pada unit laboratorium

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Laboratorium, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

## **i. Poliklinik Rehabilitasi Medik**

Poliklinik Rehabilitasi Medik memiliki 18 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan
  - 2.2. Mekanisme layanan
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Keterampilan petugas dalam melayani
  - 6.2. Cara komunikasi petugas dalam melayani
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas pelayanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ
  - 9.3. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.4. Keberadaan Cleaning Service

Dari 20 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 18 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Poliklinik Rehabilitasi Medik, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

## **j. Layanan Napza**

### **j.1. Layanan Rawat Jalan Napza**

Layanan Rawat jalan Napza memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Napza. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana

- 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
- 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
- 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.6. Keberadaan cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Rawat Jalan Napza, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

## **j.2. Layanan Rawat Inap Napza**

Layanan Rawat Inap Napza memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Napza. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada

- 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.6. Keberadaan cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Rawat Inap Napza, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei

yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **k. Layanan Farmasi**

Layanan Farmasi memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Farmasi. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan farmasi
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di bagian farmasi
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit Farmasi
  - 2.3. Banyaknya prosedur administrasi yang harus diselesaikan di unit farmasi
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di farmasi
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) untuk farmasi
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di bagian farmasi
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi
  - 7.3. Kerapian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Farmasi
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ

- 9.3. Kelengkapan jenis layanan
- 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di RSJ
- 9.5. Kebersihan lingkungan layanan di unit Farmasi
- 9.6. Keberadaan Cleaning Service pada unit Farmasi

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Farmasi, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **I. Layanan Radiologi**

Layanan Radiologi memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Radiologi. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Radiologi
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di unit Radiologi
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit Radiologi
  - 2.3. Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit Radiologi
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit Radiologi
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit Radiologi
  - 3.3. Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit Radiologi
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit Radiologi
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

- 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Radiologi
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Radiologi
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit Radiologi
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit Radiologi
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan di unit Radiologi
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Radiologi
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ
  - 9.3. Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) di unit Radiologi
  - 9.4. Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi
  - 9.5. Keberadaan Cleaning Service pada unit Radiologi

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Radiologi, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **m. Layanan Diklat Mahasiswa**

Layanan Diklat Mahasiswa memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Diklat Mahasiswa. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan

- 1.1. Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada
  - 2.3. Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses layanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.6. Keberadaan cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Diklat Mahasiswa, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua

masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **n. Layanan Kasir**

Layanan Kasir memiliki 17 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Kasir. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Kasir
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan yang ada di unit Kasir
  - 2.2. Mekanisme layanan yang ada di unit Kasir
  - 2.3. Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan di unit Kasir
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan di unit kasir
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit kasir
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit kasir
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll) di unit

## Kasir

9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ

9.3. Kebersihan lingkungan layanan di unit Kasir

9.4. Keberadaan Cleaning Service pada unit Kasir

Dari 19 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 17 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Instalasi Gawat Darurat, sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

### **o. Layanan Surat Menyurat**

Layanan Surat Menyurat memiliki 19 butir pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Surat Menyurat. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan
  - 2.2. Mekanisme layanan
  - 2.3. Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

- 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Komunikasi petugas alam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ
  - 9.3. Kelengkapan jenis layanan
  - 9.4. Kemudahan mendapatkan informasi layanan
  - 9.5. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.6. Keberadaan Cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Surat Menyurat sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

**p. Layanan Keuangan (Bendahara)**

Layanan Keuangan (Bendahara) memiliki 19 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Keuangan (Bendahara). Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Persyaratan layanan
  - 1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan
- 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan
  - 2.1. Alur prosedur layanan
  - 2.2. Mekanisme layanan
  - 2.3. Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan
- 3 Waktu Penyelesaian Layanan
  - 3.1. Kecepatan waktu pelayanan
  - 3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 4 Biaya/Tarif
  - 4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan
  - 5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan
- 6 Kompetensi Pelaksana
  - 6.1. Ketelitian petugas dalam proses pelayanan
  - 6.2. Komunikasi petugas dalam proses pelayanan
- 7 Perilaku Pelaksana
  - 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
  - 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
  - 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ
- 9 Sarana dan Prasarana
  - 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll)
  - 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ
  - 9.3. Kemudahan mendapatkan informasi layanan
  - 9.4. Kebersihan lingkungan layanan
  - 9.5. Keberadaan Cleaning Service

Dari 21 butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner survei yang telah disebarkan, hanya 19 butir pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai SKM Layanan Keuangan (Bendahara) sedangkan 2 butir pertanyaan lainnya tidak termasuk dalam

perhitungan nilai SKM, yaitu butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ dan butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat mengetahui Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ, sehingga unsur tersebut bersifat khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang mengetahui keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ dan melakukan pengaduan layanan saja. Hasil survei yang terjaring terkait 2 butir pertanyaan tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dari pendapat masyarakat yang telah melakukan pengaduan layanan pada unit layanan tersebut.

#### **q. Layanan Di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang**

Layanan di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang memiliki 25 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM RS Jiwa Prof HB Saanin Padang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

##### **1 Persyaratan layanan**

1.1. Pemenuhan persyaratan pelayanan

##### **2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan**

2.1. Alur prosedur layanan

2.2. Mekanisme layanan

2.3. Banyaknya prosedur administrasi

##### **3 Waktu Penyelesaian Layanan**

3.1. Kecepatan waktu pelayanan petugas

3.2. Ketepatan waktu jadwal pelayanan

3.3. Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD

3.4. Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap

3.5. Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap

3.6. Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi

##### **4 Biaya/Tarif**

4.1. Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)

##### **5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

5.1. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan

##### **6 Kompetensi Pelaksana**

6.1. Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan

6.2. Cara komunikasi dalam proses pelayanan

## **7 Perilaku Pelaksana**

- 7.1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan
- 7.2. Kepedulian petugas dalam proses pelayanan
- 7.3. Kerapian petugas dalam proses pelayanan

## **8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

- 8.1. Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ

## **9 Sarana dan Prasarana**

- 9.1. Ketersediaan sarana penunjang layanan
- 9.2. Ketersediaan prasarana penunjang layanan
- 9.3. Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi)
- 9.4. Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien
- 9.5. Kemudahan mendapatkan informasi layanan
- 9.6. Kebersihan lingkungan layanan
- 9.7. Keberadaan Cleaning Service

## **1.2. TUJUAN, SASARAN, DAN KELUARAN KEGIATAN**

### **1.2.1. Maksud Kegiatan**

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan kesehatan yang diberikan pada 16 (enam belas) unit layanan di RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang. Adapun ke 16 unit layanan tersebut adalah :

1. Instalasi Dawat Daarurat (IGD)
2. Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja
3. Poliklinik Jiwa Dewasa
4. Layanan Rawat Inap Jiwa
5. Poliklinik Psikologi
6. Poliklinik Non Jiwa
7. Layanan Admission (Rekam Medik)
8. Layanan Laboratorium
9. Poliklinik Rehabilitasi Medik
10. Layanan Napza ( Layanan Rawat Jalan Napza dan Layanan Rawat Inap Napza)
11. Layanan Farmasi
12. Layanan Radiologi

13. Layanan Diklat Mahasiswa
14. Layanan Kasir
15. Layanan Surat Menyurat
16. Layanan Keuangan (Bendahara)

### **1.2.2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2024 bagi 16 unit layanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **1.2.3. Sasaran Kegiatan**

1. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja pada masing-masing unit layanan publik pada 16 unit layanan di RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan kesehatan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.

### **1.2.4. Luaran Kegiatan**

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil SKM untuk RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang didalamnya menjelaskan hasil SKM per unit layanan yang disepakati.

### **1.2.5. Manfaat Kegiatan**

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Publik.
2. Pemerintah provinsi Sumatera Barat dan RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat menetapkan Kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan kesehatan Publik di unit terkait.
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan publik milik pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

### **1.2.6. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Provinsi Sumatera Barat terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbagi atas layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja, Poliklinik Jiwa Dewasa, Layanan Rawat Inap Jiwa, Poliklinik Psikologi, Poliklinik Non Jiwa, Admission, Layanan Laboratorium, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Layanan Napza (Layanan Rawat Jalan Napza dan Layanan Rawat Inap Napza), Layanan Farmasi, Layanan Radiologi, Layanan Diklat Mahasiswa, Kasir, Layanan Surat Menyurat dan Layanan Keuangan (Bendahara). Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **BAB 2**

# **METODE PENELITIAN, PROFIL RS JiWA PROF HB SAANIN PADANG DAN PROFIL RESPONDEN**

---

### **2.1. Metode Penelitian**

#### **2.1.1. Pemilihan Lokus Penelitian**

Sebagai lokus penelitian adalah 16 unit layanan di RS JiWA Prof HB Saanin Padang, yakni Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja, Poliklinik Jiwa Dewasa, Layanan Rawat Inap Jiwa, Poliklinik Psikologi, Poliklinik Non Jiwa, Admission, Layanan Laboratorium, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Layanan Napza (Layanan Rawat Jalan Napza dan Layanan Rawat Inap Napza), Layanan Farmasi, Layanan Radiologi, Layanan Diklat Mahasiswa, Kasir, Layanan Surat Menyurat dan Layanan Keuangan (Bendahara). Ditentukannya lokus penelitian pada unit pelayanan kesehatan publik tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pihak manajemen RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan publik di Provinsi Sumatera Barat.

#### **2.1.2. Jenis dan Sumber Data**

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan di unit kerja terpilih. Dengan kata lain ada terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam berbagai pertanyaan yang akan disepakati kemudian.

### **2.1.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data**

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, dan proses analisis hasil survey dilakukan dalam rentang waktu tanggal 13 Mei s/d 16 Desember 2024. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveyor kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan publik pada unit-unit layanan kesehatan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai pelengkap profil unit layanan.

### **2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel**

Jumlah sampel akan dihitung berdasarkan jumlah kunjungan pertahun pada masing-masing unit layanan di 16 unit layanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan untuk sampel yang digunakan dalam survei ini adalah 590 sampel untuk perhitungan nilai indeks hasil SKM RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Adapun pengambilan sampel menggunakan kuota sampel yaitu rentang 500-600 . Sedangkan sebaran sampel untuk masing-masing unit dapat dilihat seperti tabel berikut ini:

**Tabel 2. 1 Sebaran Sampel**

No.	Nama	Sampel (dispropotionate)
1	IGD	20
2	Rajal Jiwa Dewasa	90
3	Rajal jiwa Anak dan Remaja	32
4	Rajal Non Jiwa (Klinik Penyakit Dalam, Klinik Penyakit Syaraf, Klinik Penyakit Anak, Klinik Gigi)	30
5	Ranap	29
6	Radiologi	10
7	Laboratorium	30
8	Rehabilitasi Medik	30
9	Farmasi	105
10	Psikologi	29
11.a	Napza Rawat Jalan	15
11.b	Napza Rawat Inap	15
	<b>Jumlah Sampel</b>	<b>435</b>

Sumber: data peneliti, 2024

Teknik penentuan sebaran sampel di semua unit layanan RSJ yang disurvei dilakukan dengan teknik adalah *distratified random sampling* dan kuota sampling. Pembagian sampel dilakukan secara tidak proporsional sesuai dengan populasi yang disumbangkan oleh setiap jenis layanan.

Sedangkan dalam pengambilan sampel 5 unit layanan administratif dilakukan dengan kuota sampel dan total sampling. Untuk teknik kuota ditentukan jumlah sampel oleh peneliti dan untuk total sampling berdasarkan jumlah responden yang ditemukan dilapangan sesuai data yg diberikan pihak rumah sakit. Selanjutnya, dapat dilihat uraian sampel layanan administ rasi sebagai berikut:

**Tabel 2. 2 Jumlah Sampel 5 Unit Layanan Administrasi**

No	Nama	Jmlah Sampel
1	Admission (Rekam Medis)	50
2	Kasir	30
3	Keuangan (bendahara)	5
4	Surat menyurat	15
5	Diklat Mahasiswa	55
	Jumlah	155

Sumber: data peneliti, 2024

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang mengakses pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan

*Teknik purposive sampling.* Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden). Berdasarkan jumlah sebaran sampel diatas,

Perhitungan sampel yang dipakai dalam nilai SKM RSJ tetap merujuk pada jumlah sampel pelayanan medis sebanyak 435 orang yang terjaring salam survei tersebut dan jumlah sampel layanan administrasi sebanyak 155 orang. Sehingga total responden yang masuk dalam perhitungan nilai SKM RSJ adalah 590 orang.

*Teknik purposive sampling* dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel. Responden yang diambil merupakan keluarga pasien yang akan dihubungi secara langsung dikediaman mereka, keluarga pasien yang datang berkunjung, maupun keluarga pasien yang datang mendampingi pasien untuk melakukan pelayanan di beberapa poli, dan layanan kesehatan lainnya di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **2.1.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan ke dalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Per.Men.Pan & RB 14 tahun 2017.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan

melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Untuk nilai penimbang dalam survei pada RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang yaitu 25 butir pertanyaan dikelompokkan dalam 9 kelompok unsur berdasarkan ruang lingkup adalah :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur layanan} = \\ &= 1/9 \\ &= 0,111\end{aligned}$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = \text{D (Tidak Baik)}$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = \text{C (Kurang Baik)}$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = \text{B (Baik)}$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = \text{A (Sangat Baik)}$$

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan di RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang.

## **2.2. Profil RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

### **2.2.1. Visi dan Misi**

#### **Visi Misi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat**

**Visi :** Terwujudnya Sumatera Barat yang Madani dan Sejahtera

**Misi :**

1. Meningkatkan tata kehidupan yang harmonis, agamis, beradat, dan berbudaya berdasarkan falsafah “Adat Bersandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah
2. Meningkatkan tata kehidupan yang baik, bersih, dan professional
3. Meningkatkan sumber daya manusia yang cerdas, sehat, beriman, berkarakter, dan berkualitas tinggi
4. Meningkatkan ekonomi masyarakat berbasis kerakyatan yang Tangguh, produktif dan berdaya saing regional dan global, dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya pembangunan daerah
5. Meningkatkan infrastruktur dan pembangunan yang berkelanjutan serta berwawasan lingkungan

#### **Visi Misi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

**Visi :** Pusat Unggulan Kesehatan Jiwa di Indonesia

**Misi :**

1. Memberikan Pelayanan Kesehatan Jiwa
2. Meningkatkan Kemandirian Rumah Sakit

**Motto :** Mengutamakan Pelayanan yang Ramah, Cepat, Tepat dan Terbaik

**Nilai :** IKHLAS (Integritas, Kebersamaan, Harga Diri, Luhur Budi, Amanah dan Setia

### **2.2.2. Latar Belakang**

Pada tahun 1932 di Padang terdapat dua tempat penampungan orang sakit jiwa. Lokasi pertama di belakang Rumah Sakit Tentara di Parak Pisang (sekarang Rumah Sakit Tentara dr. Reksodiwiryono) disebut Doorganghuis vor Krankzinnigen dan ini merupakan bagian dari Militaire Hospital dan lokasi kedua di tempat RSJ sekarang disebut sebagai Koloni Orang Sakit Djiwa (KOSD) Ulu Gadut. Di Ulu Gadut ini orang sakit jiwa melakukan kegiatan pertanian (sawah, ladang, perkebunan).

Pada zaman Revolusi 1945 terjadi pengungsian orang sakit jiwa secara keseluruhan dari Parak Pisang ke KOSD Ulu Gadut karena situasi semakin tidak aman. Pada tanggal 21

Januari 1947, waktu agresi Belanda, terjadi lagi evaluasi/pengungsian karena situasi tidak aman lagi dari Ulu Gadut Pindah ke Sawah Lunto, menampung dan bergabung dengan RSU waktu itu dr.H.Hasan Basri Sa'anin Dt.Tan Pariaman) kemudian bernama Rumah Perwatan Sakit Jiwa (RPSD).

Pada tahun 1954 dilakukan pembangunan kembali serta pemugaran bangsal-bangsal di Ulu Gadut dan pasien dikembalikan secara bertahap, dan KOSD dirubah namanya menjadi Rumah Sakit Jiwa Ulu Gadut.

Pada tahun 2010 terjadi perubahan SOTK berdasarkan Perda no 7 tahun 2010 tentang SOTK RS Jiwa Prof HB Saanin Padang dan Pergub no 6 Tahun 2011 tentang tupoksi RS Jiwa Prof HB Saanin Padang. Selanjutnya berdasarkan Keputusan Gubernur Sumbar No. 440-538.2011 RS Jiwa Prof HB Saanin Padang berubah status menjadi PPK BLUD Provinsi Sumatera Barat secara penuh.

### **2.2.3. Prestasi yang Telah Diraih RS Jiwa Prof HB.Saanin Padang**

Adapun prestasi yang telah di raih oleh RS Jiwa Prof HB Saanin Padang khususnya Akreditasi oleh KARS Kementrian Kesehatan RI sebagai berikut:

1. Ditetapkan menjadi PPK-BLUD penuh tahun 2011.
2. Pegawai Berprestasi 1orang (2011) 4orang (2012)
3. Akreditasi 5 pelayanan 23 Mei 2000 – 23 Mei 2003
4. Akreditasi 12 Pelayanan 12 Januri 2009 – 12 Januari 2012
5. Akreditasi 16 Pelayanan 12 Januari 2012-12 Januari 2015
6. Sertifikat ISO 9001/2008 Tahun 2012, 2014, 2015, 2016
7. Nominasi Citra Pelayanan Prima tahun 2013
8. Evaluasi Kinerja oleh BPKP (nilai A) tahun 2013
9. Evaluasi Kinerja oleh BPKP (nilai A) tahun 2014
10. Penilaian LAKIP 2014 dengan nilai B
11. Penilaian LAKIP 2015 dengan nilai B
12. Penilaian LAKIP 2016 dengan nilai B
13. Sertifikat Predikat Kepatuhan dari Ombudsman Tahun2014
14. Penetapan RS Jiwa Prof HB Saanin Padang sebagai Unit yang berintegritas menuju WBK dan WBBM sesuai dengan SK Gubernur Sumbar no700-250-2015
15. Akreditasi versi 2012 dengan predikat Lulus Paripurna pada tahun 2016
16. Mempertahankan predikat RS Terakreditasi lulus paripurna tahun 2017

17. Pegawai Berprestasi 2018 juara 1 Gol II
18. Peringkat 2 Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2017
19. Peringkat 1 Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2018, 2019, 2020, 2021
20. Penilaian LAKIP dengan Nilai A Tahun. 2020
21. Evaluasi Penilaian LAKIP dengan Nilai A (Maret 2022)
22. Peningkatan Kelas Rumah Sakit ( April 2022)
23. Peringkat 5 dalam Pelaporan Kinerja Keuangan Tingkat OPD (Juli 2022)
24. Peroleh Akreditasi Rumah Sakit dengan Predikat Paripurna (Oktober 2022)
25. RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai Unit Kerja yang Berintegrasi Menuju WBK dan WBBM ( Oktober 2022)
26. Perolehan Penghargaan Kearsipan dan Pojok Baca (Oktober 2022)
27. Perolehan Penghargaan oleh BPJS Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Paling Berkomitmen Terhadap Layanan (Oktober 2022)
28. Penganugerahan KIP (Desember 2022)
29. Peringkat 2 Organisasi Perangkat Daerah Terinovatif (Desember 2022)
30. Juara 2 Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat (Desember 2022)
31. Penghargaan BAZNAS Award 1 (Desember 2022)
32. RS Jiwa Prof HB Saanin Padang terpilih sebagai Informan ahli dari Unsur Pemerintahan/Badan Publik dalam Penyusunan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (2023)
33. Mendapatkan 4 medali emas, 2 medali perak dan 1 medali perunggu pada Lomba Jambore dan Perkesremen Tahun 2023.
34. Juara 1 Lomba Cerdas Cermat Anti Korupsi antar ASN Pemprov Sumatera Barat (2023)

#### 2.2.4. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan yang ada di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah:

- a. Poliklinik Jiwa/Psikiatри :
  1. Klinik Jiwa Dewasa
  2. Klinik Jiwa Anak dan Remaja
  3. Klinik Jiwa Lansia (Psikogeriatri)
  4. Layanan Pemeriksaan Kesehatan Mental
  5. Layanan Visum Et Repertum Psikiatrikum (VERP)
  6. Pelayanan Psikiatri Adiksi
  
- b. Poliklinik Non Jiwa :
  1. Klinik Syaraf (Neurologi)
  2. Klinik Penyakit Dalam (Interne)
  3. Klinik TB Dots
  4. Klinik Anak (Pediatri)
  5. Klinik Tumbuh Kembang
  6. Klinik Gigi dan Mulut
  7. Klinik Memori
  8. Klinik Kesehatan Umum
  9. Medical Check Up
  10. Layanan Nyeri
  
- c. Klinik Psikologi :
  1. Layanan Psikologi Klinis
  2. Layanan Psikologi Klinis Anak dan Remaja
  3. Pemeriksaan Intelegensia
  4. Pemeriksaan Kepribadian
  5. Pemeriksaan Bakat dan Minat
  6. Pemeriksaan Kematangan Usia Sekolah
  7. Pemeriksaan untuk Melanjutkan Studi
  8. Pemeriksaan untuk Dunia Kerja
  9. Pemeriksaan untuk Kelayakan Pengasuhan
  10. Pemeriksaan untuk Kelayakan Pengampunan
  11. Pemeriksaan untuk Kasus Hukum
  
- d. Poliklinik Rehabilitasi Medik :
  1. Klinik kedokteran Fisik dan Rehabilitasi
  2. Layanan Fisioterapi
  3. Layanan Terapi Okupasi
  4. Layanan Terapi Wicara
  5. Layanan Pedagogik
  
- e. Poliklinik Napza/Adiksi :
  1. Klinik Napza/Adiksi

- 2. Klinik VCT HIV-AIDS
  - 3. Layanan Detoksifikasi
  - 4. Layanan Peer Group Counselor
  - 5. Layanan After Care
- f. Layanan Rehabilitasi Psikososial :
- 1. Layanan One Day Care
  - 2. Layanan Remedial Kognitif
  - 3. Layanan Ketrampilan Sosial
  - 4. Terapi Kerja
  - 5. Terapi Olah Raga
  - 6. Terapi Rohani
  - 7. Terapi Musik
- g. Layanan Rawat Inap Jiwa
- h. Layanan Rawat Inap Non Jiwa
- i. Layanan Rehabilitasi Napza
- j. Layanan Gawat Darurat (IGD) 24 jam
- k. Layanan Mobil Ambulance
- l. Layanan Penunjang Medik :
- 1. Farmasi
  - 2. Laboratorium
    - a) Hematologi
    - b) Kimia Klinik
    - c) Urinalisas
    - d) Serologi
    - e) NAPZA
  - 3. Radiologi
    - a) Rontgen/X-RAY
    - b) Ultrasonography (USG)
  - 4. Gizi
  - 5. Laundry
  - 6. Pemulasaran Jenazah
- m. Layanan Elektrodiagnostik
- 1. Electro Convulsive Therapy (ECT)
  - 2. Electro Encephalography
  - 3. Electro Cardiography (ECG)
  - 4. Vascular Dopler

### **2.2.5. Ruangan Perawatan**

#### **Wisma Flamboyan**

- Ruangan Perawatan Kelas II
- Kapasitas Tempat Tidur : 25 TT

#### **Wisma Anggrek**

- Ruangan Perawatan VIP dan Kelas I
- Ruang Layanan Non Kekhususan
- Kapasitas Tempat Tidur : 20 TT

#### **Wisma Cendrawasih**

- Ruangan Perawatan Kelas III
- Kapasitas Tempat Tidur : 35 TT

#### **Wisma Nuri**

- Ruangan Perawatan Kelas III
- Kapasitas Tempat Tidur : 25 TT

#### **Wisma Teratai**

- Ruang Perawatan Jiwa dengan Penyakit Fisik dan Lansia
- Kapasitas Tempat Tidur : 12 TT

#### **UPIP I**

- Unit Perawatan Intensif
- Kapasitas Tempat Tidur : 8 TT

#### **Wisma UPIP II**

- Unit Perawatan Intensif
- Kapasitas Tempat Tidur : 19 TT

#### **Wisma Merpati**

- Ruangan Perawatan Kelas III
- Kapasitas Tempat Tidur : 34 TT

#### **Puri Melati**

- Ruangan Perawatan Kelas II dan III
- Kapasitas Tempat Tidur : 30 TT

#### **Wisma Anrem**

- Ruangan Perawatan Anak dan Remaja
- Kapasitas Tempat Tidur : 10 TT

#### **VR. Permanen**

- Ruang Rehabilitasi NAPZA Kelas III
- Kapasitas Tempat Tidur : 10 TT

#### **V. Lindung Bulan**

- Ruang Rehabilitasi NAPZA Kelas III
- Kapasitas Tempat Tidur : 10 TT

#### **Wisma Mawar**

- Ruang Perawatan Non Kelas
- Kapasitas Tempat Tidur : 30 TT

### **2.3. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang selama tanggal 13 Mei – 16 Desember 2024. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan Jenis Pembayaran, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

#### **2.3.1. Identitas Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

##### **2.3.1.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.1.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.1. 1 Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	0	0
2	28-37 tahun	1	5
3	38-47 tahun	8	40
4	48-57 tahun	10	50
5	> 57 tahun	1	5
	Total	20	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.1.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebanyak 10 orang (50%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 8 orang (40%), urutan ketiga adalah kelompok usia 28-37 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing 1 orang (5%), dan kelompok usia 17-27 tahun tidak ada (0%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa menuju lansia atau usia tidak produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa menuju lansia cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.1.2. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.1.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.1. 2 Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	10	50
2	Perempuan	10	50
	<b>Total</b>	20	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum laki-laki yaitu sebanyak 10 orang (50%) dan yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 10 orang (50%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki sama banyak jenis kelamin perempuan dalam berurusan dalam pelayanan di pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.1.3. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.1. 3 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	3	15
2	SLTP	3	15
3	SLTA	9	45
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	5	25
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	Total	20	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.1.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA sebanyak 9 orang (45%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 5 orang (25%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD dan berpendidikan SLTP masing-masing 3 orang (15%), dan urutan keempat adalah berpendidikan D1-D2-D3, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang proaktif, responsive, cepat, tepat, dan mudah di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **2.3.1.4. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.1.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.1. 4 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	2	10
2	Pegawai Swasta	1	5
3	Wiraswasta/Usahawan	4	20
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	13	65
	Total	20	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.1.4 diatas, jawaban dari 20 orang respoden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 13 orang (65%). Urutan kedua adalah Jenis Pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 4 orang (20%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 2 orang (10%) dan urutan keempat jenis pekerjaan Pegawai swasta sebanyak 1 orang (5%) dan urutan kelima adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/mahasiswa tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner (IRT, Buruh, tidak bekerja, petani, pedagang) yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.1.5. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.1.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.1. 5 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	0	0
2	Asuransi	20	100
3	Lainnya	0	0
	Total	20	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.1.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 20 orang responden (100%) menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada (0%) responden yang menggunakan jenis pembayaran umum maupun jenis pembayaran Lainnya.

