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

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
# PERIODE JULI – DESEMBER 2019

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melaui 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

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

C. Sasaran

1. Pasien yang di rawat inap lebih dari 2 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
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
   haasil 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 konsistenkepada 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 kapabalitas 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 peratusan 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 p elayanan 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
# ANALISIS

## A. Data Kuisioner

a. Kuisioner dan penentuan sampel berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017
b. Kuisioner memuat 9 (sembilan) unsur
c. Jumlah populasi adalah jumlah pasien periode Juli – Oktober 2019
d. Jumlah populasi adalah jumlah pasien periode Juli – Oktober 2019
e. Jumlah sampel sebanyak Pasien 211 Orang
f. Jumlah Kuisioner yang tersebar sebanyak sesuai dengan banyaknya sampel, dengan distribusi sebagai berikut :

| No | Nama Ruangan | Jumlah Sampel |
|---|---|---|
| 1 | Penyakit Dalam | 31 |
| 2. | perawatan Bedah | 30 |
| 3. | Perawatan Anak | 25 |
| 4. | Kebidanan | 25 |
| 5. | Isolasi | 10 |
| 6. | VIP | 15 |
| 7. | ICU | 10 |
| 8. | Perinatologi | 20 |
| 9. | Rawat Jalan | 45 |

## B. Perhitungan Hasil Kuisioner pada setiap unsur

| **No** | **Unsur** | **Sangat Sesuai** | **Sesuai** | **Kurang Sesuai** | **Tidak sesuai** |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **Kesesuaian Persyaratan** | **22,86** | **74,76** | **2,38** | **0,00** |
| **No** | **Unsur** | **Sangat Mudah** | **Mudah** | **Agak Mudah** | **Berbelit** |
| **2** | **prosedur Pelayanan** | **20,00** | **73,33** | **4,29** | **2,38** |
| **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** | **Mahal** |
| **4** | **Kewajaran Biaya** | **33,33** | **44,76** | **20,48** | **1,43** |
| **No** | **Unsur** | **Sangat Sesuai** | **Sesuai** | **Kurang Sesuai** | **Tidak Sesuai** |
| **5** | **Kesesuaian Pelayanan** | **18,10** | **77,14** | **4,76** | **0,00** |
| **No** | **Unsur** | **Sangat Mampu** | **Mampu** | **Kurang Mampu** | **Tidak Mampu** |
| **6** | **Kompetensi Petugas** | **25,71** | **70,00** | **4,29** | **0,00** |
| **No** | **Unsur** | **Sangat Sopan** | **Sopan** | **Kurang Sopan** | **Tidak Sopan** |
| **7** | **Perilaku Petugas Pelayanan** | **27,14** | **69,05** | **3,81** | **0,00** |

| No | Unsur | Sangat Baik | Baik | Cukup | Buruk |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Kualitas Sarana Prasarana | 19,52 | 50,48 | 28,57 | 1,43 |
| No | Unsur | Dikelola Dengan Baik | Berfungsi Kurang Optimal | Ada, tapi tidak berfungsi | Tidak ada |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 61,43 | 34,29 | 2,86 | 1,43 |

## C. Hasil kumulatif

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

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : RAWAT INAP |
|---|---|
| 78,94<br>(BAIK) | RESPOMDEN<br>JUMLAH : 211 ORANG<br>JENIS KELAMIN : L = 107 ORANG/ P = 104 ORANG<br>PENDIDIKAN : SD = 47 ORANG<br>SMP = 33 ORANG<br>SMA= 70 ORANG<br>DIII= 20 ORANG<br>S1 = 34 ORANG<br>S2= 7 ORANG |

## D. Indikator penilaian Indeks 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 | Waktu | | Penanggung jawab |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Semester 1 | Semester 2 | |
| 1 | Penanganan Pengaduan | Publikasi alur SOP pengaduan | | | Nursyamsiah |
| 2 | Kualitas sarana dan prasarana | Perbaikan sarana yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik | | | Uti M Roflen |
| | | | | | |

# BAB III
# PENUTUP

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Ade Muhammad Djoen
Sintang

PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RSUD
ADE MUHAMMAD DJOEN

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