METADATA STATISTIK
KEGIATAN

Judul Kegiatan		Survey Kepuasan Masyarakat di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Tahun Kegiatan		2023
Cara Pengumpulan Data		Survei
Sektor Kegiatan		Kesehatan
Jenis Kegiatan Statistik		Statistik Sektoral
Identitas Rekomendasi		-
I. PENYELENGGARA		
1.1	Instansi Penyelenggara	RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang
1.2	Alamat	Jl. Raya Ulu Gadut, Pauh, Padang
	Telepon	0751-72001
	Faksimile	0751-72001
	Email	rsjhbsaanin@yahoo.co.id
II. PENANGGUNG JAWAB		
2.1	Unit Eselon Penanggung Jawab	
	Eselon 1	Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat
	Eselon 2	Direktur RS. Jiwa Prof. HB Saanin Padang
2.2	Penanggung Jawab Teknis	
	Nama	dr. Ria Ariani
	Jabatan	LPPM Unand
	Alamat	Jalan Raya Ulu Gadut Padang
	Telepon	(0751) 72001
	Faksimile	-
	Email	rsjhbsaanin@yahoo.co.id
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN		

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

3.1	Latar Belakang Kegiatan	Dalam Rangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudlkan good governance, pelayan publik 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 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 perkembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi pelayanan yang diterimanya. saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Mekanisme survey diwujudkan melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang digagas oleh kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) yang pelaksanaanya pada saat ini berpedoman pada PerMen PAN RB Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui survey kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.
3.2	Tujuan Kegiatan	1) Diketahuinya tingkat pencapaian kinerja pada masing-masing unit layanan publik di ke 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 kratifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.
3.3	Rencana Jadwal Kegiatan	
	Perencanaan Kegiatan	2023-01-10 s.d. 2023-02-28
	Desain	2023-04-12 s.d. 2023-07-20
	Pengumpulan Data	2023-07-21 s.d. 2023-08-31
	Pengolahan Data	2023-09-04 s.d. 2023-09-27
	Analisis	2023-09-29 s.d. 2023-10-13
	Diseminasi Hasil	2023-10-16 s.d. 2023-10-30
	Evaluasi	2023-11-06 s.d. 2023-11-24

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, contohnya KTP, BPJS, KK, Rujukan.	Saat pencacahan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Alur yang harus diikuti untuk mendapatkan pelayanan (alur Instalansi Gawat Darurat (IGD), Poklinik Anak dan Remaja, Poli Dewasa, Instalansi Rawat Inap)	Saat pencacahan
Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan	Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.	Saat pencacahan
Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.	Saat pencacahan
Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap produk layanan yang diterima. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan janji yang diberikan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan. Contohnya layanan Instalansi Gawat Darurat (IGD), poliklinik Anak dan Remaja, dan poli Dewasa, Instalansi Rawat Inap.	Saat pencacahan
Kompetensi petugas pelayanan	Kompetensi petugas pelayanan	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan , dan pengalaman.	Saat pencacahan
Perilaku Petugas Pelayanan	Perilaku Petugas Pelayanan	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. contohnya sikap, dan tingkah laku petugas	Saat pencacahan
Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Contohnya spam lapor, kotak saran.	Saat pencacahan

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus. Sarana adalah segala seesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.Contohnya Kipas angin, toilet.	Saat pencacahan

IV. DESAIN KEGIATAN		
4.1	Kegiatan ini dilakukan	BERULANG
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan	TAHUNAN
4.3	Tipe Pengumpulan Data	CROSS_SECTIONAL
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data	SEBAGIAN_WILAYAH_INDONESIA
4.5	Wilayah Kegiatan	
	Provinsi	**Kabupaten/Kota**
	SUMATERA BARAT	KOTA PADANG
4.6	Metode Pengumpulan Data	Wawancara, Pengumpulan data sekunder
4.7	Sarana Pengumpulan Data	PAPI
4.8	Unit Pengumpulan Data	Individu
V. DESAIN SAMPEL *(khusus survei)*		
5.1	Jenis Rancangan Sampel	SINGLE_STAGE_ATAU_PHASE
5.2	Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir	SAMPEL_NONPROBABILITAS
5.3	Metode yang Digunakan	PURPOSIVE_SAMPLING
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir	-
5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan	-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama	-
5.7	Unit Sampel	Individu
5.8	Unit Observasi	Warga masyarakat atau keluarga yang sedang melakukan proses pelayanan di lokasi penelitian
VI. PENGUMPULAN DATA		
6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	Ya

*Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/

6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	Supervisi
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data	Mitra/tenaga kontrak
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	Diploma IV/S1/S2/S3
6.6	Jumlah Petugas	Supervisor/penyelia/pengawas: 2 Pengumpul data/enumerator: 3
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Ya
VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS		
7.1	Tahapan Pengolahan Data	Editing, Coding, Data Entry, Validasi
7.2	Metode Analisis	DESKRIPTIF_DAN_INFERENSIA
7.3	Unit Analisis	Individu
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Lainnya : Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
VIII. DISEMINASI HASIL		
8.1	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum	
	Tercetak (*hardcopy*)	Ya
	Digital (*softcopy*)	Ya
	Data Mikro	Tidak
8.2	Rencana Rilis Produk Kegiatan	
	Tercetak	2023-12-01;
	Digital	2023-12-15;
	Data Mikro	-

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

METADATA STATISTIK
VARIABEL

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Kejelasan Persyaratan Pelayanan	-	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif	-	Saat pencacahan (saat pengambilan data)	Jumlah	tidak ada satuan	Array	-	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Ya
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	-	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, seperti pelayanan pada instalasi IGD, poliklinik anak dan remaja, poli dewasa, instalasi rawat inap	-	Saat pencacahan (saat pengambilan data)	-	-	Array	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima	Ya
Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan	-	Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan Kecepatan Pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.	-	Saat pencacahan			Array	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Ya

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	-	Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.	-	Saat pencacahan			Array	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Ya
Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	-	Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap produk layanan yang diterima. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan janji yang diberikan.	-	Saat pencacahan			Array	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kesesuaian jenis pelayanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan hasil	Ya
Kompetensi petugas pelayanan	-	Kompetensi Pelayanan	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	-	Saat pencacahan	Jumlah	tidak ada satuan	Array	-	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Ya

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Perilaku Petugas Pelayanan	-	Perilaku Petugas Pelayanan	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	-	Saat pencacahan	Jumlah	tidak ada satuan	Array	-	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Ya
Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	-	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tata cara pelaksanaan pelayanan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku	-	Saat pencacahan	Jumlah	tidak ada satuan	Array	-	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan	Ya
Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	-	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.	-	Saat pencacahan			Array	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ditanyakan untuk keluarga pasien yang komunikatif;	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana	Ya

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*

METADATA STATISTIK
INDIKATOR

Nama Indikator	Konsep	Definisi	Interpretasi	Metode Perhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian	Apakah Indikator Komposit	Indikator Pembangun	Variabel Pembangun	Level Estimasi	Apakah indikator dapat diakses umum
Survei Kepuasan Masyarakat	Survei Kepuasan Masyarakat	KM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyakarat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Kegiatan nya meliputi Kejelasan Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur , Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan, Tingkat kepuasaan terhadap biaya pelayanan, Tingkat kepuasan terhadap produk layanan, Kompetensi petugas pelayanan, Kompetensi petugas pelayanan, Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan, Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan Responden SKM adalah orang yang mengunjungi RS yang menerima layanan	Nilai maksimum dari SKM akan bernilai 88,31 - 100 jika mutu pelayanannya A (sangat baik) Contoh : Pada tahun 2023, nilai SKM sebesar 93,33 %. Hasil ini menandakan bahwa lebih dari 90 % mutu pelayanan sangat baik.	SKM =(Total dari Nilai Persepsi Per Unsur)/(Total Unsur yang terisi) x Nilai Penimbangan SKM Unit Pelayanan x 25	Indeks	Angka	Wilayah RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang	Tidak	-	Kejelasan Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur	RS Jiwa HB Saanin	Ya

**Dokumen ini diunduh dari aplikasi Metadata Statistik https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/*