### **2.3.2. Profil Responden Poliklinik Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.2.1. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.2.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.2. 1 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 Tahun	11	34.4
2	28-37 Tahun	4	12.5
3	38-47 Tahun	10	31.3
4	48-57 Tahun	5	15.6
5	>57 Tahun	2	6.3
	Total	32	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.2.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia kelompok 17-27 tahun sebanyak 11 orang (34,4%) %, untuk urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 10 orang (31,3%), untuk urutan ketiga adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 5 orang (15,6%), untuk

urutan keempat adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 4 orang (12,5%) dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 2 orang (6,3%).

Dari hasil survei ini dapat di lihat bahwa masyarakat yang melakukan layanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah usia 17-27 tahun. Masyarakat pada usia ini adalah masyarakat usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung kritis dan aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.2.2. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB.**

#### **Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.2.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.2. 2 Kelompok Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	Laki-laki	11	34.4
2	Perempuan	21	65.6
	<b>Total</b>	32	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh perempuan sebanyak 21 orang (65,6%) dan yang dilakukan oleh laki-laki sebanyak 11 orang (34,4%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.2.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB.**

#### **Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden yang melakukan pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.2.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.2. 3 Profil Responden Jiwa Poliklinik Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	6	18.8
2	SLTP	4	12.5
3	SLTA	16	50.0
4	D1-D2-D3	1	3.1
5	S1	5	15.6
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	Total	32	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 16 orang (50%), urutan kedua adalah berpendidikan SD sebanyak 6 orang (18,8%), urutan ketiga adalah berpendidikan S1 sebanyak 5 orang (15,6%), urutan keempat adalah berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang (12,5%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 1 orang (3,1%), dan urutan kelima adalah berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Apabila dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden yang melakukan layanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja tergolong berpendidikan menengah ke bawah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsif, cepat, tepat, dan mudah di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.2.4. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.2.4. berikut :

**Tabel 2.3.2. 4 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	2	6.3
2	Pegawai Swasta	3	9.4
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Pelajar/Mahasiswa	10	31.3
5	Lainnya	17	53.1
	Total	32	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.2.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 17 orang (53,1%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 orang (31,3%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 3 orang (9,4%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utama PNS sebanyak 2 orang (6,3%) dan urutan kelima adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner yaitu IRT, buruh, petani, security, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.2.5. Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.2.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.2. 5 Profil Responden Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	2	6.3
2	Asuransi	30	93.8
3	Lainnya	0	0
	Total	32	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.2.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 30 orang (93,8%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 2 orang (6,3%) dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Lainnya Tidak ada (0%).

### **2.3.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.3.1. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.3.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.3. 1 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 tahun	12	13.3
2	28-37 tahun	16	17.8
3	38-47 tahun	27	30.0
4	48-57 tahun	21	23.3
5	> 57 tahun	14	15.6
	Total	90	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.3.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 27 orang (30%), urutan kedua adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 21 orang (23,3%), urutan ketiga adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 16 orang (17,8%), urutan keempat adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 14 orang (15,6%) dan urutan kelima adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 12 orang (13,3%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### 2.3.3.2. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.3.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.3. 2 Kelompok Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	45	50
2	Perempuan	45	50
	<b>Total</b>	90	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh perempuan sebanyak 45 orang (50%) dan yang dilakukan laki-laki sebanyak 45 orang (50%). Hal ini menyatakan bahwa dilakukan oleh perempuan sama banyak dengan dilakukan laki-laki sama banyak berurusan dalam pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 2.3.3.3. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang melakukan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.3.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.3. 3 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	10	11.1
2	SLTP	19	21.1
3	SLTA	49	54.4
4	D1-D2-D3	1	1.1
5	S1	10	11.1
6	S2-S3	1	1.1
7	Lainnya	0	0
	<b>Total</b>	90	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 49 orang (54,4%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP sebanyak 19 orang (21,1%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD dan berpendidikan S1 masing-masing sebanyak 10 orang (11,1%), urutan keempat adalah berpendidikan D1-D2-D3 dan berpendidikan S2-S3 masing-masing sebanyak 1 orang (1,1%), dan urutan kelima adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%). Tingkat pendidikan Lainnya adalah tingkat pendidikan yang tidak tertuang dalam pilihan di kuisioner.

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke bawah. Sehingga pihak petugas Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.3.4. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.3.4. berikut :

**Tabel 2.3.3. 4 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	1	1.1
2	Pegawai Swasta	11	12.2
3	Wiraswasta/Usahawan	2	2.2
4	Pelajar/Mahasiswa	3	3.3
5	Lainnya	73	81.1
	Total	90	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.3.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 73 orang (81,1%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 11 orang (12,2%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/Masyarakat sebanyak 3 orang (3,3%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 2 orang (2,2%), dan jenis pekerjaan PNS sebanyak 1 orang (1,1%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner yaitu IRT, petani, pedagang, tidak bekerja, pensiunan, belum bekerja, tukang ojek, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **2.3.3.5. Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan jenis pemabayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel tabel 2.3.3.5. berikut ini:

**Tabel 2.3.3. 5 Profil Responden Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	5	5.6
2	Asuransi	85	94.4
3	Lainnya	0	0
	Total	90	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.3.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 85 orang (94,4%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 5 orang (5,6%) dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Lainnya Tidak ada (0%).

### **2.3.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.4.1. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.4.1 berikut ini;

**Tabel 2.3.4. 1 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 Tahun	10	33.3
2	28-37 Tahun	5	16.7
3	38-47 Tahun	8	26.7
4	48-57 Tahun	4	13.3
5	>57 Tahun	3	10
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.4.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 10 (33,3%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), urutan ketiga adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 5 orang (16,7%), urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 4 orang (13,3%) dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 3 orang (10%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia muda. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia muda cenderung proaktif dalam kegiatan pelayanan.

#### **2.3.4.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.4.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.4. 2 Profil Responden Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	10	33.3
2	Perempuan	20	66.7
	<b>Total</b>	30	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 responden pada Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh laki-laki sebanyak 10 orang (33,3%) dan yang dilakukan oleh perempuan sebanyak 20 orang (66,7%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

**2.3.4.3. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, jumlah responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.4.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.4. 3 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	1	3.3
2	SLTP	4	13.3
3	SLTA	18	60.0
4	D1-D2-D3	1	3.3
5	S1	6	20.0
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	<b>Total</b>	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 18 orang (60%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 6 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang (13,3%). Urutan keempat adalah berpendidikan SD dan berpendidikan D1-D2-D3 masing-masing sebanyak 1 orang (3,3%),

urutan kelima adalah berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah keatas. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pihak petugas Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.4.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.4.4. berikut :

**Tabel 2.3.4. 4 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	3	10
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	1	3.3
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	26	86.7
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 2.3.4.4 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 26 orang (86,7%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama PNS sebanyak 3 orang (10%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan sebanyak 1 orang (3,3%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan utama Pegawai swasta dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner (IRT, Buruh, petani, pedagang, P3K, pensiunan, karyawan) yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada

Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.4.5. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.4.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.4. 5 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	30	100
2	Asuransi	0	0
3	Lainnya	0	0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.4.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 30 orang (100%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum dan Jenis Pembayaran Lainnya masing-masing Tidak Ada (0%).

#### **2.3.5. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

##### **2.3.5.1. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.5.1 berikut ini;

**Tabel 2.3.5. 1 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 Tahun	9	31
2	28-37 Tahun	6	20.7
3	38-47 Tahun	3	10.3
4	48-57 Tahun	2	6.9
5	>57 Tahun	9	31
	<b>Total</b>	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.5.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing sebanyak 9 orang (31%), urutan kedua kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 6 orang (20,7%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 3 orang (10,3%), urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 2 orang (6,9%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa/Lansia dan usia remaja. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa/lansia cenderung pasif dan masyarakat usia muda lebih aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk lebih proaktif dan empati dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

### **2.3.5.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.5.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.5. 2 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	18	62.1
2	Perempuan	11	37.9
	<b>Total</b>	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 responden pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang dilakukan oleh perempuan sebanyak 18 orang dan yang dilakukan oleh laki-laki sebanyak 11 orang (37,9%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 2.3.5.3. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, jumlah responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.5.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.5. 3 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	3	10.3
2	SLTP	6	20.7
3	SLTA	13	44.8
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	6	20.7
6	S2-S3	1	3.4
7	Lainnya	2	4,8
	Total	29	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 13 orang (44,8%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP dan berpendidikan S1 masing-masing sebanyak 6 orang (20,7%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD sebanyak 3 orang (10,3%). Urutan keempat adalah berpendidikan Lainnya sebanyak 2 orang (4,8%), Pendidikan Lainnya adalah tingkat pendidikan yang tidak ada dalam pilihan kuisisioner yaitu Kejar Pendidikan Paket C. Kemudian urutan kelima adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 1 orang (3,4%) dan urutan keenam adalah berpendidikan D1-D2-D3 tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah kebawah. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pihak petugas Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus

memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.5.4. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.5.4. berikut :

**Tabel 2.3.5. 4 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	2	6.9
2	Pegawai Swasta	1	3.4
3	Wiraswasta/Usahawan	3	10.3
4	Pelajar/Mahasiswa	1	3.4
5	Lainnya	22	75.9
	Total	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 2.3.5.4 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 22 orang (75,9%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan sebanyak 3 orang (10,3%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama PNS sebanyak 2 orang (6,9%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta dan pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing sebanyak 1 orang (3,4%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner (IRT, Buruh, sopir, pedagang, petani, *cleaning service*, pensiunan, tidak bekerja) yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.5.5. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.5.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.5. 5 Profil Responden Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	1	3.4
2	Asuransi	28	96.6
3	Lainnya	0	0
	Total	29	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.5.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 28 orang (96,6%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 1 orang (3,4%) dan Jenis Pembayaran Lainnya adalah Tidak Ada (0%).

### **2.3.6. Identitas Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.6.1. Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.6.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.6. 1 Kelompok Responden Layanan Radiologi Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	1	10
2	28-37 tahun	2	20
3	38-47 tahun	3	30
4	48-57 tahun	1	10
5	> 57 tahun	3	30
	Total	10	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.6.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 38-47 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing sebanyak 3 orang (30%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 2 orang (20%),

urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun dan kelompok usia 48-57 tahun masing-masing 1 orang (10%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa menuju lansia atau usia tidak produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa menuju lansia cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

#### **2.3.6.2. Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.6.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.6. 2 Kelompok Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	5	50
2	Perempuan	5	50
	<b>Total</b>	10	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, pelayanan yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 5 orang (50%) dan yang dilakukan laki-laki sebanyak 5 orang (50%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan sama banyak dengan yang dilakukan laki-laki. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

#### **2.3.6.3. Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.6. 3 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	2	20
2	SLTP	2	20
3	SLTA	5	50
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	1	10
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	Total	10	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.6.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA sebanyak 5 orang (50%), urutan kedua adalah berpendidikan SD dan berpendidikan SLTP masing-masing sebanyak 2 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan S1 sebanyak 1 orang (10%), urutan keempat adalah berpendidikan D1-D2-D3, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsive, cepat, tepat, dan mudah di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.6.4. Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.6.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.6. 4 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	1	10
2	Pegawai Swasta	2	20
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	7	70
	Total	10	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.6.4 diatas, jawaban dari 10 orang responden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan utamanya Lainnya sebanyak 7 orang (70%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya Pegawai Swasta sebanyak 2 orang (20%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama PNS sebanyak 1 orang (10%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), tidak bekerja, peternak, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

### **2.3.6.5. Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

#### **Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.6.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.6. 5 Profil Responden Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

<b>No</b>	<b>Jenis Pembayaran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	Umum	0	0
2	Asuransi	10	100
3	Lainnya	0	0
	Total	10	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.6.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 10 orang (100%) menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS), urutan kedua adalah jenis pembayaran umum dan jenis pembayaran Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

### **2.3.7. Identitas Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.7.1. Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.7.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.7. 1 Kelompok Responden Layanan Laboratorium Berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 tahun	10	33.3
2	28-37 tahun	10	33.3
3	38-47 tahun	5	16.7
4	48-57 tahun	4	13.3
5	> 57 tahun	1	3.3
	Total	30	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.7.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 17-27 tahun dan kelompok usia 28-37 tahun masing-masing sebanyak 10 orang (33,3%), urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 5 orang (16,7%), urutan ketiga adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 4 orang (13,3%), dan urutan keempat adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 1 orang (3,3%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia muda. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia muda cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

### 2.3.7.2. Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden pada Layanan Laboratorium) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.7.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.7. 2 Kelompok Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	14	46.7
2	Perempuan	16	53.3
	<b>Total</b>	30	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 16 (53,3%), dan yang dilakukan oleh laki-laki sebanyak 14 orang (46,7%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 2.3.7.3. Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.7. 3 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	2	6.7
2	SLTP	7	23.3
3	SLTA	8	26.7
4	D1-D2-D3	1	3.3
5	S1	10	33.3
6	S2-S3	2	6.7
7	Lainnya	0	0
	<b>Total</b>	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.7.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar

adalah berpendidikan S1 sebanyak 10 orang (33,3%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 8 orang (26,7%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 7 orang (23,3%), urutan keempat adalah berpendidikan SD dan berpendidikan S2-S3 masing-masing sebanyak 2 orang (6,7%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 1 orang (3,3%), dan urutan kelima adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsive, cepat, tepat, dan mudah di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.7.4. Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.7.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.7. 4 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	4	13.3
2	Pegawai Swasta	2	6.7
3	Wiraswasta/Usahawan	4	13.3
4	Pelajar/Mahasiswa	2	6.7
5	Lainnya	18	60
	Total	30	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.7.4 diatas, jawaban dari 30 orang responden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 18 orang (60%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya PNS dan Wiraswasta/Usahawan masing-masing sebanyak 4 orang (13,3%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utamanya Pegawai Swasta dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis

dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), buruh, tidak bekerja, sopir, bengkel, tenaga honorer, petani, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

### **2.3.7.5. Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.7.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.7. 5 Profil Responden Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	15	50
2	Asuransi	6	20
3	Lainnya	9	30
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.7.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 15 orang (50%) menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS), urutan kedua adalah jenis pembayaran Lainnya sebanyak 9 orang (30%) dan pembayaran Asuransi sebanyak 6 orang (20%).

### **2.3.8. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.8.1. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.8.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.8. 1 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	2	6.7
2	28-37 tahun	14	46.7
3	38-47 tahun	10	33.3
4	48-57 tahun	2	6.7
5	> 57 tahun	2	6.7
	<b>Total</b>	30	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.8.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 14 orang (46,7%), urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 10 orang (33,3%), urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun, kelompok usia 48-57 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing sebanyak 2 orang (6,7%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada 28-37 tahun atau usia produktif, yang cenderung aktif dan kritis dalam melakukan pelayanan. Sehingga pihak petuugas pada layanan Poliklinik Rehabilitasi Medik lebih reeponsif dalam memberikan pelayanannya.

### **2.3.8.2. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.8.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.8. 2 Kelompok Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	7	23.3
2	Perempuan	23	76.7
	<b>Total</b>	30	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 23 orang (76,7%) dan yang dilakukan kaum laki-laki sebanyak 7 orang (23,3%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam

pelayanan di Poliklinik Rehabilitasi Medik pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 2.3.8.3. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang melakukan pelayanan di Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.8.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.8. 3 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	2	6.7
3	SLTA	22	73.3
4	D1-D2-D3	1	3.3
5	S1	4	13.3
6	S2-S3	1	3.3
7	Lainnya	2	1,0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 22 orang (73,3%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 4 orang (13,3%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP dan berpendidikan Lainnya masing-masing sebanyak 2 orang (1%). Tingkat pendidikan Lainnya adalah tingkat pendidikan yang tidak tertuang dalam pilihan di kuisioner yaitu Pendidikan Paket C. Urutan keempat adalah berpendidikan D1-D2-D3 dan berpendidikan S2-S3 masing-masing 1 orang (3,3%), dan urutan kelima adalah berpendidikan SD tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak petugas Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.8.4. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.8.4. berikut :

**Tabel 2.3.8. 4 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	PNS	1	3.3
2	Pegawai Swasta	4	13.3
3	Wiraswasta/Usahawan	1	3.3
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	24	80
	Total	30	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.8.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 111 orang (58,1%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Wiraswasta/usahawan sebanyak 53 orang (27,7%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan Pelajar/Masyarakat sebanyak 11 orang (5,8%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan PNS dan jenis pekerjaan Pegawai Swasta masing-masing sebanyak 8 orang (4,2%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner yaitu IRT, tidak bekerja, tukang dan bekerja serabutan, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.8.5. Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan jenis pemabayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel tabel 2.3.8.5. berikut ini:

**Tabel 2.3.8. 5 Profil Responden Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB.**

**Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	1	3.3
2	Asuransi	29	96.7
3	Lainnya	0	0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.8.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 29 orang (96,7%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 1 orang (3,3%) dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Lainnya Tidak ada (0%).

**2.3.9. Identitas Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

**2.3.9.1. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.9.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.9. 1 Kelompok Responden Layanan Farmasi Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	12	11.4
2	28-37 tahun	25	23.8
3	38-47 tahun	33	31.4
4	48-57 tahun	22	21
5	> 57 tahun	13	12.4
	Total	105	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.9.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 38-47 tahun sebanyak 33 orang (31,4%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 25 orang (23,8%), urutan ketiga adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 22 orang (21%), urutan keempat adalah kelompok usia

>57tahun sebanyak 13 orang (12,4%) dan urutan kelima adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 12 orang (11,4%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia 38-47 tahun atau usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.9.2. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.9.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.9. 2 Kelompok Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	52	49.5
2	Perempuan	53	50.5
	<b>Total</b>	105	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, lebih banyak dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 53 orang (50,5%) dan laki-laki sebanyak 52 orang (49,5%). Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.9.3. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.9. 3 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	12	11.4
2	SLTP	19	18.1
3	SLTA	58	55.2
4	D1-D2-D3	1	1
5	S1	13	12.4
6	S2-S3	1	1
7	Lainnya	1	1
	Total	105	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.9.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA sebanyak 58 orang (55,2%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP sebanyak 19 orang (18,1%), urutan ketiga adalah berpendidikan S1 sebanyak 13 orang (12,4%), urutan keempat adalah berpendidikan SD sebanyak 12 orang (11,4%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing 1 orang (1%). Tingkat pendidikan Lainnya adalah tingkat pendidikan yang tidak tertuang dalam pilihan di kuisisioner yaitu Pendidikan Paket C

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke atas cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang mudah dan responsive di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

**2.3.9.4. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.9.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.9. 4 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	4	3.8
2	Pegawai Swasta	6	5.7
3	Wiraswasta/Usahawan	8	7.6
4	Pelajar/Mahasiswa	2	1.9
5	Lainnya	85	81
	Total	105	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.9.4 diatas, jawaban dari 105 orang respoden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 85 orang (81%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya Wiraswasta/Usahawan sebanyak 8 orang (7,6%), urutan ketiga adalah Pegawai Swasta sebanyak 6 orang (5,7%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 4 orang (3,8%), dan urutan terakhir Pelajar/Mahasiswa sebanyak 2 orang (1,9%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), tidak bekerja, pensiunan, pedagang, petani, buruh, sopir, tenaga honorer, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

#### **2.3.9.5. Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

##### **Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.9.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.9. 5 Profil Responden Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	6	5.7
2	Asuransi	99	94.3
3	Lainnya	0	0
	Total	105	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.9.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 99 orang (94,3%) menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS), urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 6 orang (5,7%), dan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%).

### **2.3.10. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.10.1. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.10.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.10. 1 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	6	20.7
2	28-37 tahun	8	27.6
3	38-47 tahun	5	17.2
4	48-57 tahun	9	31
5	> 57 tahun	1	3.4
	Total	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.10..1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 9 orang (31%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 8 orang (27,6%), urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 6 orang (20,7%), urutan keempat adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 5 orang (17,2%) dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 1 orang (3,4%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.10.2. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.10.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.10. 2 Kelompok Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	11	37.9
2	Perempuan	18	62.1
	<b>Total</b>	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 18 orang (62,1%) dan yang dilakukan oleh kaum laki-laki sebanyak 11 orang (37,9%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Poliklinik Psikologi pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.10.3. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang melakukan pelayanan di Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.10.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.10. 3 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	2	6.9
2	SLTP	3	10.3
3	SLTA	7	24.1
4	D1-D2-D3	3	10.3
5	S1	10	34.5
6	S2-S3	4	13.8
7	Lainnya	0	0
	Total	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan S1 yaitu sebanyak 10 orang (34,5%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 7 orang (24,1%), urutan ketiga adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 4 orang (13,8%), urutan keempat adalah berpendidikan SLTP dan berpendidikan D1-D2-D3 masing-masing sebanyak 3 orang (10,3%), urutan kelima adalah berpendidikan SD sebanyak 2 orang (6,9%), dan urutan keenam adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak petugas Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.10.4. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.10.4. berikut :

**Tabel 2.3.10. 4 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	6	20.7
2	Pegawai Swasta	3	10.3
3	Wiraswasta/Usahawan	2	6.9
4	Pelajar/Mahasiswa	3	10.3
5	Lainnya	15	51.7
	Total	29	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.10.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 15 orang (51,7%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama PNS sebanyak 6 orang (20,7%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta dan jenis pekerjaan Utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing 3 orang (10,3%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utamanya Wiraswasta/usahawan sebanyak 2 orang (6,9%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner yaitu IRT, Pegawai BUMN, tenaga honorer, petani, bengkel, sopir, tidak bekerja, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.10.5. Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan jenis pemabayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel tabel 2.3.10.5. berikut ini:

**Tabel 2.3.10. 5 Profil Responden Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	13	44.8
2	Asuransi	15	51.7
3	Lainnya	1	3.4
	Total	29	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.10.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, sebagian besar responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 15 orang (51,7%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 13 orang (44,8%) dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Lainnya sebanyak 1 orang (3,4%).

