

PROGRAM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pedoman survei kepuasan Masyarakat tersebut terdapat di Permenpan RB nomor 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

C. Sasaran

1. Pasien yang dirawat inap lebih dari 2 (dua) hari;
2. Pasien rawat jalan, kunjungan ke rumah sakit lebih dari 2 (dua) kali;
3. Keluarga pasien (pasien yang dirawat lebih dari 2 (dua) hari).

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal – hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah pengolahan data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada 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 ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. 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(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis
- *) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 (enam) bulanan (Semester).

Periode survei dilaksanakan pada bulan Juni dan Desember.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden di minta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. PELAKSANAAN

1. Pelaksana Survei

Survei di laksanakan secara mandiri oleh RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah – langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisisioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat

C. Penyusunan Laporan

1. Materi pokok Laporan SKM

Materi pokok laporan SKM mencakup : latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM.

- 1) Pendahuluan : latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM
- 2) Analisis : meliputi data kuisisioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- 3) Penutup

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan survei

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana, terdiri dari :
 - a) Ketua
 - b) Anggota sebagai surveior 5 orang
 - c) Sekretariat 3 orang

2. Penyiapan Bahan Survei

- a. Kuisisioner
- b. Bagian kuisisioner
- c. Bentuk jawaban

B. Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel di sesuaikan dengan jenis layanan, tujuan dan data yang ingin diperoleh. Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** (Lampiran II) atau di hitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Di unit – unit pelayanan pada waktu jam pelayanan, seperti : ruang perawatan, rawat jalan, perawatan intensif, dan unit penunjang lainnya (farmasi, radiologi, laboratorium, gizi, pendaftaran rawat inap dan rawat jalan)

c. Pelaksanaan pengumpulan data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah di tetapkan.

2. Pengisian kuisisioner

Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya di kumpulkan di tempat yang telah di sediakan.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. Pengukuran Skala Likert

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer melalui data entry dan penghitungan indeks dengan program komputer / sistem data base.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan
2. Prioritaskan peningkatan kualitas pelayanan
3. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
- c. Pengolahan Data indeks, 6 (enam) hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN
HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang di tunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasikan, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan presentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang di survei.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk unsurnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel

BAB VIII

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

LAMPIRAN I : Penentuan Sampel

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
KABUPATEN/KOTA SINTANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA

Jenis layanan yang diterima :(Poli rawat jalan, Ruang perawatan, IGD, kasir, farmasi, dll)

A. Pendapat responden terhadap pelayanan
(Mohon dipilih satu diantara pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis layanan yang anda dapatkan ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat sesuai
Harapan Bapak/Ibu :		

2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan ?	1	Berbelit
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah
Harapan Bapak/Ibu :		

3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pemberian pelayanan?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat
Harapan Bapak/Ibu :		

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian / kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang anda terima ?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis
Harapan Bapak/Ibu :		

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan / anda terima ?	3	Sesuai
	4	Sangat sesuai
Harapan Bapak/Ibu :		

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?	1	Tidak Mampu
	2	Kurang Mampu
	3	Mampu
	4	Sangat Mampu dan terampil
Harapan Bapak/Ibu :		

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara ?	1	Tidak sopan dan ramah
	2	Kurang Sopan dan Ramah
	3	Sopan dan Ramah
	4	Sangat sopan dan ramah
Harapan Bapak/Ibu :		

8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini ?	1	Buruk
	2	Cukup
	3	Baik
	4	Sangat baik
Harapan Bapak/Ibu :		

9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1	Tidak Ada
	2	Ada, tetapi tidak berfungsi
	3	Berfungsi kurang maksimal
	4	Dikelola dengan baik
Harapan Bapak/Ibu :		

LAMPIRAN II
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			Semester I	Semester II	

LAMPIRAN III
RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/Kegiatan	Penanggungjawab
1.	Kecepatan/waktu penyelesaian			
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan			
3.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan masukan			
4.	Sarana dan Prasarana			