



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
JALAN PATTIMURA TELP (0565) 21002 – 22022 FAX 23691
SINTANG - 78611

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI - JUNI 2019

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparat 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 di tangani 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. Peraturan ini di pandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini di maksudkan 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 di rawat inap lebih dari 2 (dua) hari;
2. Pasien rawat jalan, kunjungan ke rumah sakit lebih dari 2 (dua) kali;
3. Keluarga pasien (pasien yang di rawat 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 di akses 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 diatuar dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan di pertanggungjawabkan 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 Peraturan Bupati No. 27 tahun 2015
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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
7. 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).

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 ANALISIS

A. Data Kuesioner

- a) Kuesioner dan penentuan sampel berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017
- b) Kuesioner memuat 9 (sembilan) unsur
- c) Jumlah populasi adalah jumlah pasien periode Januari – April 2019, sebanyak 4.438 pasien
- d) Jumlah Sampel sebanyak 354 pasien
- e) Jumlah kuesioner yang tersebar sebanyak 354 sesuai dengan banyaknya sampel, dengan distribusi sebagai berikut:

No	Nama Ruangan	Jumlah Sampel
1.	Penyakit dalam	101 Pasien
2.	Perawatan Bedah	54 Pasien
3.	Perawatan anak	81 Pasien
4.	Kebidanan	36 Pasien
5.	Isolasi	20 Pasien
6.	VIP	20 Pasien
7.	ICU	10 Pasien
8.	Perinatalogi	26 Pasien

B. Perhitungan Hasil Kuisisioner pada setiap unsur

No	Unsur	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
1	Kesesuaian Persyaratan	12,80	75,20	12,00	0,00
No	Unsur	Sangat Mudah	Mudah	Agak Mudah	Berbelit
2	Prosedur Pelayanan	14,40	68,80	16,00	0,80
No	Unsur	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
3	Kecepatan Pelayanan	10,40	73,60	16,00	0,00
No	Unsur	Gratis	Murah	Cukup Mahal	Sangat Mahal
4	Kewajaran Biaya	31,20	44,80	24,00	0,00
No	Unsur	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
5	Kesesuaian Pelayanan	4,80	80,00	15,20	0,00
No	Unsur	Sangat Mampu	Mampu	Kurang Mampu	Tidak Mampu
6	Kopetensi Petugas	21,60	68,80	9,60	0,00
No	Unsur	Sangat Sopan	Sopan	Kurang Sopan	Tidak Sopan

7	Perilaku Petugas Pelayanan	22,40	72,00	5,60	0,00
No	Unsur	Dikelola dengan baik	Berfungsi kurang optimal	Ada, tapi tidak berfungsi	Tidak Ada
8	Penanganan Pengaduan	52,00	43,20	4,80	0,00
No	Unsur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	16,80	56,80	25,60	0,80

C. Hasil Komulatif

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
TAHUN 2019**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : RAWAT INAP
75,64	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 354 ORANG JENIS KELAMIN : L= 56 ORANG/ P = 69 ORANG PENDIDIKAN :SD = 43 ORANG SMP = 25 ORANG SMA = 39 ORANG D III = - S1 = 15 ORANG S2 = 3 ORANG</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN RSUD KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

D. Indikator penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Mutu Pelayanan	Indikator
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99

E. Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			Semester I	Semester II	
1.	Penanganan Pengaduan	Publikasi Alur SOP Pengaduan			Nursyamsiah
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perbaiki sarana yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik			Uti M. Rolfen

Keterangan :

- Semester 1 : sejak ditemukan masalah sampai dengan 6 (enam) bulan setelah pelaksanaan evaluasi IKM
- Semester II : sejak 6 (enam) bulan setelah ditemukan masalah, sampai dengan 6 (enam) bulan berikutnya

BAB III

PENUTUP

Demikian Survei indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Ade Muhammad Djoen
Sintang



dr. Rosa Trifina, MPH
Pembina Tk. 1
NIP. 19700828 200212 2 006