### **2.3.11. Identitas Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.11.1. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.11.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.11. 1 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	2	13.3
2	28-37 tahun	9	60.0
3	38-47 tahun	2	13.3
4	48-57 tahun	1	6.7
5	> 57 tahun	1	6.7
	Total	15	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.11.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 28-37 tahun sebanyak 9 orang (60%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 17-27 tahun dan kelompok usia 38-47 tahun masing-masing sebanyak 2 orang (13,3%), dan urutan ketiga adalah kelompok usia 48-57 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing sebanyak 1 orang (6,7%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia 28-37 tahun atau usia produktif. Masyarakat pada usia produktif cenderung aktif dalam kegiatan

pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.11.2. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.11.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.11. 2 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	Laki-laki	4	26.7
2	Perempuan	11	73.3
	<b>Total</b>	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 11 orang (73,3%) dan yang dilakukan oleh kaum laki-laki sebanyak 4 orang (26,7%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.11.3. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 2.3.11. 3 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	1	6.7
3	SLTA	3	20.0
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	9	60.0
6	S2-S3	2	13.3
7	Lainnya	0	0
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.11.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan S1 sebanyak 9 orang (60%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 3 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 2 orang (13,3%), urutan keempat adalah berpendidikan SLTP sebanyak 1 orang (6,7%), urutan kelima adalah berpendidikan SD, berpendidikan D1-D2-D3, dan berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke atas. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke atas cenderung aktif dan kritis dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsive, cepat, tepat, dan mudah di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.11.4. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.11.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.11. 4 Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	6	40
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	2	13.3
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	7	46.7
	Total	15	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.11.4 diatas, jawaban dari 50 orang responden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 7 orang (46,7%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 6 orang (40%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utamanya Wiraswasta/Usahawan sebanyak 2 orang (13,3%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan utamanya Pegawai Swasta dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), tenaga honorer, petani, pedagang, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

#### **2.3.11.5. Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.11.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.11. 5 Profil Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	15	100
2	Asuransi	0	0
3	Lainnya	0	0
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.11.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 15 orang (100%) menggunakan Jenis pembayaran Umum, sehingga urutan kedua adalah jenis pembayaran Asuransi dan jenis pembayaran Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

### **2.3.12. Identitas Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.12.1. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.12.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.12. 1 Kelompok Responden Rawat Inap Napza Berdasarkan Rentang Usia**

No	U mur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 t/ahun	5	33.3
2	28-37 tahun	8	53.3
3	38-47 tahun	1	6.7
4	48-57 tahun	1	6.7
5	> 57 tahun	0	0
	Total	15	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.12.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 28-37 tahun sebanyak 8 orang (53,3%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 5 orang (33,3%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun dan kelompok usia 48-57 tahun yang masing-masing sebanyak 1 orang (6,7%) dan urutan terakhir adalah kelompok usia >57 tahun tidak ada (0%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa menuju muda dan produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat muda dan produktif cenderung aktif dalam

kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.12.2. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.12.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.12. 2 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	8	53.3
2	Perempuan	7	46.7
	<b>Total</b>	15	100.0

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 7 orang (46,7%) dan yang dilakukan oleh kaum laki-laki sebanyak 8 orang (53,3%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.12.3. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.12. 3 Kelompok Responden Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	1	6.7
2	SLTP	0	0
3	SLTA	10	66.7
4	D1-D2-D3	2	13.3
5	S1	2	13.3
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	<b>Total</b>	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.12.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA sebanyak 10 orang (66,7%), urutan kedua adalah berpendidikan D1-D2-D3 dan berpendidikan S1 masing-masing sebanyak 2 orang (13,3%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD sebanyak 1 orang dan urutan keempat adalah berpendidikan SLTP, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke atas. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke atas cenderung aktif dan kritis dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsive, cepat, tepat, dan mudah di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.12.4. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.12.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.12. 4 Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	1	6.7
2	Pegawai Swasta	4	26.7
3	Wiraswasta/Usahawan	4	26.7
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	6	40
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.12.4 diatas, jawaban dari 50 orang responden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 6 orang (40%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya Pegawai Swasta dan jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan masing-masing sebanyak 4 orang (26,7%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 1 orang (6,7%), dan urutan terakhir Pelajar/Mahasiswa tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), buruh, pedagang, tidak bekerja, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

#### **2.3.12.5. Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.12.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.12. 5 Profil Responden Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	4	26.7
2	Asuransi	5	33.3
3	Lainnya	6	40
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.12.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 6 orang (40%) menggunakan Jenis pembayaran Lainnya, yaitu berupa pembayaran di tanggung oleh BNN Provinsi Sumatera Barat. urutan kedua adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 5 orang (33,3%), dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Umum sebanyak 4 orang (26,7%),

#### **2.3.13. Identitas Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

### **2.3.13.1. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB.**

#### **Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.13.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.13. 1 Kelompok Responden Layanan Admission (Rekam Medik) Berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 tahun	6	12
2	28-37 tahun	13	26
3	38-47 tahun	10	20
4	48-57 tahun	14	28
5	> 57 tahun	7	14
	Total	50	100

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.13.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebanyak 14 orang (28%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 13 orang (26%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 10 orang (20%), urutan keempat adalah kelompok usia > 57 tahun sebanyak 7 orang (14%) dan urutan kelima adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 6 orang (12%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia dewasa menuju lansia atau usia tidak produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia dewasa menuju lansia cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia pemberi layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.13.2. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB.**

#### **Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.1.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.13. 2 Kelompok Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	23	46
2	Perempuan	27	54
	<b>Total</b>	50	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 27 orang (54%) dan yang dilakukan kaum laki-laki sebanyak 23 orang (46%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

**2.3.13.3. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.3.13. 3 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	5	10
2	SLTP	11	22
3	SLTA	25	50
4	D1-D2-D3	2	4
5	S1	5	10
6	S2-S3	1	2
7	Lainnya	1	2
	<b>Total</b>	50	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.13.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA sebanyak 25 orang (50%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP sebanyak 11 orang (22%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD dan berpendidikan S1 masing-masing sebanyak 5 orang (10%), urutan keempat adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 2 orang (4%), dan urutan kelima adalah berpendidikan

S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing 1 orang (2%), yaitu Pendidikan Pendidikan Paket C.

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah cenderung pasif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang proaktif dan responsiveserta memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.13.4. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 2.3.13.4 berikut ini:

**Tabel 2.3.13. 4 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	1	2
2	Pegawai Swasta	6	12
3	Wiraswasta/Usahawan	4	8
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	39	78
	Total	50	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.13.4 diatas, jawaban dari 50 orang respoden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 39 orang (78%). Urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utamanya Pegawai Swasta sebanyak 6 orang (12%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan sebanyak 4 orang (8%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 1 orang (2%) dan urutan kelima adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring dalam survei ini adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), tidak bekerja, pensiunan, sopir, petani, buruh,

pedagang, tenaga honorer, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

### **2.3.13.5. Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB.**

#### **Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.13.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.13. 5 Profil Responden Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	2	4
2	Asuransi	48	96
3	Lainnya	0	0
	Total	50	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.13.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medik) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, 48 orang (96%) menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS), urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 2 orang (4%), dan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%).

### **2.3.14. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.14.1. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

##### **Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.14.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.14. 1 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	16	53.3
2	28-37 tahun	12	40
3	38-47 tahun	2	6.7
4	48-57 tahun	0	0
5	> 57 tahun	0	0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.14.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 16 orang (53,3%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 12 orang (40%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 2 orang (6,7%), dan urutan keempat adalah kelompok 48-57 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing tidak ada (0%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada muda. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia muda cenderung aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

### 2.3.14.2. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

#### Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.14.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.14. 2 Kelompok Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	18	60
2	Perempuan	12	40
	<b>Total</b>	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 12 orang (40%) dan yang dilakukan kaum laki-laki sebanyak 18 orang (60%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Layanan Kasir pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin

perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.14.3. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang melakukan pelayanan di Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.14.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.14. 3 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	7	23.3
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	23	76.7
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 2.3.14.3 di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan S1 yaitu sebanyak 23 orang (76,7%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 7 orang (23,3%), dan urutan ketiga adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan responden di Layanan Kasir tergolong berpendidikan menengah ke bawah. Sehingga pihak petugas Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan di Layanan Kasir dan pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan tepat waktu.

### **2.3.14.4. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.14.4. berikut :

**Tabel 2.3.14. 4 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	0	0
2	Pegawai Swasta	8	26.7
3	Wiraswasta/Usahawan	3	10
4	Pelajar/Mahasiswa	16	53.3
5	Lainnya	3	10
	Total	30	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.14.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/mahasiswa sebanyak 16 orang (53,3%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 8 orang (26,7%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/usahawan dan jenis pekerjaan utama Lainnya masing-masing 3 orang. jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Dalam survei ini, pekerjaan Lainnya yang terjaring adalah belum bekerja.

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama pelajar/mahasiswa yang cenderung aktif dan kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.14.5. Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

##### **Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan jenis pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel tabel 2.3.14.5. berikut ini:

**Tabel 2.3.14. 5 Profil Responden Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	30	100
2	Asuransi	0	0
3	Lainnya	0	0
	Total	30	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.14.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran adalah semua responden (100%) menggunakan Jenis pembayaran Umum. Hal ini di

sebabkan masyarakat yang menggunakan jenis pembayaran asuransi tidak dikenakan biaya sehingga tidak menggunakan layanan kasir. Sedangkan untuk jenis pembayaran lainnya juga tidak ada (0%).

### **2.3.15. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

#### **2.3.15.1. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.15.1 berikut ini;

**Tabel 2.3.15. 1 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 Tahun	0	0
2	28-37 Tahun	2	40
3	38-47 Tahun	2	40
4	48-57 Tahun	0	0
5	>57 Tahun	1	20
	Total	5	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.15.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 28-37 tahun dan kelompok usia 38-47 tahun masing-masing 2 orang (40%), urutan kedua adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 1 orang (20%), dan urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun dan kelompok usia 48-57 tahun masing-masing tidak ada (0%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk lebih responsif dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya

### 2.3.15.2. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.

#### Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.15.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.15. 2 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.**

#### Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	4	80
2	Perempuan	1	20
	<b>Total</b>	5	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban dari 42 responden pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tentang jenis kelamin, yang dilakukan oleh kaum laki-laki sebanyak 4 orang (80%) dan yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 1 orang (20%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 2.3.15.3. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.

#### Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, 5 orang responden yang melakukan pelayanan di Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.15.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.15. 3 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.**

#### Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	2	40
4	D1-D2-D3	1	20
5	S1	2	40
6	S2-S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	<b>Total</b>	5	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar berpendidikan SLTA dan berpendidikan S1 masing-masing sebanyak 2 orang (40%), urutan kedua adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 1 orang (20%), dan urutan ketiga adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP, berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah keatas. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pihak petugas Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.15.4. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.15.4 berikut:

**Tabel 2.3.15. 4 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	0	0
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	3	60
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	2	40
	Total	5	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 2.3.15.4 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 3 orang (60%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 2 orang (40%). Jenis pekerjaan Lainnya adalah jenis pekerjaan yang tidak terdapat dalam pilihan dalam kuisioner. Dalam survei ini, jenis pekerjaan Lainnya yang terjaring adalah driver, jasa konstruksi. Sedangkan urutan ketiga adalah jenis pekerjaan Pegawai Swasta, jenis pekerjaan utama PNS, dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan yang cenderung memiliki

standar yang tinggi terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung tidak cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.15.5. Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB.**

##### **Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan jenis pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel tabel 2.3.15.5. berikut ini:

**Tabel 2.3.15. 5 Profil Responden Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	5	100
2	Asuransi	0	0
3	Lainnya	0	0
	Total	5	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.15.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Keuangan (Bendahara) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran adalah semua responden (100%) menggunakan Jenis pembayaran Umum. Sehingga tidak ada (0%) yang menggunakan layanan pembayaran asuransi dan jenis pembayaran lainnya.

#### **2.3.16. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

##### **2.3.16.1. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin**

##### **Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.16.1 berikut ini;

**Tabel 2.3.16. 1 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 Tahun	14	93.3
2	28-37 Tahun	0	0
3	38-47 Tahun	0	0
4	48-57 Tahun	1	6.7
5	>57 Tahun	0	0
	<b>Total</b>	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.16.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 14 (93,3%), untuk urutan kedua adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 1 orang dan urutan ketiga adalah kelompok usia 28-37 tahun dan kelompok usia 38-47 tahun masing-masing tidak ada (0%).

Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia muda dan produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat produktif cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk lebih responsif dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya

**2.3.16.2. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.4.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.16. 2 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	15	100
	<b>Total</b>	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban dari 23 responden pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tentang jenis kelamin maka semua responden adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (100%) dan tidak ada (0%) laki-laki yang melakukan pelayanan. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.16.3. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, 23 orang responden yang melakukan pelayanan di Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.16.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.16. 3 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	2	13.3
4	D1-D2-D3	4	26.7
5	S1	6	40
6	S2-S3	2	13.3
7	Lainnya	1	6.7
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar berpendidikan S1 sebanyak 6 orang (40%), urutan kedua adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 4 orang (26,7%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTA dan berpendidikan S2-S3 masing-masing sebanyak 2 orang (13,3%), urutan keempat adalah Lainnya sebanyak 1 orang (6,7%), yaitu Pendidikan Paket C. Sedangkan urutan kelima adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP masing-masing tidak ada (0%).

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah keatas. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pihak petugas Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### **2.3.16.4. Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.16.4. berikut :

**Tabel 2.3.16. 4 Profil Responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	1	6.7
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Pelajar/Mahasiswa	14	93.3
5	Lainnya	0	0
	Total	15	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 2.3.16.4 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama responden yang paling banyak melakukan Layanan Surat Menyurat adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 14 orang (93,3%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 1 orang (6,7%), sedangkan urutan ketiga adalah jenis pekerjaan Pegawai Swasta, jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan dan jenis pekerjaan utama Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa, yang cenderung memiliki standar yang tinggi terhadap pelayanan yang diberi sehingga masyarakat cenderung tidak cepat puas terhadap pelayanan yang di berikan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

#### **2.3.17. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini

##### **2.3.17.1. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Untuk Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 2.3.17.1 berikut ini:

**Tabel 2.3.17. 1 Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB.**

**Saanin Padang berdasarkan Rentang Usia**

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 Tahun	55	100
2	28-37 Tahun	0	0
3	38-47 Tahun	0	0
4	48-57 Tahun	0	0
5	>57 Tahun	0	0
	Total	55	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.17.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah semuanya (100%) termasuk dalam kelompok usia 17-27 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden yang berurusan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia produktif, yang akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung kritis dan aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

**2.3.17.2. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.17.2. berikut ini:

**Tabel 2.3.17. 2 Kelompok Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	11	20
2	Perempuan	44	80
	<b>Total</b>	55	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yang dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 44 orang (80%) dan yang dilakukan kaum laki-laki sebanyak 11 orang (20%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tidak ada perbedaan persepsi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### **2.3.17.3. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden yang melakukan pelayanan di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.17.3 berikut ini:

**Tabel 2.3.17. 3 Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	11	20
4	D1-D2-D3	2	3.6
5	S1	42	76.4
6	S2-S3	0	0
	Total	55	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar adalah berpendidikan S1 yaitu sebanyak 42 orang (76,4%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 11 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 2 orang (3,6%), dan urutan keempat adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP, berpendidikan S2-S3 yang masing-masing tidak ada (0%).

Apabila dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke atas yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Masyarakat dengan pendidikan menengah ke atas cenderung aktif dalam menerima layanan. Sehingga petugas harus memberikan pelayanan yang responsif, cepat, tepat, dan mudah di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **2.3.17.4. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.17.4. berikut :

**Tabel 2.3.17. 4 Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	0	0
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Pelajar/Mahasiswa	52	94,5
5	Lainnya	3	5,5
	Total	55	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.17.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 52 orang (94,5%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 3 orang (5,5%), dan urutan ketiga adalah jenis pekerjaan Pegawai Swasta, jenis pekerjaan utama PNS, jenis pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan yang masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa, sesuai dengan peruntukan layanan diklat untuk mahasiswa.

#### **2.3.17.5. Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.17.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.17. 5 Profil Responden Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Umum	55	100
2	Asuransi	0	0
3	Lainnya	0	0
	Total	55	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.17.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, Sebagian besar responden (100%) menggunakan jenis pembayaran umum). Urutan kedua adalah Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) dan jenis pembayaran Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

### **2.3.18. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

#### **2.3.18.1. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti yang terlihat pada tabel 2.3.18.1 berikut ini;

**Tabel 2.3.18. 1 Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Rentang Usia**

<b>No</b>	<b>Umur Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	17-27 tahun	171	29
2	28-37 tahun	135	22.9
3	38-47 tahun	129	21.9
4	48-57 tahun	97	16.4
5	> 57 tahun	58	9.8
	Total	590	100.0

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.18.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 171 orang (29%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 135 orang (22,9%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 129 orang (21,9%), urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 97 orang (16,4%), dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 58 orang (9,8%).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berada pada usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk lebih responsif untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

#### **2.3.18.2. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis**

##### **Kelamin**

Untuk Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 2.3.18.2 berikut ini:

**Tabel 2.3.18. 2 Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	251	42.5
2	Perempuan	339	57.5
	<b>Total</b>	590	100.0

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban dari 590 responden pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tentang jenis kelamin maka responden yang melakukan pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang lebih banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 339 orang (57,5%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 251 orang (42,5%). Tidak ada perbedaan persepsi responden dalam pelayanan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

**2.3.18.3. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, responden yang melakukan pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat dalam tabel 2.3.18.3. berikut ini:

**Tabel 2.3.18. 3 Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	47	8
2	SLTP	81	13.7
3	SLTA	265	44.9
4	D1-D2-D3	20	3.4
5	S1	159	26.9
6	S2-S3	15	2.5
7	Lainnya	3	0.5
	Total	590	100.0

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.18.3. dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang melakukan pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 265 orang (44,9%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 159 orang (26,9%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 81 orang (13,7%), urutan keempat adalah berpendidikan SD sebanyak 47 orang (8%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 20 orang (3,4%), urutan keenam adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 15 orang (2,5%) dan urutan terakhir berpendidikan Lainnya sebanyak 3 orang (0,5%), yaitu Pendidikan Paket C.

Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke atas. Masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih aktif dan kritis dalam menerima layanan. Sehingga berharap pelayanan yang di terima adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Apalagi kebanyakan responden adalah selalu melakukan pelayanan yang berulang dan bertahun-tahun. Sehingga diharapkan akan mendapatkan layanan yang lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

#### **2.3.18.4. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, seperti data yang ditampilkan pada tabel 2.3.18.4. berikut :

**Tabel 2.3.18. 4 Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Pekerjaan Utama**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	PNS	35	5.9
2	Pegawai Swasta	51	8.6
3	Wiraswata/Usahawan	41	6.9
4	Pelajar/Mahasiswa	103	17.5
5	Lainnya	360	61
	Total	590	100

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 2.3.18.4 dapat dilihat bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, sebagian besar adalah jenis pekerjaan utama Lainnya sebanyak 369 Pelajar/Mahasiswa sebanyak 103 orang (17,5%), urutan ketiga adalah jenis pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 51 orang (8,6%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan utama Wiraswata/Usahawan sebanyak 41 orang (6,9%), dan urutan kelima adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 35 orang (5,9%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama Sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner (IRT, Buruh, petani, buruh bangunan dan tidak bekerja, pegawai BUMN, pensiunan, pedagang, sopir, *security*, bengkel) yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

### **2.3.18.5. Profil Responden RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

Berdasarkan Jenis Pembayaran, masyarakat yang melakukan pelayanan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang seperti terlihat pada tabel 2.3.18.5. berikut ini;

**Tabel 2.3.18. 5 Profil Responden RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Berdasarkan Jenis Pembayaran**

<b>No</b>	<b>Jenis Pembayaran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
1	Umum	154	26.8
2	Asuransi	405	70.4
3	Lainnya	16	2.8
	Total	575	100

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2.3.18.5 di atas, bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan Jenis Pembayaran, mayoritas responden menggunakan Jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 405 orang (70,4%). Urutan kedua adalah jenis pembayaran umum sebanyak 154 orang (26,8%) dan urutan ketiga adalah jenis pembayaran Lainnya sebanyak 16 orang (2,8%).

## **BAB 3**

### **LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

---

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 590 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 16 unit layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai Indeks hasil SKM terdapat tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dilakukan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **3.1. Survei Kepuasan Masyarakat pada 16 Unit Pelayanan di Masyarakat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

##### **3.1.1. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD)**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.1. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS  
Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit IGD	80	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,867</b>	<b>0,429</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit IGD	78	3,900		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit IGD	76	3,800		
2.3	Banyaknya prosedur administratif dalam proses pelayanan di unit IGD	78	3,900		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,850</b>	<b>0,427</b>
3.1	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	79	3,950		
3.2	Respons time petugas di unit IGD	75	3,750		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di unit IGD	80	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,950</b>	<b>0,438</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit IGD	79	3,950		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,550</b>	<b>0,394</b>
6.1	Cara komunikasi petugas pelayanan di unit IGD	71	3,550		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,750</b>	<b>0,416</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di IGD	72	3,600		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit IGD	73	3,650		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di IGD	80	4,000		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,850</b>	<b>0,427</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	77	3,850		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,767</b>	<b>0,418</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat tidur, kursi, meja, tempat sampah, dll) di unit IGD	75	3,750		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	69	3,450		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit IGD	80	4,000		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di IGD	78	3,900		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit IGD	75	3,750		
9.6	Keberadaan Cleaning Service di unit IGD	75	3,750		
	<b>Total</b>	<b>1450</b>	<b>72,500</b>	<b>34,583</b>	<b>3,839</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>95,97</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **95,97** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.1.2. berikut :

**Tabel 3.1.1. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit IGD	80	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,867</b>	<b>96,67</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit IGD	78	3,900			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit IGD	76	3,800			
2.3	Banyaknya prosedur administratif dalam proses pelayanan di unit IGD	78	3,900			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,850</b>	<b>96,25</b>	Sangat Baik
3.1	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	79	3,950			
3.2	Respons time petugas di unit IGD	75	3,750			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di unit IGD	80	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,950</b>	<b>98,75</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit IGD	79	3,950			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,550</b>	<b>88,75</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas pelayanan di unit IGD	71	3,550			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,750</b>	<b>93,75</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di IGD	72	3,600			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit IGD	73	3,650			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di IGD	80	4,000			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,850</b>	<b>96,25</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	125	3,850			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,767</b>	<b>94,17</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat tidur, kursi, meja, tempat sampah, dll) di unit IGD	75	3,750			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	69	3,450			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit IGD	80	4,000			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di IGD	78	3,900			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit IGD	75	3,750			
9.6	Keberadaan Cleaning Service di unit IGD	75	3,750			
	<b>Total</b>	<b>1450</b>	<b>72,500</b>	<b>34,583</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 2 unsur yaitu Unsur Persyaratan layanan (unsur ke-1) dan unsur Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4). Ke-2 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,767 (94,17) terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat tidur, kursi, meja, tempat sampah, dll) di unit IGD, butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit IGD dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service di unit IGD masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,750 (93,75), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100), dan butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50). Ke empat butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu di pertahankan lagi pada masa yang akan datang. Sedangkan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,450 (86,25), artinya belum memuaskan dan perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,750 (93,75) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,650 (91,25), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses pelayanan di IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ketiga butir pertanyaan ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, akan tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah lainnya adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) yang terdiri dari 1 butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,550 (88,75).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll).

Berdasarkan hasil jawaban dari 20 orang responden pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 9 orang (45%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 11 orang (55%) menjawab tersedia dan cukup memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang memadai dan yang menjawab tidak tersedia prasarana layanan. Walaupun Sebagian besar responden menjawab prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ sudah cukup memadai, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. .... A  
da beberapa responden yang menyatakan lahan parkir di IGD terbatas terutama untuk kendaraan roda empat sehingga terkadang parkir agak jauh dari IGD.
- b. .... P  
erlu adanya petugas yang mengatur parkir.

2. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban dari 20 orang responden pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di IGD adalah 12 orang (60%) menjawab sangat sopan dan ramah, 8 orang (40%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah. Walaupun sebagian besar responden menjawab petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat sopan dan ramah, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah beberapa responden yang menilai kesopanan dan keramahan standar saja.

### 3. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di IGD.

Berdasarkan hasil jawaban dari 20 orang responden pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di IGD adalah 12 orang (60%) menjawab sangat jelas, 7 orang (35%) menjawab cukup jelas, 1 orang (1%) menjawab kurang jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak jelas. Dari hasil survei ini, meskipun sebagian besar responden menjawab cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan sudah sangat jelas, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- ..... A  
da responden yang menilai komunikasi petugas kurang jelas karena tidak menyampaikan penjelasan detail kenapa pasien harus di rawat inap, sedangkan keluarga pasien beranggapan pasien tidak perlu rawat inap, sehingga terjadi *miss* komunikasi antara petugas dan keluarga pasien. Walaupun pada akhirnya setelah negosiasi pasien tetap di rawat inap.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **95,97** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### 3.1.2. Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.2. 1. Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,938</b>	<b>0,437</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	125	3,906		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	125	3,906		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,734</b>	<b>0,415</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	112	3,500		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	127	3,969		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,938</b>	<b>0,437</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	126	3,938		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,875</b>	<b>0,430</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	124	3,875		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,656</b>	<b>0,406</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	117	3,656		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,698</b>	<b>0,410</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	118	3,688		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	117	3,656		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	120	3,750		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,906</b>	<b>0,434</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	125	3,906		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,745</b>	<b>0,416</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	117	3,656		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	111	3,469		
9.3	Kelengkapan jenis layanan	128	4,000		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	117	3,656		
9.6	Keberadaan Cleaning Service	118	3,688		
	<b>Total</b>	<b>2311</b>	<b>72,219</b>	<b>34,490</b>	<b>3,828</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>95,71</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **95,71** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.2.2. berikut :

**Tabel 3.1.2. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,938</b>	<b>98,44</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	125	3,906			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	125	3,906			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,734</b>	<b>93,36</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	112	3,500			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	127	3,969			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,938</b>	<b>98,44</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) untuk Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	126	3,938			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,875</b>	<b>96,88</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	124	3,875			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,656</b>	<b>91,41</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	117	3,656			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,698</b>	<b>92,45</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	118	3,688			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	117	3,656			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	120	3,750			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,906</b>	<b>97,66</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	125	3,906			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,745</b>	<b>93,62</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	117	3,656			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	111	3,469			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	128	4,000			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja	128	4,000			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	117	3,656			
9.6	Keberadaan Cleaning Service	118	3,688			
	<b>Total</b>	<b>2311</b>	<b>72,219</b>	<b>34,490</b>		

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat

puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu unsur Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,734 (93,36) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,500 (87,50), dan butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,969 (99,22). Pada unsur ini, butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja masih belum memuaskan dan perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,698 (92,45) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,688 (92,19), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,656 (91,41), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,750 (93,75). Ketiga butir pertanyaan ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, akan tetapi untuk butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah lainnya adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) yang terdiri dari 1 butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,656 (91,41).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)

Pada Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3), butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja.

Berdasarkan hasil jawaban dari 32 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja adalah 23 orang (71,9%) menjawab sangat cepat, 2 orang (6,3%) menjawab cukup cepat, 7 orang (21,9) menjawab kurang cepat dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat lama. Walaupun sebagian besar responden menjawab waktu pelayanan sudah sangat cepat tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- ..... B  
 eberapa responden mengatakan terkadang waktu pelayanan pada Poliklinik Jiw
- ..... a  
 Anak dan remaja kadang kurang cepat adanya keterlambatan kedatangan dokter yang (buka jam 8, tetapi dokter datang jam 10- an) sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama.

2. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 32 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan adalah 21 orang (65,6%) menjawab sangat peduli, 11 orang (34,4%) menjawab cukup peduli, dan tidak ada (0%) responden yang menjawab kurang peduli dan yang menjawab tidak peduli. Walaupun dari hasil survei di dapatkan bahwa sebagian besar petugas sudah sangat peduli, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- ..... M  
 asih banyak responden yang menilai kepedulian petugas dalam proses pelayana cukup peduli (standar saja)

3. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Berdasarkan hasil jawaban dari 32 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 21 orang (65,6%) menjawab sangat

jelas, 11 orang (34,4%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas. Walaupun sebagian besar responden menjawab Cara komunikasi petugas sudah sangat jelas, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- ..... M  
asih banyak responden yang menilai cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan cukup jelas (standar saja)

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **95,97** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.3. Poliklinik Jiwa Dewasa**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.3. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS  
Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	360	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,893</b>	<b>0,432</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Dewasa	349	3,878		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Dewasa	347	3,856		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang dilalui di Poliklinik Jiwa Dewasa	355	3,944		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,622</b>	<b>0,402</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa	333	3,700		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	319	3,544		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,822</b>	<b>0,424</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Jiwa Dewasa	344	3,822		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,644</b>	<b>0,405</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Dewasa	328	3,644		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,622</b>	<b>0,402</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani Poliklinik Jiwa Dewasa	326	3,622		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,670</b>	<b>0,407</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	328	3,644		
7.2	Kepedulian petugas pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	329	3,656		
7.3	Kerapian petugas pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	334	3,711		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,956</b>	<b>0,439</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	356	3,956		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,696</b>	<b>0,410</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di Poliklinik Jiwa Dewasa	333	3,700		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	321	3,567		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	347	3,856		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Dewasa	336	3,733		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	321	3,567		
9.6	Keberadaan Cleaning Service	338	3,756		
	<b>Total</b>	<b>6404</b>	<b>71,156</b>	<b>33,926</b>	<b>3,766</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>94,14</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **94,14** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.3.2. berikut :

**Tabel 3.1.3. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS  
Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	360	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,893</b>	<b>97,31</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Dewasa	349	3,878			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Jiwa Dewasa	347	3,856			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang dilalui di Poliklinik Jiwa Dewasa	355	3,944			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,622</b>	<b>90,56</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa	333	3,700			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	319	3,544			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,822</b>	<b>95,56</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Jiwa Dewasa	344	3,822			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,644</b>	<b>91,11</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Dewasa	328	3,644			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,622</b>	<b>90,56</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani Poliklinik Jiwa Dewasa	326	3,622			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,670</b>	<b>91,76</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	328	3,644			
7.2	Kepedulian petugas pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	329	3,656			
7.3	Kerapian petugas pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa	334	3,711			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,956</b>	<b>98,89</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	356	3,956			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,696</b>	<b>92,41</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di Poliklinik Jiwa Dewasa	333	3,700			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	321	3,567			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	347	3,856			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Dewasa	336	3,733			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	321	3,567			
9.6	Keberadaan Cleaning Service	338	3,756			
	<b>Total</b>	<b>6404</b>	<b>71,156</b>	<b>33,926</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,670 (91,76) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,644 (91,11), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,656 (91,39), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,711 (92,78). Ketiga butir pertanyaan ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, akan tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur terendah kedua adalah Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) yang terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Dewasa memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,644 (91,11). Unsur ini masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur terendah ketiga adalah Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,622 (90,56) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50), dan butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,544 (88,61). Pada unsur ini, butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa masih belum memuaskan dan perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7), terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam

proses pelayanan di Poliklinik Jiwa Dewasa. Berdasarkan hasil jawaban dari 90 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan adalah 58 orang (64,4%) menjawab sangat sopan dan ramah, 32 orang (35,6%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) responden yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab petugas sudah sangat sopan dan ramah, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada responden merasa bahwa ketika pasien ramai, perawat di poli ini ketus saat berbicara dengan pasien.
- b. Ada responden merasa bahwa Dokter perempuan di poli ini juga kurang ramah karena sedikit ketus saat menjawab pertanyaan pasien.

## 2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)

Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Dewasa. Berdasarkan hasil jawaban dari 90 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Jiwa Dewasa adalah 65 orang (72,2%) menjawab sangat sesuai harapan, 18 orang (20%) menjawab cukup sesuai harapan, 7 orang (7,8%) menjawab kurang sesuai harapan dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sesuai harapan. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab pelayanan yang di terima sudah sangat sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada responden yang merasa kurang puas karena lama menunggu dokter. Responden sudah datang dari jam 8 pagi dan melakukan pendaftaran, namun harus menunggu hingga jam 10 baru mulai pelayanan oleh dokternya.
- b. Ada responden yang merasa kurang puas karena selama pelayanan dengan dokter solusinya hanya diberikan obat, sedangkan pasien menginginkan adanya konseling lebih mendalam oleh dokter selain menggunakan obat.

### 3. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)

Pada Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3), butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa.

Berdasarkan hasil jawaban dari 90 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa adalah 67 orang (74,4%) menjawab sangat cepat, 19 orang (21,1%) menjawab cukup cepat, 4 orang (4,4) menjawab kurang cepat dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat lama. Walaupun sebagian besar responden menjawab waktu pelayanan sudah sangat cepat tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada responden merasa bahwa waktu pelayanan petugas di poli dewasa kurang cepat karena saat menunggu Dokter bisa menunggu hingga 2 jam lamanya.
- b. Terkadang dokter datang terlambat sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lama.

### 4. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 90 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 57 orang (63,3%) menjawab sangat jelas, 32 orang (35,6%) menjawab cukup jelas, 1 orang (1,1%) menjawab kurang jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak jelas. Walaupun sebagian besar responden menjawab Cara komunikasi petugas sudah sangat jelas, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah terkadang Petugas tidak menyampaikan informasi tentang keterlambatan kedatangan dokter.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Poliklinik Jiwa Dewasa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **94,14** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.4 Layanan Rawat Inap Jiwa**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3,1.4. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rawat inap	116	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit rawat inap	116	4,000		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit rawat inap	116	4,000		
2.3	Banyaknya proses administrasi di unit rawat inap	116	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
3.1	Respon time petugas di unit rawat inap	116	4,000		
3.2	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	116	4,000		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di unit rawat inap	116	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,966</b>	<b>0,440</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Rawat inap	115	3,966		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,759</b>	<b>0,417</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Rawat inap	109	3,759		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,839</b>	<b>0,426</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	109	3,759		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	109	3,759		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	116	4,000		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,586</b>	<b>0,398</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	104	3,586		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,684</b>	<b>0,409</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) di unit Rawat inap	98	3,379		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di rawat inap	101	3,483		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit Rawat inap	112	3,862		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit Rawat inap	112	3,862		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit Rawat inap	108	3,724		
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada unit Rawat inap	110	3,793		
	<b>Total</b>	<b>2115</b>	<b>72,931</b>	<b>34,833</b>	<b>3,867</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>96,66</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **96,66** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.4.2. berikut:

**Tabel 3,1.4. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa  
Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rawat inap	116	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit rawat inap	116	4,000			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit rawat inap	116	4,000			
2.3	Banyaknya proses administrasi di unit rawat inap	116	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
3.1	Respon time petugas di unit rawat inap	116	4,000			
3.2	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	116	4,000			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di unit rawat inap	116	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,966</b>	<b>99,14</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Rawat inap	115	3,966			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,759</b>	<b>93,97</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Rawat inap	109	3,759			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,839</b>	<b>95,98</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	109	3,759			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	109	3,759			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Rawat inap	116	4,000			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,586</b>	<b>89,66</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	104	3,586			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,684</b>	<b>92,10</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) di unit Rawat inap	98	3,379			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di rawat inap	101	3,483			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit Rawat inap	112	3,862			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit Rawat inap	112	3,862			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit Rawat inap	108	3,724			
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada unit Rawat inap	110	3,793			
	<b>Total</b>	<b>2115</b>	<b>72,931</b>	<b>34,833</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 4 unsur yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2), Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dan Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4). Ke-4 unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97).

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,684 (92,10) terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di Rawat Inap Jiwa dan butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di Rawat Inap Jiwa masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,862 (96,55), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di Rawat Inap Jiwa memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,862 (96,55), butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,793 (94,83). Keempat butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) di unit Rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,379 (84,48) dan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,483 (87,07). Kedua butir ini sudah sangat memuaskan tapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah lainnya adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) yang terdiri dari 1 butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,586 (89,66).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

### 1. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 22 orang (75,9%) menjawab sangat jelas, 7 orang (24,1%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas. Walaupun sebagian besar responden menjawab Cara komunikasi petugas sudah sangat jelas, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah Ada responden yang menyatakan bahwa cara petugas berkomunikasi harus lebih lembut. Karena pasien dengan gangguan jiwa biasanya lebih sensitive dan harus sabar menghadapinya.

### 2. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), terdapat 2 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) di unit Rawat inap dan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di rawat inap.

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja, selimut, bantal, tempat tidur, dll) adalah 14 orang (48,3%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 12 orang (41,4%) menjawab tersedia dan cukup memadai, 3 orang (10,3%) menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab sarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat layak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah Ada responden yang merasa untuk sarana di Rawat Inap kurang memadai seperti meja dan kursi di beberapa bangsal kurang bersih karena banyak coretan, dan Ada dibeberapa bangsal kurang selimut.

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 17 orang (58,6%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 9 orang (31,0%) menjawab tersedia dan cukup

memadai, 3 orang (10,3%) menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia prasarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab prasarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat layak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah Ada beberapa responden yang merasa prasarana di Rawat Inap kurang memadai seperti toilet di beberapa bangsal tidak memadai dan tidak berfungsi dan dinding di bangsal Rawat Inap banyak coretan.

### 3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Rawat Inap Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ adalah 25 orang (86,2%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan, dan alurnya yang jelas dan sederhana atau tidak ingin melakukan pengaduan karena sudah puas dengan pelayanan diterima, 4 orang (13,8%) menjawab tidak tahu, dan tidak ada (0%) yang menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan tapi alurnya berbelit-belit dan yang menjawab Tahu, ada sarana pengaduan tapi tidak ada alurnya.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah:

- a. Ada sebagian responden yang tidak tahu adanya sarana pengaduan.
- b. Beberapa pasien ingin mengeluhkan terkait pelayanan yang ada tetapi tidak bisa mengadu karena di dalam bangsal tidak difasilitasi sarana pengaduan layanan.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Inap RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **96,66** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### 3.1.5 Poliklinik Psikologi

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.5. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,828</b>	<b>0,425</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,770</b>	<b>0,418</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Psikologi	112	3,862		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di Poliklinik Psikologi	105	3,621		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,828</b>	<b>0,425</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,759</b>	<b>0,417</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi	109	3,759		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,759</b>	<b>0,417</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi	109	3,759		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,793</b>	<b>0,421</b>
6.1	Cara komunikasi dalam proses di Poliklinik Psikologi	110	3,793		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,793</b>	<b>0,421</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	110	3,793		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	109	3,759		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	116	4,000		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,592</b>	<b>0,399</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi	102	3,517		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	100	3,448		
9.3	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien di Poliklinik Psikologi	111	3,828		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan di Poliklinik Psikologi	112	3,862		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Psikologi	100	3,448		
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi	100	3,448		
	<b>Total</b>	2060	71,034	34,121	<b>3,787</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>94,68</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **94,68** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.5.2. berikut :

**Tabel 3.1.5. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,828</b>	<b>95,69</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,770</b>	<b>94,25</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di Poliklinik Psikologi	112	3,862			
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di Poliklinik Psikologi	105	3,621			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,828</b>	<b>95,69</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,759</b>	<b>93,97</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi	109	3,759			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,759</b>	<b>93,97</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi	109	3,759			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,793</b>	<b>94,83</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi dalam proses di Poliklinik Psikologi	110	3,793			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,793</b>	<b>94,83</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	110	3,793			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	109	3,759			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	116	4,000			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,592</b>	<b>89,80</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi	102	3,517			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	100	3,448			
9.3	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien di Poliklinik Psikologi	111	3,828			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	112	3,862			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	100	3,448			
9.6	Keberadaan Cleaning Service	100	3,448			
	<b>Total</b>	<b>2060</b>	<b>71,034</b>	<b>34,121</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik yaitu Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97).

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5), memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,759 (93,97).

Sedangkan unsur terendah ketiga adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,592 (89,80) terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien di Poliklinik Psikologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,828 (95,69), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan di Poliklinik Psikologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,862 (96,55). Kedua butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,517 (87,93), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ, butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Psikologi dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,448 (86,21). Hal ini menunjukkan bahwa keempat butir pertanyaan ini belum memuaskan sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4)

Pada Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4) terdiri 1 butir Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi. Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi adalah 22 orang (75,9%) menjawab sangat sesuai/tidak ada biaya, 7 orang (24,1%) menjawab cukup sesuai dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sesuai dan tidak sesuai.

Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Poliklinik Psikologi sudah sangat sesuai/tidak ada biaya, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Beberapa responden menilai bahwa layanan pada Poliklinik Psikologi tidak bisa menggunakan BPJS sehingga harus membayar setiap jenis layanan tindakan psikolog, misalnya ada responden yang mengurus Surat keterangan Sehat Jiwa dikenai biaya Rp.540.000. Biaya ini dinilai cukup sesuai atau dinilai agak mahal oleh responden.

#### 2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)

Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi. Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Psikologi adalah 23 orang (79,3%) menjawab sangat sesuai harapan, 5 orang (17,2%) menjawab cukup sesuai harapan, 1 orang (3,4%) menjawab kurang sesuai harapan dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sesuai harapan. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab pelayanan yang di terima sudah sangat sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Biaya untuk mendapatkan layanan pada Poliklinik Psikologi dinilai cukup sesuai atau agak mahal oleh responden sehingga berharap biaya yang dikeluarkan lebih murah lagi. Rentang biaya layanan berkisar dari Rp.30.000,- sampai dengan Rp. 4.000.000 (pemeriksaan Visum et Repertum Psychiatricum/VeRP (observasi Ranap, Pemeriksaan Psikiatri, Pemeriksaan psikologi dan Surat Keterangan).
- b. Ada yang menjawab cukup sesuai dikarenakan kecepatan waktu pemanggilan antrian tadi yang lama membuat responden menjawab cukup sesuai saja, ada juga yang mengatakan cukup sesuai karena tidak ada masalah yang berarti

### 3. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), terdapat 4 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi, butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ, butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Psikologi dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi.

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di Poliklinik Psikologi adalah 15 orang (51,7%) menjawab sangat baik, 14 orang (48,3%) menjawab cukup baik, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang baik dan yang menjawab tidak baik.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Pada hari tertentu, Ada yang mengatakan bahwa kursi tunggu kurang memadai dikarenakan terkadang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan semua pasien dan keluarga karena kursi ruang tunggu bergabung dengan Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja.

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 13 orang (44,8%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 16 orang (55,2%) menjawab tersedia dan cukup memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang memadai dan yang menjawab tidak baik tersedia prasarana layanan. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Beberapa responden mengatakan tempat parkir mobil dinilai

kurang memadai karena area parkir menggunakan badan jalan dan kalau parkir di lokasi parkir Premium Wings dirasa terlalu jauh.

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di Poliklinik Psikologi adalah 13 orang (44,8%) menjawab sangat bersih, 16 orang (55,2%) menjawab cukup bersih, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang bersih dan yang menjawab sangat kotor.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada beberapa responden yang menjawab cukup bersih
- b. Terkadang ada sampah terlihat di ruang tunggu

Berdasarkan hasil jawaban dari 29 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi adalah 13 orang (44,8%) menjawab Ada dan sangat membantu, 16 orang (55,1%) menjawab Ada dan cukup membantu, dan tidak ada (0%) yang menjawab Ada tapi kurang membantu dan yang menjawab tidak ada.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Keberadaan Cleaning Service pada Poliklinik Psikologi dinilai cukup membantu, karena masih ada terlihat sampah di ruang tunggu.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Poliklinik Psikologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **94,68** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.5 Poliklinik Non Jiwa**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.6. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	120	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada	120	4,000		
2.2	Mekanisme layanan yang ad	120	4,000		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui	120	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,833</b>	<b>0,426</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	118	3,933		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	112	3,733		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	120	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,567</b>	<b>0,396</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	107	3,567		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,467</b>	<b>0,385</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan	104	3,467		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,489</b>	<b>0,387</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	104	3,467		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	104	3,467		
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan	106	3,533		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan	114	3,800		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,844</b>	<b>0,427</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)	114	3,967		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	120	3,433		
9.3	Kelengkapan jenis layanan	119	3,800		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan	103	4,000		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	118	3,933		
9.6	Keberadaan cleaning Service	118	3,933		
	<b>Total</b>	<b>2161</b>	<b>72,033</b>	<b>34,000</b>	<b>3,774</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>94,35</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **94,35** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.6.2. berikut :

**Tabel 3.1.6. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	120	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada	120	4,000			
2.2	Mekanisme layanan yang ad	120	4,000			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui	120	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,833</b>	<b>95,83</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	118	3,933			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	112	3,733			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	120	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,567</b>	<b>89,17</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	107	3,567			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,467</b>	<b>86,67</b>	Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan	104	3,467			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,489</b>	<b>87,22</b>	Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	104	3,467			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	104	3,467			
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan	106	3,533			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan	114	3,800			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,844</b>	<b>96,11</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)	114	3,967			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	120	3,433			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	119	3,800			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan	103	4,000			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	118	3,933			
9.6	Keberadaan cleaning Service	118	3,933			
	<b>Total</b>	<b>2161</b>	<b>72,033</b>	<b>34,000</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 7 unsur berada pada nilai kinerja

unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 2 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 3 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2) dan Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4. Ke-3 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik dan Baik. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,567 (89,17) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,567 (89,17).

Unsur terendah yang berada pada kinerja pelayanan Baik terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6), dan Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7). Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67). Kemudian Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,489 (87,22) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)

Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Non Jiwa. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Non Jiwa adalah 18 orang (60%) menjawab sangat sesuai harapan, 11 orang (36,7%) menjawab cukup sesuai harapan, 1 orang (3,3%) menjawab kurang sesuai harapan dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sesuai harapan. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab pelayanan yang di terima sudah sangat sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Ada responden yang menjawab hasil layanan belum sesuai harapan hal ini dikarenakan ketersediaan obat untuk unit non jiwa terkadang tidak ada di apotek RSJ sehingga harus mencari di apotek luar.

## 2. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat jelas, 16 orang (53,3%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada (%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab cara komunikasi petugas pelayanan sudah cukup jelas, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Ada beberapa responden yang merasa untuk komunikasi petugas pada unit ini perlu ditingkatkan lagi apalagi dalam berkomunikasi dengan pasien yang sudah berumur (lansia).

## 3. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7), terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan, butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat sopan dan ramah, 16 orang (53,3%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab petugas pelayanan sudah cukup sopan dan ramah, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Sebagian besar responden yang menjawab bahawasannya Keramahan dan kesopanan petugas di nilai cukup sopan dan cukup ramah (standar saja).

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat peduli, 16 orang (53,3%)

menjawab cukup peduli, dan tidak ada (%) yang menjawab kurang peduli dan yang menjawab tidak peduli. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab petugas pelayanan sudah cukup peduli, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang merasa petugas cukup dan perlu ditingkatkan lagi dalam berinteraksi dengan pasien yang lebih tua (lansia).

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat rapi, 16 orang (53,3%) menjawab cukup rapi, dan tidak ada (%) yang menjawab kurang rapi dan yang menjawab tidak rapi. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab petugas pelayanan sudah cukup rapi, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: sebagian besar responden yang menilai bahwa petugas cukup rapi karena menggunakan sandal pada saat jam kerja, responden merasa hal itu kurang pantas dilakukan ketika jam kerja

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Poliklinik Non Jiwa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **94,35** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.7 Layanan Radiologi**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.7. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB.  
Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Radiologi	40	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit Radiologi	40	4,000		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Radiologi	40	4,000		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit Radiologi	40	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>0,440</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit Radiologi	40	4,000		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit Radiologi	40	4,000		
3.3	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit Radiologi	40	3,900		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit Radiologi	40	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Radiologi	40	4,000		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,867</b>	<b>0,429</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800		
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	40	4,000		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,400</b>	<b>0,377</b>
	Keberadaan Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ	34	3,400		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,680</b>	<b>0,408</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Radiologi	37	3,700		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	36	3,600		
9.3	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) di unit Radiologi	36	3,600		
9.4	Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi	36	3,600		
9.5	Keberadaan Cleaning Service pada unit Radiologi	39	3,900		
	<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>73,100</b>	<b>34,713</b>	<b>3,853</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>96,33</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **96,33** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.7.2. berikut :

**Tabel 3.1.7. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Radiologi	40	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit Radiologi	40	4,000			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Radiologi	40	4,000			
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit Radiologi	40	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>99,17</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit Radiologi	40	4,000			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit Radiologi	40	4,000			
3.3	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit Radiologi	40	3,900			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit Radiologi	40	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit Radiologi	40	4,000			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,867</b>	<b>96,67</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit Radiologi	38	3,800			
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan	40	4,000			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,400</b>	<b>85,00</b>	Baik
8.1	Keberadaan Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ	34	3,400			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,680</b>	<b>92,00</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Radiologi	37	3,700			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	36	3,600			
9.3	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) di unit Radiologi	36	3,600			
9.4	Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi	36	3,600			
9.5	Keberadaan Cleaning Service pada unit Radiologi	39	3,900			
	<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>73,100</b>	<b>34,713</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai

kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 8 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 4 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2), Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5). Ke-4 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik dan Baik. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit Radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00).

Unsur terendah kedua yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,680 (92,00) terdiri dari 5 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50), butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada unit Radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50). Kedua butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ, butir pertanyaan Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) di unit Radiologi dan butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00). Walaupun ketiga butir pertanyaan ini sudah memuaskan tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah lainnya adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 10 orang responden pada layanan

Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 8 orang (80%) menjawab sangat jelas, 2 orang (20%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas. Walaupun sebagian besar responden menjawab Cara komunikasi petugas sudah sangat jelas, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Ada responden yang mengatakan terkait komunikasi petugas dengan pasien lansia terkadang pasien susah mengerti karena dokternya terkadang menggunakan bahasa medis.

## 2. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), terdapat 3 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ, butir pertanyaan Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) di unit Radiologi dan butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi.

Berdasarkan hasil jawaban dari 10 orang responden pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 6 orang (60%) menjawab tersedia dan sangat layak, 4 orang (40%) menjawab tersedia dan cukup layak, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang layak dan yang menjawab tidak tersedia prasarana layanan. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Ada responden yang mengatakan bahwa kursi ruang tunggu dinilai cukup saja.

Berdasarkan hasil jawaban dari 10 orang responden pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) adalah 6 orang (60%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 4 orang (40%) menjawab tersedia dan cukup memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang memadai dan yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah beberapa responden menilai sarana layanan (alat-alat radiologi, dll) dinilai cukup memadai.

Berdasarkan hasil jawaban dari 10 orang responden pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit Radiologi adalah 6 orang (60%) menjawab sangat bersih, 4 orang (40%) menjawab cukup bersih, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang bersih dan yang menjawab

sangat kotor. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah beberapa responden masih ada yang menilai kebersihan lingkungan layanan dinilai cukup bersih saja.

### 3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 10 orang responden pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ adalah 8 orang (80%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan, dan alurnya yang jelas dan sederhana atau tidak ingin melakukan pengaduan karena sudah puas dengan pelayanan diterima, 2 orang (20%) menjawab tidak tahu, dan tidak ada (0%) yang menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan tapi alurnya berbelit-belit dan yang menjawab Tahu, ada sarana pengaduan tapi tidak ada alurnya.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada beberapa responden mengetahui unit pengaduan tapi di unit radiologi tidak ada sarana pengaduan
- b. Ada beberapa responden yang tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan yang tersedia di RSJ.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Radiologi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **96,33** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### 3.1.8 Layanan Laboratorium

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.8. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>0,440</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit laboratorium	119	3,967		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,878</b>	<b>0,430</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit laboratorium	113	3,767		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit laboratorium	116	3,867		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit laboratorium	120	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,950</b>	<b>0,438</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit laboratorium	119	3,967		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit laboratorium	118	3,933		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,833</b>	<b>0,426</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit laboratorium	115	3,833		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,900</b>	<b>0,433</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit laboratorium	117	3,900		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,733</b>	<b>0,414</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	112	3,733		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,789</b>	<b>0,421</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	110	3,667		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	114	3,800		
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	117	3,900		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,933</b>	<b>0,437</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	118	3,933		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,733</b>	<b>0,414</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium	110	3,667		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	110	3,667		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit laboratorium	114	3,800		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit laboratorium	111	3,700		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit laboratorium	113	3,767		
9.6	Keberadaan cleaning Service pada unit laboratorium	114	3,800		
	<b>Total</b>	<b>2180</b>	<b>72,667</b>	<b>34,717</b>	<b>3,854</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>96,34</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **96,34** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.8.2. berikut :

**Tabel 3.1.8. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa  
Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>99,17</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit laboratorium	119	3,967			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,878</b>	<b>96,94</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit laboratorium	113	3,767			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit laboratorium	116	3,867			
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang dilalui di unit laboratorium	120	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,950</b>	<b>98,75</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit laboratorium	119	3,967			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit laboratorium	118	3,933			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,833</b>	<b>95,83</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) unit laboratorium	115	3,833			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,900</b>	<b>97,50</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit laboratorium	117	3,900			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,733</b>	<b>93,33</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	112	3,733			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,789</b>	<b>94,72</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	110	3,667			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	114	3,800			
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium	117	3,900			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,933</b>	<b>98,33</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	118	3,933			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,733</b>	<b>93,33</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium	110	3,667			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	110	3,667			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit laboratorium	114	3,800			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit laboratorium	111	3,700			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit laboratorium	113	3,767			
9.6	Keberadaan cleaning Service pada unit laboratorium	114	3,800			
	<b>Total</b>	<b>2180</b>	<b>72,667</b>	<b>34,717</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh

nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata **3,967 (99,17)** atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,789(94,72) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (91,67), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00) dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50). Dari ketiga butir pertanyaan ini, sebenarnya semua sudah sangat memuaskan. Akan tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang datang.

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,733 (93,33) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,733 (93,33).

Sedangkan Unsur terendah lainnya adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,733 (93,33), yang terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium dan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (92,00), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,776 (94,17) dan butir pertanyaan Keberadaan cleaning Service pada unit laboratorium memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00). Sebenarnya ke enam butir pertanyaan tersebut, semua sudah sangat memuaskan. Akan tetapi untuk butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium dan butir pertanyaan Ketersediaan

prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7), butir pertanyaan yang perlu ditingkatkan adalah Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses layanan di unit laboratorium adalah 21 orang (70%) menjawab sangat sopan dan ramah, 8 orang (26,7%) menjawab cukup sopan dan ramah, 1 orang (3,3%) menjawab kurang sopan dan ramah dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Beberapa repsonden menilai kesopanan dan keramahan petugas standar saja
- b. Ada responden yang menilai petugas labor kurang sopan dan kurang ramah (kurang senyum).

#### 2. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium adalah 22 orang (73,3%) menjawab sangat jelas, 8 orang (26,7%) menjawab cukup jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Beberapa responden menilai cara komunikasi petugas dalam proses layanan di unit laboratorium cukup jelas (standar saja).

#### 3. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) ini, terdapat 2 butir pertanyaan yang masih perlu di tingkatkan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium dan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit laboratorium adalah 20 orang (66,7%) menjawab Tersedia dan sangat memadai, 10 orang (33,3%) menjawab Tersedia dan cukup memadai, tidak ada (0%) yang menjawab Tersedia tapi kurang baik dan yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada yang menjawab cukup tersedia karena pasien ingin adanya tempat sampah di ruang tunggu tidak hanya diluar saja.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 21 orang (70%) menjawab Tersedia dan sangat memadai, 8 orang (26,7%) menjawab Tersedia dan cukup memadai, 1 orang (3,3%) yang menjawab Tersedia tapi kurang baik dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah beberapa responden menilai Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ cukup memadai.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Laboratorium RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **96,34** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.9 Poliklinik Rehabilitasi Medik**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.9. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi  
Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	120	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,722</b>	<b>0,413</b>
2.1	Alur prosedur layanan	115	3,833		
2.2	Mekanisme layanan	106	3,533		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang dilalui	114	3,800		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,767</b>	<b>0,418</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	113	3,767		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	113	3,767		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,700</b>	<b>0,411</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	111	3,700		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,567</b>	<b>0,396</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	107	3,567		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,617</b>	<b>0,401</b>
6.1	Keterampilan petugas dalam melayani	113	3,767		
6.2	Cara komunikasi petugas dalam melayani	104	3,467		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,633</b>	<b>0,403</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	105	3,500		
7.2	Kepedulian petugas pelayanan	104	3,467		
7.3	Kerapian petugas pelayanan	118	3,933		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,767</b>	<b>0,418</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	113	3,767		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,442</b>	<b>0,382</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll)	106	3,533		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	98	3,267		
9.3	Kebersihan lingkungan layanan	104	3,467		
9.4	Keberadaan Cleaning Service	105	3,500		
	<b>Total</b>	<b>1969</b>	<b>65,633</b>	<b>33,214</b>	<b>3,687</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>92,17</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Pelayanan Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **92,17** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.9.2. berikut :

**Tabel 3.1.9. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	120	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,722</b>	<b>93,06</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan	115	3,833			
2.2	Mekanisme layanan	106	3,533			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang dilalui	114	3,800			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,767</b>	<b>94,17</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	113	3,767			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	113	3,767			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,700</b>	<b>92,50</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	111	3,700			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,567</b>	<b>89,17</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	107	3,567			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,617</b>	<b>90,42</b>	Sangat Baik
6.1	Keterampilan petugas dalam melayani	113	3,767			
6.2	Cara komunikasi petugas dalam melayani	104	3,467			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,633</b>	<b>90,83</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	105	3,500			
7.2	Kepedulian petugas pelayanan	104	3,467			
7.3	Kerapian petugas pelayanan	118	3,933			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,767</b>	<b>94,17</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	113	3,767			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,442</b>	<b>86,04</b>	Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll)	106	3,533			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	98	3,267			
9.3	Kebersihan lingkungan layanan	104	3,467			
9.4	Keberadaan Cleaning Service	105	3,500			
	<b>Total</b>	<b>1969</b>	<b>65,633</b>	<b>33,214</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 18 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 8 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1

unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik dan Baik**. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** terdapat 2 unsur yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,617 (90,42) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu Keterampilan petugas dalam melayani memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,767 (94,17). Penilaian responden terhadap butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam melayani memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67). Penilaian responden terhadap butir pertanyaan ini masih belum memuaskan sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Unsur terendah kedua yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** adalah Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,567 (89,17) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,567 (89,17).

Sedangkan Unsur terendah ketiga yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Baik** adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,442 (86,04) terdiri dari 4 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,267 (81,67), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67) dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,500 (87,50).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada unsur ini, terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam melayani. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam melayani adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat jelas, 16 orang (53,3%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: Ada responden yang menjawab untuk komunikasi petugas ditingkatkan lagi apalagi dalam menjelaskan hal yang tidak dipahami oleh keluarga pasien, sebaiknya untuk bahasa medis diganti menjadi Bahasa umum yang mudah dimengerti.

## 2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)

Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Rehabilitasi Medik. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Poliklinik Rehabilitasi Medik adalah 18 orang (60%) menjawab sangat sesuai harapan, 11 orang (36,7%) menjawab cukup sesuai harapan, 1 orang (3,3%) menjawab kurang sesuai harapan dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sesuai harapan. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab pelayanan yang di terima sudah sangat sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: ada responden yang merasa bahwa kurang sesuai dengan harapan karena responden merasa belum ada progres dari anak yang di terapi.

## 3. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdapat 4 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ, butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) adalah 17 orang (56,7%) menjawab Tersedia dan sangat memadai, 12 orang (40%) menjawab Tersedia dan cukup memadai, 1 orang (3,3%) menjawab Tersedia tapi kurang memadai dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang pelayanan. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: ada responden yang merasa bahwa kursi ruang tunggu dinilai kurang karena pada hari tertentu seperti jumat itu sangat banyak antrian, sehingga keluarga pasien menunggu di taman atau di teras luar.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ adalah 13 orang (43,3%) menjawab Tersedia dan sangat memadai, 12 orang (40%) menjawab Tersedia dan cukup memadai, 5 orang (16,7%) menjawab Tersedia tapi kurang memadai dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang pelayanan.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada beberapa responden menjawab tempat parkir untuk unit rehabilitasi medis sangat terbatas sehingga terkadang untuk parkir motor menggunakan di lokasi halaman Poliklinik Rehabilitasi Medik sehingga agak mengganggu bagi pasien dan keluarga untuk melewati jalan menuju pintu masuk ruang tunggu. Sedangkan untuk parkir kendaraan roda empat, memakai badan jalan sehingga perlu ada petugas yang bisa mengarahkan untuk pindah parkir di lokasi lain seperti di depan gedung utama atau area parkir premium wings.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir Kebersihan lingkungan layanan adalah 14 orang (46,7%) menjawab sangat bersih, 16 orang (53,3%) menjawab cukup bersih, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab kurang bersih dan yang menjawab sangat kotor. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah ada beberapa responden yang menilai cukup bersih saja.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir Keberadaan Cleaning Service adalah 18 orang (54,51%) menjawab sangat membantu, 15 orang (45,5%) menjawab cukup membantu, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab kurang membantu dan yang menjawab tidak membantu. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah ada beberapa Keberadaan Cleaning Service dinilai cukup membantu.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **92,17** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.10 Layanan Napza**

#### **3.1.10.1. Layanan Rawat Jalan Napza**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.10.1. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	60	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,822</b>	<b>0,424</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada	55	3,667		
2.2	Mekanisme layanan yang ad	57	3,800		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui	60	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,700</b>	<b>0,411</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	56	3,733		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	55	3,667		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,733</b>	<b>0,414</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	56	3,733		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	60	4,000		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,600</b>	<b>0,400</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan	54	3,600		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,578</b>	<b>0,397</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	53	3,533		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	54	3,600		
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan	54	3,600		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>2,600</b>	<b>0,289</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan	39	2,600		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,878</b>	<b>0,430</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)	56	3,733		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	58	3,867		
9.3	Kelengkapan jenis layanan	59	3,933		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan	60	4,000		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	58	3,867		
9.6	Keberadaan cleaning Service	58	3,867		
	<b>Total</b>	<b>1062</b>	<b>70,800</b>	<b>32,911</b>	<b>3,653</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>91,33</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **91,33** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.10.1.2. berikut :

**Tabel 3.1.10.1. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS  
Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	60	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,822</b>	<b>95,56</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada	55	3,667			
2.2	Mekanisme layanan yang ad	57	3,800			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui	60	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,700</b>	<b>92,50</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	56	3,733			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	55	3,667			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,733</b>	<b>93,33</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	56	3,733			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	60	4,000			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,600</b>	<b>90,00</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan	54	3,600			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,578</b>	<b>89,44</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	53	3,533			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	54	3,600			
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan	54	3,600			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>2,600</b>	<b>65,00</b>	Kurang Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan	39	2,600			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,878</b>	<b>96,94</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll)	56	3,733			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	58	3,867			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	59	3,933			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan	60	4,000			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	58	3,867			
9.6	Keberadaan cleaning Service	58	3,867			
	<b>Total</b>	<b>1062</b>	<b>70,800</b>	<b>32,911</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 8 unsur berada pada nilai kinerja

unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Kurang Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 2 unsur yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5). Ke-2 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik dan Kurang Baik. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00).

Unsur terendah kedua yang berada pada kinerja pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,578 (89,44) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kepedulian petugas dalam proses pelayanan dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00). Kedua butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33). Butir pertanyaan ini masih belum memuaskan sehingga perlu di perbaiki pada masa yang akan datang.

Unsur terendah ketiga yang berada pada kinerja pelayanan Kurang Baik adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,600 (65,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,600 (65,00).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 9 orang (60%) menjawab sangat jelas, 6 orang (40%) menjawab cukup jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada beberapa responden yang menjawab cara komunikasi petugas kurang baik karena tidak ada petugas yang mengarahkan untuk tahapan proses layanan yang harus pasien lalui dalam layanan Napza Rajal. Harapan dari pasien adalah disediakannya satu orang satpam maupun petugas lainnya untuk mengarahkan pasien.

## 2. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada unsur ini, terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan adalah 9 orang (60%) menjawab sangat sopan dan ramah, 5 orang (33,3%) menjawab cukup sopan dan ramah, 1 orang (6,7%) menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang menjawab untuk kesopanan dan keramahan petugas kurang sopan dan kurang ramah karena ada petugas yang ada di Poli Napza Rajal yang terkesan cemberut dan tidak murah senyum.

## 3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)

Pada Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ adalah 8 orang (53,3%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan, dan alurnya yang jelas dan sederhana atau tidak ingin melakukan pengaduan karena sudah puas dengan pelayanan diterima, 7 orang (46,7%) menjawab tidak tahu, dan tidak ada (0%) yang menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan tapi alurnya berbelit-belit dan yang menjawab Tahu, ada sarana pengaduan tapi tidak ada alurnya.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang tidak tahu ada sarana pengaduan tetapi sebenarnya ingin mengadukan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai SOP (di SOP layanan selesai dalam 1 hari, tetapi ternyata surat keterangan Bebas Narkoba selesai lebih dari 1 hari).

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Rawat Jalan Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **91,33** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### **3.1.10.2. Layanan Rawat Inap Napza**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**3.1.10.2. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	60	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,711</b>	<b>0,412</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit NAPZA	57	3,800		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit NAPZA	52	3,467		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui di unit NAPZA	58	3,867		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,633</b>	<b>0,403</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit NAPZA	52	3,467		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit NAPZA	57	3,800		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,467</b>	<b>0,385</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	52	3,467		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,600</b>	<b>0,400</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit NAPZA	54	3,600		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,533</b>	<b>0,392</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	53	3,533		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,511</b>	<b>0,390</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	51	3,400		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	51	3,400		
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan di unit NAPZA	56	3,733		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,933</b>	<b>0,437</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	59	3,933		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,578</b>	<b>0,397</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit NAPZA	55	3,667		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	52	3,467		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit NAPZA	53	3,533		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit NAPZA	54	3,600		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit NAPZA	54	3,600		
9.6	Keberadaan cleaning Service pada unit NAPZA	54	3,600		
	<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>68,933</b>	<b>32,967</b>	<b>3,659</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>91,48</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **91,48** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.10.2.2. berikut :

**3.1.10.2. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa  
Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	60	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,711</b>	<b>92,78</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit NAPZA	57	3,800			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit NAPZA	52	3,467			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus dilalui di unit NAPZA	58	3,867			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,633</b>	<b>90,83</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit NAPZA	52	3,467			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit NAPZA	57	3,800			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,467</b>	<b>86,67</b>	Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	52	3,467			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,600</b>	<b>90,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit NAPZA	54	3,600			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,533</b>	<b>88,33</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	53	3,533			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,511</b>	<b>87,78</b>	Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	51	3,400			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA	51	3,400			
7.3	Kerapian petugas dalam proses layanan di unit NAPZA	56	3,733			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,933</b>	<b>98,33</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	59	3,933			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,578</b>	<b>89,44</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit NAPZA	55	3,667			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	52	3,467			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit NAPZA	53	3,533			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit NAPZA	54	3,600			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit NAPZA	54	3,600			
9.6	Keberadaan cleaning Service pada unit NAPZA	54	3,600			
	<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>68,933</b>	<b>32,967</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka

diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 7 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 2 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu unsur Persyaratan Pelayanan. Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik dan Baik. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,578 (89,44) terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit NAPZA memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (91,67), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit NAPZA, butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit NAPZA dan butir pertanyaan Keberadaan cleaning Service pada unit NAPZA masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00). Keempat butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67) dan butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit NAPZA memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33). Kedua butir ini masih belum memuaskan sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Baik adalah Unsur Perilaku pelaksana (unsur ke-7) dan Unsur Biaya/Tarif. Unsur Perilaku pelaksana (unsur ke-7) terdiri dari 3 butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses layanan di unit NAPZA memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,733 (93,33). Butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA dan butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00). Kedua butir pertanyaan ini masih belum memuaskan sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah lainnya adalah Unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,467 (86,67) terdiri dari 1 butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang

dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) memperoleh nilai rata-rata 3,467 (86,67).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdapat 2 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ, dan butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit NAPZA.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan pada Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 8 orang (53,3%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 6 orang (40%) menjawab tersedia dan cukup memadai, 1 orang (6,7%) menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia prasarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab sarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat layak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah:

- Ada juga responden merasa untuk sarana kurang memadai seperti toilet untuk tamu pintunya tidak bisa ditutup, dan jalan ke toiletnya becek kalo hujan.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit NAPZA adalah 8 orang (53,3%) menjawab jenis layanan sangat lengkap, 7 orang (45,5%) menjawab jenis layanan cukup lengkap dan tidak ada (0%) menjawab jenis layanan kurang lengkap dan yang menjawab jenis layanan tidak lengkap.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Beberapa responden yang merasa untuk jenis layanan di unit ini cukup lengkap saja.

#### 2. Unsur Perilaku pelaksana (unsur ke-7)

Pada unsur ini, terdapat 2 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA dan butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan adalah 6 orang (40%) menjawab sangat sopan dan ramah, 9 orang (60%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada beberapa responden yang merasa bahwa petugas di Napza Rawat Inap cukup sopan dan ramah
- b. Masih ada juga petugas perawat yang mukanya terlihat sinis ketika berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien yang datang membezoek.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit NAPZA adalah 6 orang (40%) menjawab sangat peduli, 9 orang (60%) menjawab cukup peduli, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang peduli dan yang menjawab tidak peduli.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang merasa untuk kepedulian dari perawat di Napza Rawat Inap cukup peduli karena ketika ada responden yang meminta tolong kepada petugas untuk memberikan informasi terkait keluarga pasien atau kiriman uang dari keluarga, petugas bersikap sinis ketika menanggapinya sehingga responden merasa tidak nyaman.

### 3. Unsur Biaya/Tarif

Pada unsur ini, terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS). Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) adalah 7 orang (46,7%) menjawab sangat sesuai/tidak ada biaya, 8 orang (53,3%) cukup sesuai, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sesuai dan yang menjawab tidak sesuai.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada beberapa responden yang merasa untuk biaya pelayanan di unit ini cukup sesuai.
- b. Harapan keluarga, pasien tidak lagi ada biaya tambahan Rp. 150.000 (uang jajan) per 2 minggu atau nominalnya di kurangi).

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Rawat Inap Napza RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **91,48** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.11 Layanan Farmasi**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.11. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB.  
Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,990</b>	<b>0,443</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan farmasi	419	3,990		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,965</b>	<b>0,440</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di bagian farmasi	414	3,943		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Farmasi	418	3,981		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang harus diselesaikan di unit farmasi	417	3,971		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,576</b>	<b>0,397</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi	357	3,400		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di farmasi	394	3,752		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,990</b>	<b>0,443</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) untuk farmasi	419	3,990		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,752</b>	<b>0,417</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di bagian farmasi	394	3,752		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,695</b>	<b>0,410</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi	388	3,695		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,756</b>	<b>0,417</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	387	3,686		
7.2	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	385	3,667		
7.3	Kerapian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	411	3,914		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	420	4,000		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,706</b>	<b>0,411</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Farmasi	380	3,619		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	368	3,505		
9.3	Kelengkapan jenis layanan	417	3,971		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di RSJ	400	3,810		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit Farmasi	380	3,619		
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada unit Farmasi	390	3,714		
	<b>Total</b>	<b>7558</b>	<b>71,981</b>	<b>34,432</b>	<b>3,822</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>95,55</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **95,55** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.11.2. berikut :

**Tabel 3.1.11. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,990</b>	<b>99,76</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan farmasi	419	3,990			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,965</b>	<b>99,13</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di bagian farmasi	414	3,943			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Farmasi	418	3,981			
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang harus diselesaikan di unit farmasi	417	3,971			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,576</b>	<b>89,40</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi	357	3,400			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di farmasi	394	3,752			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,990</b>	<b>99,76</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) untuk farmasi	419	3,990			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,752</b>	<b>93,81</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di bagian farmasi	394	3,752			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,695</b>	<b>92,38</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi	388	3,695			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,756</b>	<b>93,89</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	387	3,686			
7.2	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	385	3,667			
7.3	Kerapian petugas dalam memberikan pelayanan di unit farmasi	411	3,914			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	420	4,000			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,706</b>	<b>92,66</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Farmasi	380	3,619			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	368	3,505			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	417	3,971			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di RSJ	400	3,810			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit Farmasi	380	3,619			
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada unit Farmasi	390	3,714			
	<b>Total</b>	<b>7558</b>	<b>71,981</b>	<b>34,432</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai

kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 2 unsur yaitu unsur Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik yaitu Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6) dan Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3). Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,706 (92,66) sebesar terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit Farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,619 (90,48), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,971 (99,29), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,810 (95,24), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit Farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,619 (90,48), butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada unit Farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,714 (92,86). Kelima butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,505 (87,62). Butir pertanyaan ini belum memuaskan sehingga perlu di perbaiki pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang kedua adalah Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,695 (92,38) terdiri dari 1 butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,695 (92,38). Butir pertanyaan ini walaupun sudah memuaskan, tetapi masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah yang ketiga adalah Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,576 (89,40) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu Ketepatan waktu jadwal pelayanan di farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,752 (93,81). Butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00). Butir

pertanyaan ini belum memuskan, sehingga perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdapat 1 butir pertanyaan yang perlu untuk dilakukan perbaikan yaitu Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ.

Berdasarkan hasil jawaban dari 105 orang responden pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan pada Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 68 orang (64,8%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 22 orang (21,0%) menjawab tersedia dan cukup memadai, 15 orang (14,3%) menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia prasarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab prasarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat layak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah:

- a. Ada responden yang menilai pencahayaan toilet perempuan kurang terang.
- b. Untuk toilet perempuan, pintunya tidak bisa dikunci sehingga kurang nyaman.
- c. Toilet perempuan cukup bersih (toilet berbau kalau banyak yang menggunakan toilet).
- d. Toilet pria, tempat untuk buang air kecilnya, kran air tidak berfungsi dengan baik.

#### 2. Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6)

Pada Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6) terdapat 1 butir pertanyaan yang perlu untuk dilakukan perbaikan yaitu Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi. Berdasarkan hasil jawaban dari 105 orang responden pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit farmasi adalah 73 orang (69,5%) menjawab sangat jelas, 32 orang (30,5%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah:

- ada responden menjawab bahwa cara komunikasi petugas satpam dinilai cukup jelas.

### 3. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)

Pada Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) terdapat 1 butir pertanyaan yang perlu untuk dilakukan perbaikan yaitu Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi. Berdasarkan hasil jawaban dari 59 orang responden pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Kecepatan waktu pelayanan di unit farmasi adalah 59 orang (56,2%) menjawab sangat cepat, 30 orang (28,6%) menjawab cukup cepat, 15 orang (14,3%) menjawab kurang cepat dan 1 orang (1%) menjawab sangat lama.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. sebagian besar responden merasa bahwa waktu pelayanan di unit farmasi ini lama karena antrianya yang cukup panjang dan terkadang bisa menunggu hingga 3-4 jam.
- b. Ada juga responden yang mengatakan bahwa untuk pengambilan obat yang pasien BPJS dan non BPJS sebaiknya dipisah karena ada responden yang sengaja menggunakan jalur pembayaran umum (non BPJS) supaya antrian nya tidak lama. Tetapi pada kenyataannya lama menunggu penyelesaian pelayanan sama saja antara yang BPJS dan non BPJS.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **95,55** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### 3.1.12.Layanan Admission (Rekam Medis)

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.12. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Admission (Rekam Medis)  
RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rekam medis	200	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,947</b>	<b>0,438</b>
2.1	Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis	193	3,860		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis	199	3,980		
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di unit rekam medis	200	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,860</b>	<b>0,428</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit rekam medis	193	3,860		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit rekam medis	193	3,860		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ	200	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit rekam medis	190	3,800		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,640</b>	<b>0,404</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis	182	3,640		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,720</b>	<b>0,413</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis	182	3,640		
7.2	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit rekam medis	183	3,660		
7.3	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di unit rekam medis	193	3,860		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,940</b>	<b>0,437</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	197	3,940		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,760</b>	<b>0,417</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit rekam medis	184	3,680		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	181	3,620		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit rekam medis	196	3,920		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit rekam medis	198	3,960		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit rekam medis	184	3,680		
9.6	Keberadaan Cleaning Service pada unit rekam medis	185	3,700		
	<b>Total</b>	<b>3633</b>	<b>72,660</b>	<b>34,667</b>	<b>3,848</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>96,20</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **96,20** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.12.2. berikut :

**Tabel 3.1.12. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medis)  
RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit rekam medis	200	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,947</b>	<b>98,67</b>	Sangat Baik
2.1	Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis	193	3,860			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit rekam medis	199	3,980			
2.3	Banyaknya prosedur administratif yang harus diselesaikan di unit rekam medis	200	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,860</b>	<b>96,50</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di unit rekam medis	193	3,860			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit rekam medis	193	3,860			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ	200	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit rekam medis	190	3,800			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,640</b>	<b>91,00</b>	Sangat Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis	182	3,640			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,720</b>	<b>93,00</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis	182	3,640			
7.2	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit rekam medis	183	3,660			
7.3	Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di unit rekam medis	193	3,860			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,940</b>	<b>98,50</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	197	3,940			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,760</b>	<b>94,00</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit rekam medis	184	3,680			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	181	3,620			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di unit rekam medis	196	3,920			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit rekam medis	198	3,960			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di unit rekam medis	184	3,680			
9.6	Keberadaan Cleaning Service	185	3,700			
	<b>Total</b>	<b>3633</b>	<b>72,660</b>	<b>34,667</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 2 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) dan Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4). Ke-2 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) dan Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6). Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,760 (94,00) terdiri dari 6 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja dll) di unit rekam medis dan butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit rekam medis masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,680 (92,00). Butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan di unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,920 (98,00). Butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan di unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,960 (99,00), butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50) dan butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,620 (90,50). Keenam butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan tetapi masih ada 1 butir pertanyaan yang memiliki terendah dibandingkan yang lain dan masih perlu di tingkatkan lagi yaitu butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ.

Unsur terendah kedua adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,720 (93,00) terdiri dari 3 butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,640 (91,00), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,660 (91,50), dan butir pertanyaan Kerapian petugas yang memberikan pelayanan di unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,860 (96,50). Ketiga butir pertanyaan ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas

dalam memberikan pelayanan di rekam medis masih perlu di tingkatkan dimasa yang akan datang.

Unsur terendah ketiga adalah Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,640 (91,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,640 (91,00).

Pendapat responden terkait penilaian 3 unsur terendah adalah:

#### 1. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdapat 1 butir pertanyaan yang masih perlu di tingkatkan yaitu butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 50 orang responden pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ adalah 34 orang (68%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 13 orang (26%) menjawab tersedia dan cukup memadai, 3 orang (6%) menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak tersedia prasarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab prasarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat memadai, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah: Untuk toilet di Admission kurang memadai karena pintu untuk toilet perempuan tidak bisa dikunci dari dalam sehingga harus menggunakan ember untuk menahan pintunya

#### 2. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) terdapat 1 butir pertanyaan yang masih perlu di tingkatkan yaitu butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis. Berdasarkan hasil jawaban dari 50 orang responden pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di rekam medis adalah 32 orang (64%) menjawab sangat sopan dan ramah, 18 orang (36%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah: ada beberapa responden yang menilai kesopanan dan keramahan petugas di admission standar saja.

### 3. Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6)

Pada Unsur Kompetensi Perilaku (unsur ke-6) terdapat 1 butir pertanyaan yang perlu untuk dilakukan perbaikan yaitu Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis. Berdasarkan hasil jawaban dari 50 orang responden pada Layanan Farmasi RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis adalah 32 orang (64%) menjawab sangat jelas, 18 orang (36%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah ada beberapa responden yang menilai Cara komunikasi petugas dalam melayani di unit rekam medis cukup jelas saja.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Admission (Rekam Medis) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **96,20** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### **3.1.13 Layanan Diklat Mahasiswa**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.13. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,873</b>	<b>0,430</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di diklat	213	3,873		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,655</b>	<b>0,406</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di diklat	199	3,618		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di diklat	197	3,582		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang harus dilalui di diklat	207	3,764		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,655</b>	<b>0,406</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di diklat	198	3,600		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	204	3,709		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,509</b>	<b>0,390</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Diklat	193	3,509		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,527</b>	<b>0,392</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di diklat	194	3,527		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,509</b>	<b>0,390</b>
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di diklat	193	3,509		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,570</b>	<b>0,396</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di diklat	192	3,491		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Diklat	196	3,564		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di diklat	201	3,655		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,436</b>	<b>0,381</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	189	3,436		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,624</b>	<b>0,402</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (kursi, meja, sarana belajar, dll) di diklat	199	3,618		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	190	3,455		
9.3	Kelengkapan jenis layanan di diklat	198	3,600		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan di diklat	197	3,582		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di diklat	206	3,745		
9.6	Keberadaan Cleaning Service di diklat	206	3,745		
	<b>Total</b>	<b>3772</b>	<b>68,582</b>	<b>32,358</b>	<b>3,592</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>89,79</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **89,79** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.13.2. berikut :

**Tabel 3.1.13. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,873</b>	<b>96,82</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di diklat	213	3,873			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,655</b>	<b>91,36</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di diklat	199	3,618			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di diklat	197	3,582			
2.3	Banyaknya prosedur administrasi yang harus dilalui di diklat	207	3,764			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,655</b>	<b>91,36</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas di diklat	198	3,600			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	204	3,709			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,509</b>	<b>87,73</b>	Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Diklat	193	3,509			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,527</b>	<b>88,18</b>	Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di diklat	194	3,527			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,509</b>	<b>87,73</b>	Baik
6.1	Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di diklat	193	3,509			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,570</b>	<b>89,24</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di diklat	192	3,491			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di Diklat	196	3,564			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di diklat	201	3,655			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,436</b>	<b>85,91</b>	Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	189	3,436			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,624</b>	<b>90,61</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (kursi, meja, sarana belajar, dll) di diklat	199	3,618			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) di RSJ	190	3,455			
9.3	Kelengkapan jenis layanan di diklat	198	3,600			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan di diklat	197	3,582			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan di diklat	206	3,745			
9.6	Keberadaan Cleaning Service di diklat	206	3,745			
	<b>Total</b>	<b>3772</b>	<b>68,582</b>	<b>32,358</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 5 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 4 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 3,873 (96,82) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 4 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Baik yaitu Unsur Biaya/tarif (unsur ke-4), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5), Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8).

Unsur terendah yang pertama adalah Unsur Biaya/tarif (unsur ke-4) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,509 (87,73) terdiri dari 1 butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Diklat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,509 (87,73). Unsur terendah kedua adalah Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,527 (88,18) terdiri dari 1 butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di diklat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,527 (88,18) Unsur terendah ketiga adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,509 (87,73) terdiri dari 1 butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di diklat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,509 (87,73). Unsur terendah keempat adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,436 (85,91) terdiri dari 1 butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,436 (85,91). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan keempat unsur ini sehingga menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-4 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Biaya/tarif (unsur ke-4)

Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Diklat. Berdasarkan hasil jawaban dari 55 orang responden pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di Diklat adalah 28 orang (50,9%)

menjawab sangat sesuai/tidak ada biaya, 27 orang (49,1%) menjawab cukup sesuai, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sesuai dan yang menjawab tidak sesuai. Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah: biaya di unit diklat dikarenakan itu sudah termasuk dari biaya UKT nya sendiri. Ada yang mengatakan cukup sesuai karna ia kurang mengetahui pastinya mengenai.

## 2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)

Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di diklat. Berdasarkan hasil jawaban dari 55 orang responden pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di Layanan Diklat Mahasiswa adalah 30 orang (54,5%) menjawab sangat sesuai harapan, 24 orang (43,6%) menjawab cukup sesuai harapan, 1 orang (1,8%) menjawab kurang sesuai harapan dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak sesuai harapan. Walaupun berdasarkan hasil survei sudah menunjukkan sebagian besar responden menjawab pelayanan yang di terima sudah sangat sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah beberapa responden menilai cukup sesuai harapan.

## 3. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di diklat. Berdasarkan hasil jawaban dari 55 orang responden pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses layanan di diklat adalah 28 orang (50,9%) menjawab sangat jelas, 27 orang (49,1%) menjawab cukup jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah masih banyak responden yang menjawab cara komunikasi petugas cukup jelas dalam memberikan informasi.

## 4. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)

Unsur ini terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 55 orang responden pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ adalah 40 orang (72,7%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan, dan alurnya yang jelas dan sederhana atau tidak ingin melakukan pengaduan karena sudah puas dengan pelayanan diterima, 7 orang (12,7%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan tapi alurnya berbelit-belit, 1 orang (1,8%) menjawab tidak

tahu, dan tidak ada (0%) yang menjawab dan yang menjawab Tahu, ada sarana pengaduan tapi tidak ada alurnya.

Alasan penilaian responden terhadap unsur ini adalah ada responden juga mengatakan tidak mengetahui adanya sarana pengaduan yang disediakan di RSJ, dan di Unit Diklat tidak tersedia sarana pengaduan pelayanan.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Diklat Mahasiswa RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **89,79** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### **3.1.14 Layanan Kasir**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.14. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Kasir	120	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,956</b>	<b>0,439</b>
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit Kasir	120	4,000		
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Kasir	120	4,000		
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan di unit Kasir	116	3,867		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>0,440</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan di unit kasir	118	3,933		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit kasir	120	4,000		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,900</b>	<b>0,433</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ	117	3,900		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit kasir	120	4,000		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,667</b>	<b>0,407</b>
6.1	Komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	110	3,667		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,822</b>	<b>0,424</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir	110	3,667		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	114	3,800		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	120	4,000		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	120	4,000		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,775</b>	<b>0,419</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll) di unit Kasir	107	3,567		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	112	3,733		
9.3	Kebersihan lingkungan layanan di unit Kasir	117	3,900		
9.4	Keberadaan Cleaning Service pada unit Kasir	117	3,900		
	<b>Total</b>	<b>1978</b>	<b>65,933</b>	<b>35,086</b>	<b>3,895</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>97,36</b>			
	<b>Mutu</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **97,36** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.14.2. berikut :

**Tabel 3.1.14. 2Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan di unit Kasir	120	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,956</b>	<b>98,89</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan yang ada di unit Kasir	120	4,000			
2.2	Mekanisme layanan yang ada di unit Kasir	120	4,000			
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan di unit Kasir	116	3,867			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,967</b>	<b>99,17</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan di unit kasir	118	3,933			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan di unit kasir	120	4,000			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,900</b>	<b>97,50</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) di RSJ	117	3,900			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan di unit kasir	120	4,000			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,667</b>	<b>91,67</b>	Sangat Baik
6.1	Cara Komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	110	3,667			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,822</b>	<b>95,56</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir	110	3,667			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	114	3,800			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir	120	4,000			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	120	4,000			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,775</b>	<b>94,38</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll) di unit Kasir	107	3,567			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	112	3,733			
9.3	Kebersihan lingkungan layanan di unit Kasir	117	3,900			
9.4	Keberadaan Cleaning Service pada unit Kasir	117	3,900			
	<b>Total</b>	<b>1978</b>	<b>65,933</b>	<b>35,086</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 17 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 9 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai

tertinggi terdapat 3 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8). Ke-3 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7), Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6).

Unsur terendah pertama adalah Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,822 (95,56) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (91,67), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ketiga butir pertanyaan ini sudah sangat sangat memuaskan, tetapi 1 butir pertanyaan masih bisa ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang yaitu butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir.

Unsur terendah kedua adalah Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,775 (94,38) terdiri dari 4 butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,567 (89,00), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,733 (93,00), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan di unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50) dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service pada unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50). Keempat butir pertanyaan ini sebenarnya sudah sangat memuaskan tetapi untuk butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di unit Kasir masih di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang ketiga adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (91,67) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,667 (91,67). Unsur ini sudah sangat memuaskan tetapi masih bisa di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7), terdapat 1 butir pertanyaan masih bisa ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang yaitu butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan di Kasir adalah Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Layanan Kasir adalah 20 orang (66,7%) menjawab sangat sopan dan ramah, 10 orang (33,3%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah Ada petugas yang ada dikasir dinilai cukup ramah dan sopan kepada responden terutama pada pasien sudah berusia lanjut dan pasien dengan gangguan jiwa (pasien rawat jalan).

2. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), terdapat 1 butir pertanyaan masih bisa ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di unit Kasir. Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) di unit Kasir adalah 17 orang (54,51%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 13 orang (43,3%) menjawab tersedia dan cukup memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang memadai dan yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Beberapa responden menjawab untuk kursi diruang tunggu kasir terkadang kurang ketika penunjang sedang ramai, apalagi ruang tunggu layanan kasir bersama dengan kursi ruang tunggu layanan farmasi.

3. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) terdapat 1 butir pertanyaan yaitu butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir.

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang responden pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan di unit Kasir adalah 20 orang (66,7%) menjawab sangat jelas, 10 orang (33,3%) menjawab cukup jelas dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa pelayanan di kasir kadang tidak terlalu jelas.
- b. Ada beberapa responden yang sudah tua dan tidak didampingi keluarga kadang kurang paham dengan instruksi dari petugas kasir.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Kasir RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **97,36** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.15 Layanan Surat Menyurat**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**3.1.15. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	60	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,600</b>	<b>0,400</b>
2.1	Alur prosedur layanan	56	3,733		
2.2	Mekanisme layanan	57	3,800		
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan	49	3,267		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,500</b>	<b>0,389</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan	53	3,533		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	52	3,467		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	57	3,800		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,733</b>	<b>0,414</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	56	3,733		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,533</b>	<b>0,392</b>
6.1	Komunikasi petugas alam proses pelayanan	53	3,533		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,644</b>	<b>0,405</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	53	3,533		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	53	3,533		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	58	3,867		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>2,800</b>	<b>0,311</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	42	2,800		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,722</b>	<b>0,413</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll)	54	3,600		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	55	3,667		
9.3	Kelengkapan jenis layanan	57	3,800		
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	55	3,667		
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	57	3,800		
9.6	Keberadaan Cleaning Service	57	3,800		
	<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>65,133</b>	<b>32,333</b>	<b>3,589</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>89,73</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **89,73** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.15.2. berikut :

**3.1.15. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	60	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,600</b>	<b>90,00</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan	56	3,733			
2.2	Mekanisme layanan	57	3,800			
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan	49	3,267			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,500</b>	<b>87,50</b>	Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan	53	3,533			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	52	3,467			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	57	3,800			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,733</b>	<b>93,33</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	56	3,733			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,533</b>	<b>88,33</b>	Sangat Baik
6.1	Komunikasi petugas alam proses pelayanan	53	3,533			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,644</b>	<b>91,11</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	53	3,533			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	53	3,533			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	58	3,867			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>2,800</b>	<b>70,00</b>	Kurang Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	42	2,800			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,722</b>	<b>93,06</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll)	54	3,600			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	55	3,667			
9.3	Kelengkapan jenis layanan	57	3,800			
9.4	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	55	3,667			
9.5	Kebersihan lingkungan layanan	57	3,800			
9.6	Keberadaan Cleaning Service	57	3,800			
	<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>65,133</b>	<b>32,333</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 7 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik**, 1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik** dan

1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Kurang Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik, Baik dan Kurang Baik. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Sangat Baik adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Komunikasi petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33).

Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Baik adalah Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,500 (87,50) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu Kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,533 (88,33). Butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan nilai rata-rata sebesar 3,467 (86,67). Kedua butir ini masih belum sangat memuaskan sehingga perlu di perbaiki pada masa yang akan datang.

Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan Kurang Baik adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,800 (70,00) terdiri dari 1 butir pertanyaan yaitu Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,800 (70,00).

Penilaian responden terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Pada unsur ini terdapat 1 butir pertanyaan yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Cara Komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Cara Komunikasi petugas dalam proses pelayanan adalah 8 orang (53,3%) menjawab sangat jelas, 7 orang (46,7%) menjawab cukup jelas, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang jelas dan yang menjawab tidak jelas.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang mengatakan bahwa komunikasinya cukup jelas karena terkadang berbelit-belit alurnya.

## 2. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)

Pada Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) terdapat 2 butir pertanyaan yang akan di lakukan perbaikan pada masa yang akan datang yaitu Kecepatan waktu pelayanan dan Butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan adalah 8 orang (53,3%) menjawab sangat cepat, 7 orang (46,7%) menjawab cukup cepat, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang cepat dan yang menjawab tidak cepat.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah

- Ada responden yang mengatakan untuk proses menunggu surat direspon itu cukup lama, kadang harus menunggu 1-2 hari baru di *follow up* kembali.

Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan adalah 7 orang (46,7%) menjawab Selalu tepat waktu, 8 orang (53,3%) menjawab sering tepat waktu, dan tidak ada (0%) yang menjawab jarang tepat waktu dan yang menjawab selalu tidak tepat waktu.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada responden yang mengatakan untuk ketepatan waktu, responden menilai sering tepat waktu, karena terkadang tidak langsung menemui petugas TU nya dan hanya menitipkannya ke satpam saja.

## 3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)

Pada unsur ini terdapat 1 butir pertanyaan yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ. Berdasarkan hasil jawaban dari 15 orang responden pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ adalah 9 orang (60%) menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan, dan alurnya yang jelas dan sederhana atau tidak ingin melakukan pengaduan karena sudah puas dengan pelayanan diterima, 6 orang (40%) menjawab tidak tahu, dan tidak ada (0%) yang menjawab Tahu, Ada sarana pengaduan tapi alurnya berbelit-belit dan yang menjawab Tahu, ada sarana pengaduan tapi tidak ada alurnya.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Masih banyak responden yang tidak tahu tentang sarana pengaduan yang ada di RSJ.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **89,73** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### **3.1.16 Layanan Bendahara (Keuangan)**

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survei, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1.16. 1 Kinerja Unsur Pelayanan Pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	20	4,000		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,867</b>	<b>0,429</b>
2.1	Alur prosedur layanan	18	3,600		
2.2	Mekanisme layanan	20	4,000		
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan	20	4,000		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan	18	3,600		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	20	4,000		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	20	4,000		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	20	4,000		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,400</b>	<b>0,377</b>
6.1	Ketelitian petugas dalam proses pelayanan	17	3,400		
6.2	Komunikasi petugas dalam proses pelayanan	17	3,400		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,600</b>	<b>0,400</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	17	3,400		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	17	3,400		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	20	4,000		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>0,444</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	20	4,000		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,800</b>	<b>0,422</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll)	18	3,600		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	20	4,000		
9.3	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	19	3,800		
9.4	Kebersihan lingkungan layanan	19	3,800		
9.5	Keberadaan Cleaning Service	19	3,800		
	<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>71,800</b>	<b>34,467</b>	<b>3,826</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>			<b>95,65</b>	
	<b>Mutu</b>			<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan SKM Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang diperoleh nilai **95,65** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 9 unsur pelayanan pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dilihat pada tabel 3.1.16.2. berikut :

**Tabel 3.1.16. 2 Kinerja 9 Unsur Pelayanan pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR Per Butir Pertanyaan	NRR U9	Nilai SKM U9	Kinerja Unsur 9
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	20	4,000			
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,867</b>	<b>96,67</b>	Sangat Baik
2.1	Alur prosedur layanan	18	3,600			
2.2	Mekanisme layanan	20	4,000			
2.3	Banyaknya proses administrasi yang harus diselesaikan	20	4,000			
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
3.1	Kecepatan waktu pelayanan	18	3,600			
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	20	4,000			
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	20	4,000			
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	20	4,000			
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,400</b>	<b>85,00</b>	Baik
6.1	Ketelitian petugas dalam proses pelayanan	17	3,400			
6.2	Komunikasi petugas dalam proses pelayanan	17	3,400			
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,600</b>	<b>90,00</b>	Sangat Baik
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	17	3,400			
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	17	3,400			
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	20	4,000			
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>4,000</b>	<b>100,00</b>	Sangat Baik
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	20	4,000			
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,800</b>	<b>95,00</b>	Sangat Baik
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi,dll)	18	3,600			
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ	20	4,000			
9.3	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	19	3,800			
9.4	Kebersihan lingkungan layanan	19	3,800			
9.5	Keberadaan Cleaning Service	19	3,800			
	<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>71,800</b>	<b>34,467</b>		

Sumber : Olahan peneliti, tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang ini sudah sangat puas, maka diperoleh nilai kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 9 unsur utama dalam penilaian ini, 8 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 1 unsur berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 4 unsur yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8). Ke-4 unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) atau sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Dalam penilaian ini, terdapat 4 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan **Baik**. Unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** adalah Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3), Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9), dan Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7).

Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu Kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00) dan butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100). Sebenarnya kedua butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan, akan tetapi untuk butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00) terdiri dari 5 butir pertanyaan yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00) dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,800 (95,00). Berdasarkan penilaian responden terhadap kelima butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan, akan tetapi untuk butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll) masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,600 (90,00) terdiri dari 3 butir pertanyaan yaitu Kerapian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Hal ini menunjukkan bahwa butir

pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan dan butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00) dinilai belum memuaskan sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Baik** adalah Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00) terdiri dari 2 butir pertanyaan yaitu Ketelitian petugas dalam proses pelayanan dan butir pertanyaan Komunikasi petugas dalam proses pelayanan masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,400 (85,00).

Penilaian responden terhadap ke-4 unsur ini adalah:

#### 1. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)

Pada unsur ini, terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu Kecepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil jawaban dari 5 orang responden Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan adalah 4 orang (80%) menjawab sangat cepat, 1 orang (20%) menjawab kurang cepat dan tidak ada (0%) yang menjawab cukup cepat dan yang menjawab sangat lama.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Ada juga responden yang mengatakan untuk tanda tangan rekanan agak lama pelayanannya karena harus menunggu petugas dari RSJ

#### 2. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)

Pada unsur ini, terdapat 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll. Berdasarkan hasil jawaban dari 5 orang responden Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, dll adalah 3 orang (60%) menjawab tersedia dan sangat memadai, 2 orang (40%) menjawab tersedia dan cukup memadai, dan tidak ada (0%) yang menjawab tersedia tapi kurang memadai, dan yang menjawab tidak tersedia sarana penunjang layanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab sarana penunjang layanan sudah tersedia dan sangat layak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Untuk diruangan keuangan (bendahara) tidak ada kursi untuk responden yang ingin berhubungan dengan bendahara langsung

### 3. Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)

Pada unsur ini, terdapat 2 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan dan butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban dari 5 orang responden Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan adalah 2 orang (40%) menjawab sangat sopan dan ramah, 3 orang (60%) menjawab cukup sopan dan ramah, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas cukup sopan dan cukup ramah.

Berdasarkan hasil jawaban dari 5 orang responden Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terhadap butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan adalah 2 orang (40%) menjawab sangat peduli, 3 orang (60%) menjawab cukup peduli, dan tidak ada (0%) yang menjawab kurang peduli dan yang menjawab tidak peduli.

Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- Sebagian besar responden menilai petugas cukup peduli.

Walaupun masih ada unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Bendahara (Keuangan) RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **95,65** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

### 3.2. Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof .HB.Saanin Padang dan Prioritas Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil dari penggabungan 16 unit layanan yang telah di sepakati sebagai lokus survei pada RS Jiwa Prof .HB.Saanin Padang, terdapat 25 unsur yang telah sesuai dengan ruang lingkup Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dijadikan

acuan dalam merumuskan pertanyaan survei. Adapun hasil survei dari 590 orang responden, maka hasil penilaian kualitas pelayanan pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.2.1 berikut ini:

**Tabel 3.2. 1 Jumlah 25 Butir Pertanyaan Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Butir Pertanyaan	Jumlah
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	2346
2	Alur prosedur layanan	2279
3	Mekanisme layanan	2281
4	Banyaknya prosedur administrasi	2300
5	Kecepatan waktu pelayanan petugas	1991
6	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	2035
7	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	79
8	Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap	191
9	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	116
10	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi	39
11	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	2275
12	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	2214
13	Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan	130
14	Cara komunikasi dalam proses pelayanan	2141
15	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	2139
16	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	2150
17	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	2255
18	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	2243
19	Ketersediaan sarana penunjang layanan	2149
20	Ketersediaan prasarana penunjang layanan	2085
21	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi)	37
22	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien	1986
23	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	1980
24	Kebersihan lingkungan layanan	2167
25	Keberadaan Cleaning Service	2203
	<b>Total</b>	<b>41811</b>

Sumber: data olahan peneliti, 2024

Tabel 3.2.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing butir pertanyaan yang diperoleh dari 590 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-25 butir pertanyaan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 3.2.2. di bawah ini:

**Tabel 3.2. 2 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

No	Nilai Rata-Rata Per Butir Pertanyaan	Jumlah Per Butir Pertanyaan
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	3,976
2	Alur prosedur layanan	3,863
3	Mekanisme layanan	3,866
4	Banyaknya prosedur administrasi	3,898
5	Kecepatan waktu pelayanan petugas	3,680
6	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	3,762
7	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	3,950
8	Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap	3,898
9	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	4,000
10	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi	3,900
11	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	3,856
12	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	3,753
13	Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan	3,714
14	Cara komunikasi dalam proses pelayanan	3,629
15	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	3,625
16	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	3,644
17	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	3,822
18	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	3,802
19	Ketersediaan sarana penunjang layanan	3,642
20	Ketersediaan prasarana penunjang layanan	3,534
21	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi)	3,700
22	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien	3,856
23	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	3,808
24	Kebersihan lingkungan layanan	3,673
25	Keberadaan Cleaning Service	3,734
	<b>Total</b>	<b>94,585</b>

Sumber : data olahan peneliti, 2024

Nilai rata-rata terlebih dahulu dikelompokkan dalam 9 ruang lingkup unsur pokok yang terdapat dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ( $1/9 = 0,111$ ). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 3.2.2 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 3.2.3 berikut:

**Tabel 3.2. 3 Pengelompokan 25 Butir Pertanyaan Kedalam 9 Ruang Lingkup Unsur Pokok Pelayanan**

No	Butir Pertanyaan	Nilai Total	Rata-Rata Per Unsur	Nilai rata-rata Per Kelompok Unsur	Nilai IKM Konversi
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>			<b>3,976</b>	<b>0,441</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	2346	3,976		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>			<b>3,876</b>	<b>0,430</b>
2.1	Alur prosedur layanan	2279	3,863		
2.2	Mekanisme layanan	2281	3,866		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi	2300	3,898		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>			<b>3,865</b>	<b>0,429</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	1991	3,680		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	2035	3,762		
3.3	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	79	3,950		
3.4	Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap	191	3,898		
3.5	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	116	4,000		
3.6	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi	39	3,900		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>			<b>3,856</b>	<b>0,428</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	2275	3,856		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,753</b>	<b>0,417</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	2214	3,753		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			<b>3,672</b>	<b>0,408</b>
6.1	Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan	130	3,714		
6.2	Cara komunikasi dalam proses pelayanan	2141	3,629		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			<b>3,697</b>	<b>0,410</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	2139	3,625		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	2150	3,644		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	2255	3,822		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>			<b>3,802</b>	<b>0,422</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	2243	3,802		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>			<b>3,707</b>	<b>0,411</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan	2149	3,642		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan	2085	3,534		
9.3	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi)	37	3,700		
9.4	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien	1986	3,856		
9.5	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	1980	3,808		
9.6	Kebersihan lingkungan layanan	2167	3,673		
9.7	Keberadaan Cleaning Service	2203	3,734		
	<b>Total</b>	<b>41811</b>	<b>94,585</b>	<b>34,203</b>	<b>3,796</b>
	<b>Nilai IKM Unit Layanan</b>	<b>94,91</b>			
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>			
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber: data primer, 2024, ditabulasi oleh penulis.

Setelah dilakukan pengelompokkan unsur berdasarkan 9 ruang lingkup, selanjutnya nilai rata-rata kelompok unsur dikalikan nilai penimbang 0,111 dapat dijadikan nilai indeks konversi yang akan dikalikan dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran :

1. Interval 25,00 - 64,99 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 65,00 - 76,60 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 76,61 - 88,30 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 88,31- 100,00 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Tabel 3.2.4 merupakan perhitungan nilai SKM RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai berikut :

**Tabel 3.2. 4 Perhitungan Nilai SKM 9 Unsur Pelayanan RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Kelompok Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM Konversi
1	Persyaratan layanan	3,976	0,441
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	3,876	0,430
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,865	0,429
4	Biaya/Tarif	3,856	0,428
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,753	0,417
6	Kompetensi Pelaksana	3,672	0,408
7	Perilaku Pelaksana	3,697	0,410
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,802	0,422
9	Sarana dan Prasarana	3,707	0,411
	<b>Total</b>	<b>34,203</b>	<b>3,796</b>
	<b>Nilai IKM RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang</b>	<b>94,91</b>	
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Jadi dari tabel 3.2.4 hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah:**

- A. **Nilai Indeks Konversi (NIK)** =  $3,796 \times 25 = 94,91$
- B. **Mutu Pelayanan** = A
- C. **Kinerja Unit Pelayanan** = Sangat Baik

Terkait dengan butir pertanyaan Pengaduan Pelayanan, jawaban responden terhadap butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2. 5 Pendapat Responden Terhadap Butir Pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ	Frekuensi	Persentase
1	Tidak berfungsi	0	0
2	Jarang berfungsi	3	4.2
3	Sering berfungsi	32	44.4
4	Selalu berfungsi	37	51.4
	Jumlah	72	100.0

Sumber : data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban 72 responden yang di survey Pendapat Responden Terhadap Butir Pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ adalah 37 orang responden (51,4%) menjawab sangat berfungsi, 32 orang (44,4%) menjawab sering berfungsi, 3 orang (4,2%) yang menjawab jarang berfungsi dan tidak ada (0%) yang menjawab tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah puas dengan butir pertanyaan ini sehingga masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan jawaban responden terhadap butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan , dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2. 6 Pendapat Responden Terhadap butir pertanyaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang**

No	Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ditindaklanjuti	0	0
2	Jarang ditindaklanjuti	4	5.6
3	Sering diitindaklanjuti	37	51.4
4	Selalu ditindaklanjuti	31	43.1
	Jumlah	72	100.0

Sumber : data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil jawaban 72 responden yang di survey Pendapat Responden Terhadap butir pertanyaan Fungsi Sarana Pengaduan Pelayanan di RSJ adalah 31 orang responden (43,1%) menjawab selalu ditindak lanjuti, 37 orang (51,4%) menjawab sering di tindaklanjuti, 4 orang (5,6%) yang menjawab jarang ditindaklanjuti dan tidak ada yang menjawab tidak ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah puas dengan butir pertanyaan ini sehingga perlu di pertahankan dan ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

### 3.3. Pembahasan Hasil SKM Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, berdasarkan tabel 3.3.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai rata-rata tertinggi diperoleh dari 1 unsur yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,976 sedangkan nilai paling rendah yaitu unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,672. Berikut ini ditampilkan unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan rata-rata seperti yang terlihat pada table 3.3.1:

**Tabel 3.3. 1 Urutan Kelompok 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Rata-rata Tertinggi**

No	Kelompok Unsur	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan layanan (unsur ke-1)	3,976
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2)	3,876
3	Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)	3,865
4	Biaya/Tarif (unsur ke-4)	3,856
5	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)	3,802
6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)	3,753
7	Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)	3,707
8	Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)	3,697
9	Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)	3,672
	<b>Total</b>	<b>34,201</b>

Sumber : data olahan peneliti, 2024

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 25 butir pertanyaan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 590 orang responden memiliki rata-rata yang berkisar antara 3,672 – 3,976. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke 9 unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam 1 Kelas Interval seperti yang ditampilkan pada tabel 3.3.2 berikut ini:

**Tabel 3.3. 2 Pengelompokan Rata-Rata berdasarkan Kelas Interval**

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Kelas Interval
1	Persyaratan layanan (unsur ke-1)	3,976	4 (3,5324-4,000)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2)	3,876	
3	Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3)	3,865	
4	Biaya/Tarif (unsur ke-4)	3,856	
5	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8)	3,802	
6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5)	3,753	
7	Sarana dan Prasarana (unsur ke-9)	3,707	
8	Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)	3,697	
9	Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)	3,672	
	<b>Total</b>	<b>34,201</b>	

Sumber: data primer, 2024, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 3.3.2 dapat diuraikan sebagai berikut, 9 unsur kelompok pelayanan termasuk dalam kelompok kelas interval nilai rata-rata yaitu :

1. Interval 1,00 – 2,5996 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 2,60 – 3,064 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 3,0644 – 3,532 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 3,5324 – 4,000 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Setelah ditampilkan nilai interval rata-rata 9 unsur pelayanan yang di survei, maka dapat dilihat bahwa 9 unsur pelayanan, semua unsur berada pada 1 kelompok kelas interval yaitu kelas interval 4 (3,5324 – 4,000) dengan mutu pelayanan Sangat Baik seperti yang di uraikan berikut ini:

Unsur Persyaratan layanan (unsur ke-1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,976 (99,41), Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan (unsur ke-2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,876 (96,89), Unsur Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,865 (96,62), Unsur Biaya/Tarif (unsur ke-4) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,856 (96,40), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,802 (95,04), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,753 (93,81), Unsur Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,707 (92,67), Unsur Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,697 (92,43) dan Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,672 (91,79).

Adapun kategori pembagian dalam 9 kelompok ruang lingkup unsur tersebut :

1. **Persyaratan Pelayanan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** ; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana**; 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** merupakan 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.

Untuk mempermudah dan menentukan unsur pelayanan yang akan di prioritaskan dan akan di tingkatkan kualitasnya, maka unsur pelayanan yang akan di kelompokkan berdasarkan capaian nilai rata-rata tertinggi hingga terendah seperti tampak pada tabel 3.3.3. berikut ini:

**Tabel 3.3. 3 Kategori Pengelompokan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Ruang Lingkup dan Kelas Interval**

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Per Unsur	Nilai rata-rata Per Kelompok Unsur	Kelompok Kelas Interval
<b>1</b>	<b>Persyaratan layanan</b>		<b>3,976</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	3,976		
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan</b>		<b>3,876</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
2.1	Alur prosedur layanan	3,863		
2.2	Mekanisme layanan	3,866		
2.3	Banyaknya prosedur administrasi	3,898		
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Layanan</b>		<b>3,865</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
3.1	Kecepatan waktu pelayanan petugas	3,680		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	3,762		
3.3	Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD	3,950		
3.4	Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap	3,898		
3.5	Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap	4,000		
3.6	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi	3,900		
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>		<b>3,856</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS)	3,856		
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>		<b>3,753</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan	3,753		
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>		<b>3,672</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
6.1	Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan	3,714		
6.2	Cara komunikasi dalam proses pelayanan	3,629		
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>		<b>3,697</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan	3,625		
7.2	Kepedulian petugas dalam proses pelayanan	3,644		
7.3	Kerapian petugas dalam proses pelayanan	3,822		
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>		<b>3,802</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
8.1	Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ	3,802		
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>		<b>3,707</b>	<b>4 (3,5324 – 4,000)</b>
9.1	Ketersediaan sarana penunjang layanan	3,642		
9.2	Ketersediaan prasarana penunjang layanan	3,534		
9.3	Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi)	3,700		
9.4	Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien	3,856		
9.5	Kemudahan mendapatkan informasi layanan	3,808		
9.6	Kebersihan lingkungan layanan	3,673		
9.7	Keberadaan Cleaning Service	3,734		
	<b>TOTAL</b>	94,585	<b>34,203</b>	

Sumber : data primer, 2024, ditabulasi oleh penulis.

\* Nomor urut unsur pelayanan warna abu-abu menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan

Berdasarkan hasil pengelompokan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini :

Kelompok Ruang Lingkup Persyaratan layanan terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Pemenuhan persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,976 (99,41). Penilaian responden terhadap butir pertanyaan ini tersebut sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Kelompok Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan terdiri dari 3 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,000) yaitu butir pertanyaan Alur prosedur layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,863 (96,57), butir pertanyaan Mekanisme layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,866 (96,65), dan butir pertanyaan Banyaknya prosedur administrasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,898 (97,46). Penilaian masyarakat terhadap ketiga unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang. Untuk alur Prosedur pelayanan terasa sangat mudah, karena pasien diarahkan untuk mendaftar di *admission* dengan menyerahkan persyaratan, kemudian menunggu di *Nurse station* untuk mengukur tensi. Kemudian baru menuju Poliklinik masing-masing yang akan di tuju. Prosedur ini dinilai sangat mudah oleh responden. Berikut ini contoh foto dokumentasi alur pelayanan pada Poliklinik Rehabilitasi Medik

**Foto 3. 1 Alur Prosedur Layanan Rehabilitasi Medik RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang**



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

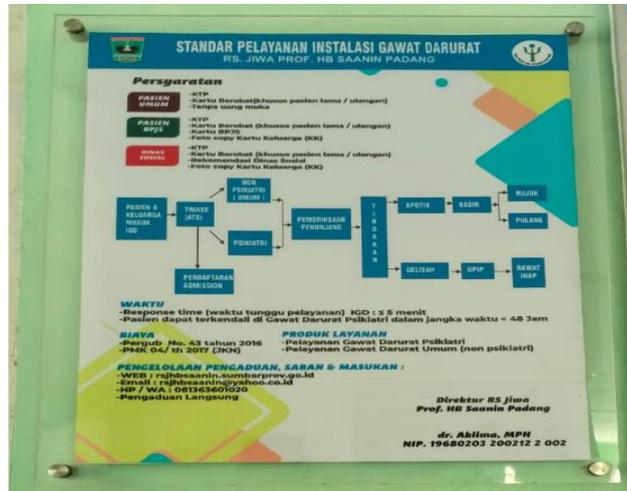
Kelompok Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) terdiri dari 6 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,680 (92,01), butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,762 (94,04), butir pertanyaan Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,950 (98,75), butir pertanyaan Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,898 (97,45), butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100), butir pertanyaan Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50).

Butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,680 (92,01). Penilaian responden terhadap butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan, walaupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Ada keluhan dari responden seperti di beberapa layanan berikut ini:

- a. Beberapa responden mengatakan terkadang waktu pelayanan pada Poliklinik Jiwa Anak dan remaja kadang kurang cepat adanya keterlambatan kedatangan dokter yang (buka jam 8, tetapi dokter datang jam 10- an) sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama.
- b. Ada responden merasa bahwa waktu pelayanan petugas di Poliklinik Jiwa Dewasa kurang cepat karena saat menunggu Dokter bisa menunggu hingga 2 jam lamanya sehingga masa penyelesaian layanan menjadi semakin lama.
- c. sebagian besar responden merasa bahwa waktu pelayanan di Layanan Farmasi ini lama karena antriannya yang cukup panjang dan terkadang bisa menunggu hingga 3-4 jam.

Butir pertanyaan Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,898 (97,45). Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah sangat puas dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Untuk standar waktu respon time petugas sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan seperti yang terlihat pada foto berikut ini:

Foto 3. 2 Standar Pelayanan IGD



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

Untuk butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap sangat memuaskan masyarakat. Jadwal visite dan pemberian obat di Layanan Rawat Inap selalu tepat waktu sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk butir Ketepatan waktu jadwal pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,762. Unsur ini sudah sangat memuaskan, akan tetapi masih perlu diitingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Di beberapa poliklinik, masih terdapat keluhan terkait butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan yaitu:

1. Di Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja, beberapa responden yang menjawab jarang tepat waktu karena adanya keterlambatan dokter datang ke poliklinik Jiwa Anak dan Remaja. Pernah terjadi dokter datang pada jam 10.00 WIB atau terlambat 2 jam dari jadwal layanan (layanan buka jam 08.00 WIB).

Untuk butir pertanyaan Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,950 juga sudah sangat memuaskan. Waktu pelayanan Administratif sudah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan oleh RS Jiwa Prpf. HB. Saanin Padang. Untuk pelayanan administratif pasien IGD membutuhkan waktu 4 - 5 jam (pasien baru). Hal ini disebabkan perlu waktu untuk melakukan observasi, apalagi jika pasien mengalami gangguan jiwa yang sampai mengamuk, maka pasien di rawat terlebih dahulu di Unit Pelayanan Intensif Psikiatri (UPIP), dan setelah pasien merasa tenang, pasien baru di pindahkan ke ruang rawat inap. Proses ini harus

disampaikan kepada keluarga pasien, agar bisa memahami lamanya proses pelayanan administrative bagi pasien di IGD.

Sedangkan untuk Unsur Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900. Unsur ini juga sudah sangat memuaskan masyarakat. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu hasil layanan radiologi yang dikeluarkan 10 menit. Waktu penyelesaian layanan Radiologi ini sesuai dengan standar pelayanan waktu yang ditetapkan.

Kelompok Ruang Lingkup Biaya/Tarif (unsur ke-4) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,856 (96,40). Penilaian masyarakat terhadap unsur tersebut sangat memuaskan, walaupun demikian, masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang merasa tarif yang dikenakan sedikit mahal, seperti yang terjadi pada beberapa poliklinik berikut ini:

- a. Beberapa responden menilai bahwa layanan pada Poliklinik Psikologi tidak bisa menggunakan BPJS sehingga harus membayar setiap jenis layanan tindakan psikolog, misalnya ada responden yang mengurus Surat keterangan Sehat Jiwa dikenai biaya Rp.540.000. Biaya ini dinilai cukup sesuai atau dinilai agak mahal oleh responden .
- b. Bagi pasien BPJS, Layanan Laboratorium tidak dipungut biaya/ gratis tapi bagi pasien umum, biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan (RP 180.000 – RP. 750.000), tapi beberapa responden menilai biaya yang dikenakan cukup sesuai.
- c. Bagi pasien BPJS, layanan Radiologi tidak dipungut biaya (gratis), tetapi bagi pasien umum, biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang tertera di Layanan Radiologi sebesar Rp.75.000,-.
- d. Ada tambahan biaya kebutuhan pasien pada Poliklinik Rehabiltasi Medik sebesar Rp.150.000 setiap 2 minggu sekali yang harus di bayarkan tunai, jadi keluarga pasien harus memberikan sejumlah uang tersebut secara langsung ke petugas.

Kelompok Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,000) yaitu butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,753 (93,81). Penilaian masyarakat terhadap unsur tersebut adalah sangat memuaskan sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang. Walaupun demikian masih ada beberapa keluhan seperti:

- a. Ada responden yang merasa bahwa kurang sesuai dengan harapan karena responden merasa belum ada progres dari anak yang di terapi pada Poliklinik Rehabilitasi Medik.
- b. ada responden yang merasa bahwa kurang sesuai dengan harapan karena sudah berulang kali melakukan rehab tetapi tidak ada perubahan di Layanan Ranap Napza.
- c. Ada respondem yang menjawab hasil layanan belum sesuai harapan karena ketersediaan obat untuk Layanan Non jiwa terkadang tidak ada di apotek RSJ sehingga harus mencari di apotek luar.

Kelompok Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) terdiri dari 2 butir pertanyaan dan berada pada kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,714 (92,86) dan butir pertanyaan Cara komunikasi dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,629 (90,72). Penilaian responden terhadap unsur ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, walaupun demikian, masih perlu peningkatan dan perbaikan lagi pada masa yang akan datang terutama pada butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan. Uraian lebih lanjut tentang butir pertanyaan ini akan di sajikan pada sub bab berikutnya.

Kelompok Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) terdiri dari 3 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,625 (90,64), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,644 (91,10), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,822 (95,55). Sebenarnya ketiga butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Uraian lebih detail terkait butir pertanyaan ini akan di sajikan pada sub bab berikutnya.

Kelompok Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,802 (95,04). Butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Walaupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi karena masih ada responden yang tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan layanan yang tersedia di RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang.

Berikut ini adalah foto dokumentasi sarana pengaduan layanan yang sudah di sediakan oleh RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang:

**Foto 3.3 Sarana Pengaduan Layanan**

Alur Pengaduan Layanan

Kotak Saran



Unit Pengaduan Layanan di Premium Wings

Informasi No Kontak pengaduan dan informasi Layanan



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

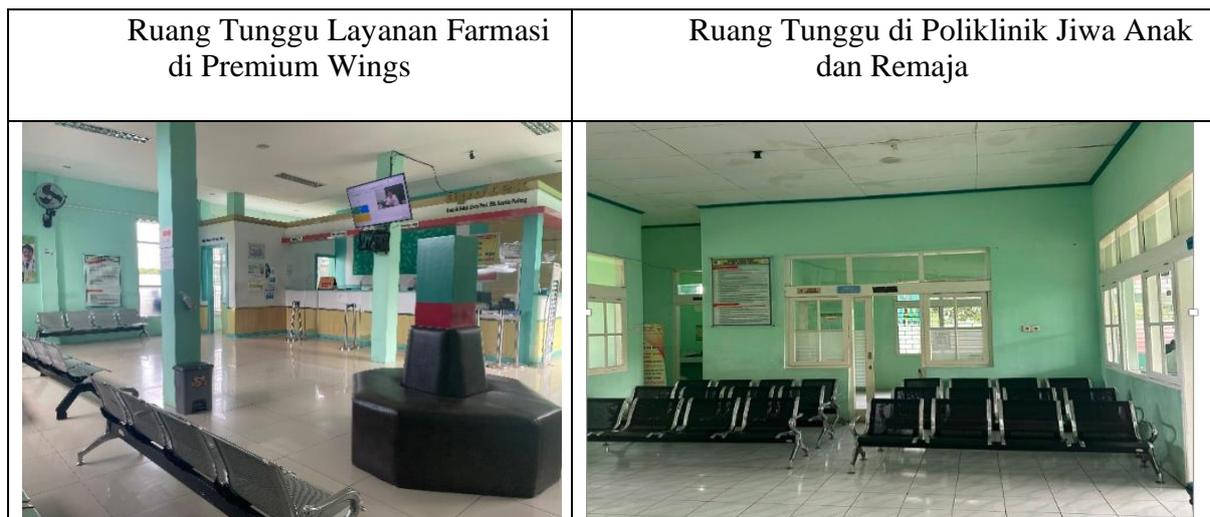
Kelompok Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdiri dari 7 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324-4,00) yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar

3,642 (91,06), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,534 (88,35), butir pertanyaan Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,856 (96,41), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,808 (95,15), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,673 (91,82) dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,734 (93,35).

Penilaian masyarakat terhadap semua butir pertanyaan pada Unsur sarana dan prasarana adalah mayoritas sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Berikut ini foto-foto dokumentasi terkait Sarana dan Prasarana yang ada di RS Jiwa Prof HB. Saanin Padang:

**Foto 3. 4 Prasarana Ruang Tunggu**



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

Diruang tunggu ini, cukup luas sehingga bisa memuat banyak kursi tunggu yang kondisinya baik dan layak. Selain itu, ruangan juga bersih dan terang dan dilengkapi dengan kipas angin sehingga ruang tunggu menjadi lebih nyaman.

Di RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang juga sudah tersedia sarana informasi yang dapat di akses seperti foto berikut ini:



Berikut ini foto ketersediaan sarana penunjang layanan seperti tempat sampah, kursi, meja dll yang juga sudah cukup layak dan memadai.

**Foto 3. 6 Sarana penunjang layanan (tempat sampah, kursi, meja)**

Tempat sampah di Layanan Laboratorium	Tempat sampah di Premium Wings
	
Kursi Ruang Tunggu di Poliklinik Non Jiwa	Kursi Ruang Tunggu di Admission
	

Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

Selain itu terdapat Prasarana tempat ibadah seperti terlihat pada foto berikut ini:

**Foto 3.7 Prasarana Penunjang Mushola**



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

Walaupun demikian masih ada 1 butir pertanyaan yang masih harus di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang terutama pada butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan yang akan dibahas pada sub bab berikutnya.

### **3.4. Prioritas Perbaikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dari 590 responden pada 16 unit yang berada pada layanan di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang, terdapat 3 unsur terendah yang berada pada ruang lingkup Kompetensi Petugas (unsur ke-6), Perilaku Petugas (unsur-7) dan ruang lingkup Sarana dan Prasarana (unsur ke-9). Pendapat responden terhadap 3 unsur terendah adalah sebagai berikut:

#### **1. Unsur perilaku Pelaksana (Unsur ke-7)**

Pada unsur ini, yang menjadi prioritas perbaikan pada masa depan adalah pada butir pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas pada proses pemberian pelayanan.

Masih banyak responden yang menilai kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan masih standar saja, seperti contoh yang di temukan pada beberapa layanan berikut ini:

- a. Ada petugas yang ada dikasir dinilai cukup ramah dan sopan kepada responden terutama pada pasien sudah berusia lanjut dan pasien dengan gangguan jiwa (pasien rawat jalan).
- b. Ada responden yang menjawab untuk kesopanan dan keramahan petugas kurang sopan dan kurang ramah karena ada petugas yang ada di Layanan Rawat jalan Napza yang terkesan cemberut dan tidak murah senyum
- c. Masih ada juga petugas perawat yang mukanya terlihat sinis ketika berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien yang datang membezuk di Layanan Inap Napza.
- d. Ada responden yang menilai petugas labor kurang sopan dan kurang ramah (kurang senyum).

## 2. Unsur Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)

Unsur terdiri dari 1 butir pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu butir pertanyaan pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses layanan. Masih banyak responden yang menilai cara komunikasi petugas pada cukup jelas (standar saja). Berikut ini alasan reponden dalam penilaian terhadap butir pertanyaan ini:

- a. Ada responden yang menilai komunikasi petugas kurang jelas karena tidak menyampaikan penjelasan detail kenapa pasien harus di rawat inap, sedangkan keluarga pasien beranggapan pasien tidak perlu rawat inap, sehingga terjadi *miss* komunikasi antara petugas dan keluarga pasien. Walaupun pada akhirnya setelah negosiasi pasien tetap di rawat inap
- b. terkadang Petugas tidak menyampaikan informasi tentang keterlambatan kedatangan dokter pada Poliklinik Jiwa Dewasa.
- c. Ada responden yang mengatakan terkait komunikasi petugas dengan pasien lansia terkadang pasien susah mengerti karena dokternya terkadang menggunakan bahasa medis.

## 3. Unsur Sarana dan Prasarana Layanan (unsur ke-9)

Pada unsur ini, butir pertanyaan yang menjadi priorias perbaikan adalah pada butir pertanyaan Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan. Penilaian responden terhadap

butir pertanyaan ini sudah memuaskan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Alasan responden terhadap penilaian unsur ini adalah:

- a. Ada responden yang menilai pencahayaan toilet perempuan di Premium Wings kurang terang.
- b. Untuk toilet perempuan di Premium Wings, pintunya tidak bisa dikunci sehingga kurang nyaman, dan kondisinya cukup bersih (toilet berbau kalau banyak yang menggunakan toilet).
- c. Toilet pria di Premium Wings, tempat untuk buang air kecilnya, kran air tidak berfungsi dengan baik.
- d. Tempat parkir untuk Poliklinik Rehabilitasi medik sangat terbatas sehingga terkadang untuk parkir motor menggunakan di lokasi halaman Poliklinik Rehabilitasi Medik sehingga agak mengganggu bagi pasien dan keluarga untuk melewati jalan menuju pintu masuk ruang tunggu. Sedangkan untuk parkir kendaraan roda empat, memakai badan jalan sehingga perlu ada petugas yang bisa mengarahkan untuk pindah parkir di lokasi lain seperti di depan gedung utama atau area parkir premium wings.

Berikut ini adalah foto-foto dokumentasi terkait Prasarana Toilet dan tempat parkir yang tersedia di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang:

**Foto 3. 8 Prasarana Toilet**



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

Dari foto-foto di atas, terlihat bahwa toiletnya wanita di Premium Wings sudah bagus, hanya saja perlu ditingkatkan kebersihannya, karena masih ada keluhan toiletnya bau dan kurang bersih. Sehingga perlu lebih ditingkatkan lagi kinerja cleaning service

untuk membersihkan toilet secara berkala terutama ketika ramai pengunjung yang menggunakan toilet tersebut.

Sedangkan untuk prasarana tempat parkir juga sudah tersedia seperti terlihat pada foto-foto berikut ini:

**Foto 3. 9 Prasarana Tempat parkir**

Tempat parkir kendaraan roda dua di IGD

Tempat parkir kendaraan roda empat di

IGD



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024

**BAB 4**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI RS Jiwa Prof.HB.SAANIN  
PADANG**

---

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang, maka hasil penilaian pelayanan yang dilakukan antara lain :

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **95,97**
2. Poliklinik Jiwa Anak dan Remaja kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **95,71**
3. Poliklinik Jiwa Dewasa kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **94,14**
4. Layanan Rawat Inap Jiwa kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **96,66**
5. Poliklinik Psikologi kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **94,68**
6. Poliklinik Non Jiwa kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **94,35**
7. Layanan Radiologi kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **96,33**
8. Layanan Laboratorium kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **96,34**
9. Poliklinik Rehabilitasi Medik kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **92,17**
10. Layanan Rawat Jalan Napza kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **91,33**

11. Layanan Rawat Inap Napza kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **91,48**
12. Layanan Farmasi kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **95,5**
13. Layanan Admission (Rekam Medik) kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **96,20**
14. Layanan Diklat Mahasiswa kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **89,79**
15. Layanan Kasir kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **97,36**
16. Layanan Surat Menyurat kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **89,73**
17. Layanan Keuangan (Bendahara) kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **95,65**
18. RS Jiwa Prof.HB. Saanin Padang kategori mutu pelayanan **A** atau **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = **94,91**

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kelompok Ruang Lingkup Persyaratan layanan terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Pemenuhan persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,976 (99,41). Penilaian responden terhadap butir pertanyaan ini tersebut sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.
2. Kelompok Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan terdiri dari 3 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,000) yaitu butir pertanyaan Alur prosedur layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,863 (96,57), butir pertanyaan Mekanisme layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,866 (96,65), dan butir pertanyaan Banyaknya prosedur administrasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,898 (97,46). Penilaian masyarakat terhadap

ketiga unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

3. Kelompok Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Layanan (unsur ke-3) terdiri dari 6 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kecepatan waktu pelayanan petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,680 (92,01), butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,762 (94,04), butir pertanyaan Waktu pelayanan administratif yang dibutuhkan di unit IGD memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,950 (98,75), butir pertanyaan Respon time petugas di unit IGD dan Rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,898 (97,45), butir pertanyaan Ketepatan waktu jadwal visite dan pemberian obat di unit rawat inap memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100), butir pertanyaan Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil layanan di unit radiologi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,900 (97,50). Kesemua butir yang ada dalam unsur ini juga sudah sangat memuaskan walaupun masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.
4. Kelompok Ruang Lingkup Biaya/Tarif (unsur ke-4) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/BPJS) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,856 (96,40). Penilaian masyarakat terhadap unsur tersebut sangat memuaskan, walaupun demikian, masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang merasa tarif yang dikenakan sedikit mahal.
5. Kelompok Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan (unsur ke-5) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,000) yaitu butir pertanyaan Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang saudara harapkan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,753 (93,81). Penilaian masyarakat terhadap unsur tersebut adalah sangat memuaskan sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang
6. Kelompok Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6) terdiri dari 2 butir pertanyaan dan berada pada kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kemampuan, keterampilan, dan ketelitian petugas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,714 (92,86) dan butir pertanyaan Cara komunikasi dalam proses

pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,629 (90,72). Penilaian responden terhadap unsur ini sebenarnya sudah sangat memuaskan, walaupun demikian, masih perlu peningkatan dan perbaikan lagi pada masa yang akan datang terutama pada butir pertanyaan Cara komunikasi petugas dalam proses pelayanan.

7. Kelompok Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) terdiri dari 3 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,625 (90,64), butir pertanyaan Kepedulian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,644 (91,10), dan butir pertanyaan Kerapian petugas dalam proses pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,822 (95,55). Sebenarnya ketiga butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan tetapi untuk butir pertanyaan Kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.
8. Kelompok Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (unsur ke-8) terdiri dari 1 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324 - 4,00) yaitu butir pertanyaan Keberadaan sarana pengaduan pelayanan di RSJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,802 (95,04). Butir pertanyaan ini sudah sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Walaupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi karena masih ada responden yang tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan layanan yang tersedia di RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang.
9. Kelompok Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana (unsur ke-9) terdiri dari 7 butir pertanyaan dan berada pada kelompok kelas interval 4 (3,5324-4,00) yaitu butir pertanyaan Ketersediaan sarana penunjang layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,642 (91,06), butir pertanyaan Ketersediaan prasarana penunjang layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,534 (88,35), butir pertanyaan Ketersediaan sarana layanan (alat-alat radiologi) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,700 (92,50), butir pertanyaan Kelengkapan jenis layanan yang dibutuhkan pasien memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,856 (96,41), butir pertanyaan Kemudahan mendapatkan informasi layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,808 (95,15), butir pertanyaan Kebersihan lingkungan layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,673 (91,82) dan butir pertanyaan Keberadaan Cleaning Service memperoleh nilai

rata-rata sebesar 3,734 (93,35). Kesemua butir pertanyaan ini juga sudah mendapatka nilai yang sangat memuaskan, tetapi untuk butir pertanyaan Ketersediaan Prasarana Pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

#### **4.2. Rekomendasi**

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Pada RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, terdapat 3 unsur terendah dan berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana (unsur ke-7) terutama pada butir pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas, Unsur Kompetensi Petugas (unsur ke-6) terutama pada butir pertanyaan Cara Komunikasi Petugas dalam Proses Pelayanan dan Unsur Sarana Prasarana (unsur ke-9) terutama pada butir pertanyaan Ketersediaan Prasarana Penunjang Pelayanan.

Adapun rekomendasi perbaikan terhadap unsur tersebut sebagai berikut :

1. Mengadakan Pelatihan *excellence service* untuk lebih meningkatkan kesopanan, keramahan dan cara komunikasi yang baik dalam proses pemberian layanan
2. Mengganti lampu toilet perempuan agar lebih terang yang ada Premium Wings
3. Memperbaiki pintu toilet perempuan agar bisa di kunci di ada Premium Wings
4. Meningkatkan kinerja cleaning service untuk membersihkan Toilet perempuan secara berkala.
5. Memperbaiki kran air pada Toilet pria di Premium Wings
6. Ada petugas yang dapat mengarahkan lokasi parkir agar tidak memakai badan jalan dan mengganggu akses ke pintu utama layanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Layanan Diklat Mahasiswa Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Layanan Diklat Mahasiswa Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Profil

### **Landasan Hukum:**

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah provinsi Sumatera Barat
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

**TABEL INDUK**  
**SKM RS Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2024**

No Respon den	U1	U2			U3						U4	U5	U6			U7			U8	U9					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	3	4	4	4	4		3	3	4	4
4	4	3	3	2	4	4					3	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	4	3	3
6	4	2	4	2	4	4					4	2		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
7	4	4	4	2	3	3					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	3	3
12	3	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	4	3		4	4	3	3
13	3	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
14	3	4	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
15	3	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3

17	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
20	4	3	3	2	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	4					3	3		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
30	4	3	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	4	3	3
31	4	3	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	4
32	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	4
33	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	3	4	4	4		4	3	4	4
34	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	3	4	4
35	4	3	4	3	2	3					4	3		3	3	3	4	4	3	2		4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
38	4	4	4	4	2	3					4	4		3	3	3	4	4	3	2		4	3	3	3
39	4	3	4	4	3	3					4	4		3	3	3	4	4	3	2		4	4	3	3
40	4	4	4	4	2	3					4	3		3	3	3	4	4	3	2		4	3	3	3
41	4	3	3	4	4	4					4	3		3	3	2	4	4	4	4		4	4	4	4

42	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3	
43	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
44	4	4	4	4	2	2					4	4		3	3	2	4	4	4	4	4		4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
48	4	4	4	4	2	3					4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	3	3	3	
49	4	4	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	3	3	3	
50	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3	
51	4	4	4	4	3	3					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4	
52	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
55	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
56	4	4	4	4	2	4					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
61	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	2	2		4	4	2	3	
62	4	4	4	4	3	4					4	3		3	2	3	4	4	3	2		4	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
64	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	3	2		4	4	3	4	
65	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
66	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	2	4	4	4		4	4	4	4	

67	4	4	4	4	2	3					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
68	4	4	4	4	2	2					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
70	4	4	4	4	2	3					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	2	3		4	3	3	3
72	4	4	4	4	3	4					4	4		3	3	3	4	4	2	3		4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	4
80	4	4	4	4	2	3					4	3		3	3	3	3	4	3	2		4	3	3	3
81	4	4	4	4	3	3					3	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
86	4	3	3	3	1	3					4	3		4	4	4	4	4	3	2		4	4	3	3
87	4	4	4	3	2	3					4	3		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

92	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
96	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
97	4	4	4	4	2	3					4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	3	2	3
98	4	4	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3					4	4		3	4	3	4	4	3	3		4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4					4	4		4	3	3	3	4	3	3		4	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
113	4	4	4	4	2	3					4	3		3	3	3	4	4	3	3		2	3	3	3
114	4	4	4	4	2	3					4	4		3	3	3	3	4	3	2		4	3	3	3
115	4	4	4	4	2	3					4	2		3	3	3	4	4	3	2		3	3	2	3
116	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

118	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	3	
122	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
131	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	3	3	3	
132	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
134	4	4	4	4	3	4					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	3	
135	4	4	3	4	3	2					4	2		3	3	3	3	4	3	2		3	3	3	3	
136	4	4	3	4	3	2					4	3		3	3	3	3	4	3	2		3	3	2	3	
137	4	4	3	4	3	2					3	4		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3	
138	4	3	4	4	3	2					3	2		3	3	3	4	4	3	2		3	3	2	3	
139	4	3	3	3	3	3					4	2		3	3	3	4	4	3	2		3	3	3	3	
140	4	4	3	3	3	3					4	2		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3	
141	4	4	3	4	3	2					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
142	4	4	4	4	3	3					4	2		3	3	3	3	4	4	4		4	4	2	3	
143	4	4	4	4	4	3					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
144	4	3	3	3	2	2					4	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3	

145	4	4	4	4	4	4					4	4		2	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
148	4	4	4	4	3	2					4	3		3	3	3	3	3	2	2		3	3	2	3
149	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
150	4	3	3	3	3	4					4	3		3	3	3	4	3	3	3		4	3	2	3
151	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
152	4	3	4	4	4	2					4	3		3	4	3	3	4	4	3		3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	3	3	2		3	3	2	3
154	4	4	4	4	4	3					4	4		3	3	3	3	3	4	2		3	3	2	3
155	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
157	4	3	3	4	3	2					4	2		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
167	4	3	4	4	3	2					3	2		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
169	4	4	4	4	3	2					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	4
170	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

172	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4					3	3		3	3	3	4	4	3	3		4	3	2	3
176	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
177	4	3	3	4	4	4					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4					3	3		3	3	3	3	4	3	2		4	3	3	3
181	4	3	3	4	2	3					3	3		4	4	3	3	4	3	2		4	3	3	3
182	4	3	3	4	2	3					3	3		3	3	3	3	4	3	2		4	3	2	3
183	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
191	4	3	3	4	3	2					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	2					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	4
197	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
198	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

199	4	4	4	4	4	4					3	3		3	3	3	3	4	4	3		4	4	3	3
200	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
202	4	4	4	3	3	2					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
204	4	4	4	4	2	2					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	4
205	4	4	4	4	3	2					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	4
206	4	4	4	4	3	2					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	2	3
207	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4					3	3		3	3	3	3	4	3	3		4	3	3	3
218	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	4	4		4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	4	4		4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	4	4		4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4

226	4	4	4	4	4	4				4	4	4		3	3	3	4	4	3	3	3			3	4
227	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
228	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
229	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	1	3	3	3			3	4
230	4	4	4	4	4	4				3	4	4		4	4	4	4	4	4	3	4			4	3
231	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
232	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
233	4	4	4	4	4	4				4	4	4		3	3	3	4	1	3	3	3			3	4
234	4	4	4	4	4	4				4	4	4		4	4	4	4	4	3	4	4			3	4
235	4	3	4	3	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	4	4
236	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	2		4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	2		4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	1	4	3		4	4	3	3
245	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4					3	3		3	3	3	3	1	4	4		4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4

253	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
254	4	4	4	4	3	4					3	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
255	4	3	3	3	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		3	3	4	4
256	4	4	3	4	4	4					4	4		3	3	3	4	1	4	4		4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
258	4	3	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
259	4	4	4	3	3	4					3	4		4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4
260	4	3	3	3	3	3					4	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3
261	4	3	3	3	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
262	4	4	4	3	3	4					3	3		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
263	4	4	4	3	3	3					3	3		3	3	3	4	4	4	4		4	3	4	4
264	4	4	3	3	3	4					3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
266	2	3	3	3	4	3					3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	4	4
267	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
272	4	3	3	4	4	4					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	4	4
273	4	3	3	4	4	4					3	3		3	3	4	3	4	3	3		3	3	4	4
274	4	3	3	4	4	4					3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	4	4
275	4	3	3	4	4	4					3	3		3	3	4	3	4	3	3		3	3	4	4
276	4	3	3	4	3	4					4	4		4	3	3	4	1	3	3		3	3	4	4
277	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	4	4	4	3	3		3	3	4	4
278	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	4	4	4	3	3		4	4	3	3
279	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3

280	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	3	4	4	4		4	4	3	3	
281	4	4	4	4	3	3					3	2		3	3	3	3	4	3	2		2	3	3	3	
282	4	4	3	4	3	3					3	3		3	3	3	4	4	4	4		4	3	3	3	
283	4	4	3	4	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3	
284	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3	
285	3	3	3	3	3	3					3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
286	3	3	3	3	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3	
287	3	3	3	3	4	4					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	4	4	
288	3	3	3	3	3	4					4	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
289	3	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3	
290	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4					4	4		4	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
293	4	3	4	4	4	4					4	4		4	3	4	4	4	4	4		4	4	3	3	
294	4	3	3	4	4	4					3	4		3	3	3	3	4	3	3		4	3	4	4	
295	3	3	3	4	4	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3	
296	4	3	3	4	4	4					4	3		4	4	4	4	4	4	3	2		1	1	4	4
297	4	3	3	4	4	4					3	4		3	4	4	4	4	4	4		4	3	3	4	
298	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	3	3	4		4	3	4	4	
299	4	4	4	4	3	3					3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
300	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	3					3	4		4	4	4	3	4	3	3		4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	
304	4	3	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	3		3	3	4	4	
305	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3	
306	4	3	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	

307	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	3	3
309	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	3		4	4	3	3
312	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4					4	4		3	2	3	4	4	3	3		4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4					4	3		4	4	4	4	4	3	2		4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
324	4	3	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
325	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	3					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
327	4	4	4	4	2	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
328	4	4	4	4	4	4					4	4		3	4	3	3	4	3	3		4	4	3	3
329	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4					3	4		4	4	4	4	1	3	2		4	4	4	4
331	4	3	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	3	3
332	4	4	4	4	2	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
333	4	3	4	4	3	4					3	3		3	3	3	3	4	3	2		4	4	3	3

334	4	4	4	2	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
338	4	4	4	4	2	4					4	3		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	4	2	3
340	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
341	4	4	4	4	2	4					4	4		3	3	3	3	4	3	2		4	4	3	3
342	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
343	4	4	4	3	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
346	4	4	4	4	2	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
347	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
348	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	3	2		4	4	4	4
349	4	4	4	4	2	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
350	4	4	4	4	2	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
352	4	4	4	3	4	4					3	4		3	3	3	3	3	4	2		4	3	3	3
353	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
355	4	4	3	4	3	4					3	4		4	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
356	4	3	3	4	3	4					3	4		4	3	3	3	4	4	4		3	3	4	4
357	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3
358	4	4	3	4	4	4					4	3		3	4	4	4	4	3	3		3	4	3	3
359	4	4	3	4	3	3					3	3		4	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3
360	4	4	3	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		3	3	4	4

361	4	4	4	3	4	4					3	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
362	4	3	3	4	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	4	4	4
363	4	4	3	4	3	4					4	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
364	4	4	4	4	3	4					3	3		3	3	3	4	4	4	3		4	4	3	3
365	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	1	4	4		3	4	3	3
370	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	4	4	2		4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	3					4	3		3	3	3	3	4	4	3		3	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
376	4	4	4	4	3	4					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
377	4	4	4	4	3	3					4	4		3	3	3	3	4	4	3		3	4	3	3
378	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	1	4	4		3	4	4	4
380	4	4	4	4	4	3					4	4		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	4	2		4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	3					4	3		3	3	3	4	4	4	3		3	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	3					4	3		3	3	3	3	4	4	2		4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	4	4	3		4	4	4	4

388	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	4	4	3		4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	4	4	3		4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	3	4	4	3		4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	2					4	3		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	3					4	2		3	3	3	3	4	3	3		3	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
397	4	4	4	4			4	4			4	3		3	3	3	4	4	4	3		4	4	3	3
398	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
399	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
400	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	3	4	4
401	4	2	2	2			3	3			4	4		3	3	3	4	1	3	3		4	3	4	4
402	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
403	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
404	4	4	4	4			4	3			4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	4	4
405	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
406	4	4	4	4			4	4			4	4		3	3	4	4	4	3	3		4	4	4	4
407	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
408	4	4	4	4			4	3			4	4		3	3	3	4	4	4	3		4	4	4	4
409	4	4	2	4			4	3			4	4		3	3	3	4	4	4	3		4	4	3	3
410	4	4	4	4			4	3			4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
411	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	4	4
412	4	4	4	4			4	4			4	4		2	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
413	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
414	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

415	4	4	4	4			4	4			4	4		3	3	3	4	4	4	3		4	4	3	3
416	4	4	4	4			4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
419	4	3	4	4	4	4					3	4		3	3	3	3	1	4	4		4	4	4	4
420	4	3	4	4	3	3					3	4		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
423	4	3	3	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
424	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	1	4	4		4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	3	3		4	4	3	3
427	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
429	4	3	2	4	3	2					3	4		3	3	3	3	1	2	4		4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
431	4	3	4	4	2	2					3	4		3	2	3	3	4	4	4		3	4	4	4
432	4	3	4	4	4	4					4	4	3	3	3	3	4	4	4	4			4	4	4
433	4	4	4	4	4	4					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	4
434	4	4	4	4	4	4					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	4
435	4	3	4	4	2	4					4	4	3	3	3	3	4	4	3	4			4	3	3
436	4	4	4	4	4	4					4	4	3	3	3	3	4	4	3	4			3	4	4
437	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	4				4	4
438	4	4	4	3	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	4				4	4
439	4	4	4	4	3	4					4	4		3	3	4	4	4	3	4				4	4
440	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4				4	4
441	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4				4	4

442	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4				4	4	
443	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
444	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
445	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
446	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3	4				4	4
447	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3	4				4	4
448	4	4	4	3	4	4					3	4		3	3	3	4	4	3	3				3	3	
449	4	4	4	4	3	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
450	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
451	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3				3	3	
452	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
453	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
454	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
455	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	3	3				3	3
456	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
457	4	4	4	3	4	4					3	4		3	3	3	4	4	3	3				4	4	
458	4	4	4	3	4	4					3	4		3	3	3	4	4	3	3				4	4	
459	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
460	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
461	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
462	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
463	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3				4	4	
464	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	3				4	4	
465	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3				4	4	
466	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				4	4
467	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4	4

469	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	3	4	4
470	4	4	4	3	3	3					4	4		3	3	3	4	1	3	3		4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	1	4	4		4	3	4	4
472	4	4	4	4	3	3					4	4		4	4	4	4	1	3	3		4	4	4	4
473	4	3	4	2	3	3					4	3		3	3	3	4	1	3	4		4	4	4	4
474	4	4	4	3	3	3					4	4		3	3	3	3	4	4	4		4	4	4	4
475	4	4	4	2	4	4					3	4		4	4	4	4	1	4	4		4	4	4	4
476	4	4	4	2	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
477	4	3	3	3	3	3					3	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
478	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
479	4	3	3	4	3	3					4	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3
480	4	4	4	3	4	3					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
481	4	3	3	3	3	3					3	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	4	4
482	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
483	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
484	4	4	4	4	3	4				4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				4	4	
485	4	4	4	4	4	4				4	2	4	4	4	4	4	2	3	3				4	4	
486	4	4	3	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	3	2				4	4	
487	4	4	3	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	3	2				4	4	
488	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				4	4	
489	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
490	4	4	2	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	4	4				4	4	
491	4	4	3	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	4	4				4	4	
492	4	4	2	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	4	4				4	4	
493	4	4	3	4	4	2				3	3	4	3	3	3	4	4	4	4				4	4	
494	4	4	2	4	4	2				4	4	4	3	3	3	4	4	4	4				4	4	
495	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				4	4	

496	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	2				4	4	
497	4	4	4	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	1	3	3				4	4	
498	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	3	2				4	4	
499	4	4	4	4	4	4				4	3	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
500	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
501	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				4	4	
502	4	3	3	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	3	3				4	4	
503	4	3	3	4	4	4				4	4	4	3	3	3	4	4	3	3				4	4	
504	4	3	3	4	4	3				4	4	4	3	3	3	4	4	2	3				4	4	
505	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
506	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
507	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				4	4	
508	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	2				4	4	
509	4	2	3	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				4	4	
510	4	4	4	4	4	4				4	3	4	4	4	4	4	4	4	3				4	4	
511	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				4	4	
512	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	1	2	3		4	4	4	4
513	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	1	2	3		3	3	2	3
514	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	4		4	4	3	3
515	4	4	4	4				4	4		4	3		3	3	3	4	4	3	3		3	3	2	3
516	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	4		4	4	3	3
517	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	1	3	4		4	4	4	4
518	4	4	4	4				4	4		4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
519	4	4	4	4				4	4		4	4		3	3	3	4	4	3	2		4	4	4	4
520	4	4	4	4				4	4		4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
521	4	4	4	4				4	4		4	4		3	4	3	4	1	4	4		4	4	4	4
522	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

523	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
524	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4	2		4	4	4	4
525	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			3	3	3	3
526	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
527	4	4	4	4				4	4		4	4		3	3	3	4	4	3	3		3	3	3	3
528	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
529	4	4	4	4				4	4		4	4		3	2	3	4	4	3	3		4	4	4	4
530	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
531	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
532	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
533	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4
534	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
535	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	4	4	4
536	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
537	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4
538	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
539	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
540	4	4	4	4				4	4		4	4		4	4	4	4	4	2	3		4	4	4	4
541	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
542	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	2		4	4	3	3
543	4	3	4	4	3	3					4	3		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
545	4	3	4	4	2	3					4	3		3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
546	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4			4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4					4	3		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
548	4	3	3	4	3	3					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
549	4	3	4	4	4	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3

550	4	3	4	4	4	4					4	3		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
551	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	1	3	3		3	3	3	4
552	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	4	4	4	3	3		4	4	3	3
557	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
562	4	3	4	4	3	3					4	3		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
563	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
564	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
565	4	3	4	4	3	3					4	3		3	3	3	3	4	3	3		3	4	3	3
566	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		3	4	3	3
567	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
569	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
570	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3
573	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
574	4	4	4	4	4	4					4	4		3	3	3	4	4	3	3		4	4	3	3
575	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
576	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4

577	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
578	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
579	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
580	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
581	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
582	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
583	4	4	4	4	4	3					4	3		3	3	3	3	4	3	2		4	4	3	3			
584	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
585	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
586	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
587	4	4	4	4	3	3					4	3		3	3	3	4	4	3	2		4	4	3	3			
588	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
589	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
590	4	4	4	4	4	4					4	4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4			
Total	23	22	22	23	19	20		19	11	15	22	22	12	21	21	21	22	22	21	19		19	21	21	20			
	46	79	81	06	97	37	79	1	6	8	79	27	6	46	43	66	52	38	41	87	37	86	00	83	98			
NRR	3,9	3,8	3,8	3,9	3,6	3,7	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,8	3,7	3,6	3,5	3,7	3,8	3,8	3,7	3,7			
	76	63	66	08	91	65	50	98	00	50	63	75	00	37	32	71	17	93	29	48	00	56	18	00	46			
NRR U9	3,9	3,879				3,876							3,8	3,7	3,619				3,707			3,7	3,714					
	76												63	75								93						
NRR U9*0.1	0,4	0,431				0,430							0,4	0,4	0,402				0,411			0,4	0,412					
	41												29	19								21						
Nilai IKM	<b>94,91</b>																											



Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
kepada Masyarakat (LPPM)  
UNIVERSITAS ANDALAS 2024