



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SAWAHLUNTO



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019





RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SAWAHLUNTO



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

I. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan 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. Lebih jauh lagi adalah 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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun

Melalui hasil survei ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang

II. TUJUAN

Mengetahui gambaran Kepuasan Pelanggan, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto pada tahun 2019.

III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pelanggan / Masyarakat di RSUD Sawahlunto, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, 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

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

IV. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Periode Survei

Periode survei adalah waktu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan oleh RSUD Sawahlunto secara tetap dengan jangka waktu (periode)

tertentu. Survei dilakukan kepada pengguna layanan RSUD Sawahlunto setiap hari, dan dibuat pelaporannya dalam satu tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan RSUD Sawahlunto dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan RSUD Sawahlunto kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan. Pengolahan dan analisa hasil survei ini mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode Pengukuran

Metode pengukuran : survei kepuasan pelanggan / masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka terhadap pasien, dan keluarga pengunjung dan keluarga

3. Alat Ukur

Alat Ukur yang digunakan dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang tertuang pada lingkup survey sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Nilai pengukuran pada kuesioner dengan pertanyaan yang berbeda adalah sebagai berikut :

- a. Nilai 1 mewakili : Tidak Sesuai
Nilai 2 mewakili : Kurang Sesuai
Nilai 3 mewakili : Sesuai
Nilai 4 mewakili : Sangat Sesuai
- b. Nilai 1 mewakili : Tidak Mudah
Nilai 2 mewakili : Kurang Mudah
Nilai 3 mewakili : Mudah
Nilai 4 mewakili : Sangat Mudah
- c. Nilai 1 mewakili : Sangat Cepat
Nilai 2 mewakili : Kurang Cepat
Nilai 3 mewakili : Cepat
Nilai 4 mewakili : Sangat Cepat
- d. Nilai 1 mewakili : Sangat Mahal
Nilai 2 mewakili : Cukup Mahal

- Nilai 3 mewakili : Murah
 Nilai 4 mewakili : Gratis
- e. Nilai 1 mewakili : Tidak Kompeten
 Nilai 2 mewakili : Kurang Kompeten
 Nilai 3 mewakili : Kompeten
 Nilai 4 mewakili : Sangat Kompeten
- f. Nilai 1 mewakili : Tidak sopan dan ramah
 Nilai 2 mewakili : Kurang sopan dan ramah
 Nilai 3 mewakili : Sopan dan ramah
 Nilai 4 mewakili : Sangat sopan dan ramah
- g. Nilai 1 mewakili : Buruk
 Nilai 2 mewakili : Cukup
 Nilai 3 mewakili : Baik
- h. Nilai 1 mewakili : Tidak ada
 Nilai 2 mewakili : Ada tetapi tidak berfungsi
 Nilai 3 mewakili : Berfungsi kurang maksimal
 Nilai 4 mewakili : Dikelola dengan baik
4. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan (pengunjung, pasien dan keluarga pasien) Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto, dimana jumlahnya disesuaikan dengan tabel Sampel *Morgan dan Krejcie*. Penyesuaian jumlah responden sebagai sampel penelitian pada survey IKM RSUD Sawahlunto adalah sebanyak lebih dari 380 sampel dari jumlah total kunjungan yang terdiri dari IGD, rawat inap dan rawat jalan selama satu tahun (2019) sebanyak lebih dari enam puluh ribu kunjungan.
5. Lokasi survei : Rumah Sakit Umum Daerah dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap serta IGD.
6. Waktu pengukuran
 Pengukuran dilakukan selama tahun 2019 setiap bulannya.
7. Metode pengolahan data
- Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan rumus perhitungan yang telah ditetapkan berdasarkan regulasi.

c) Setelah dilakukan entri data hasil kuesioner, system memproses perolehan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pengguna layanan untuk 3 (tiga) Unit layanan yakni :

- Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik, Haemodialisa dan IGD)
- Instalasi Rawat Inap (Ruang Perawatan dan Bedah Sentral)
- Instalasi Penunjang Medis & Non Medis (Radiologi, Apotek, Fisioterapi, Rekam Medis, UTD, Gizi)

d) Nilai interval yang digunakan dalam menetapkan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pengguna layanan RSUD Sawahlunto adalah pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

V. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden, yang bisa dilihat dari 3 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden pengunjung RSUD Sawahlunto Tahun 2019

No.	Karakteristik	Indikator	Persentase
1	Umur	<18 tahun	1,02 %
		18 – 30 tahun	15,78 %
		31 – 40 tahun	29,88 %
		41 – 50 tahun	40,70 %
		51 – 60 tahun	10,34 %
		>61 tahun	2,28 %
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	48,74 %
		Perempuan	51,26 %
3	Pendidikan	SD	18,48 %
		SMP	5,98 %
		SMA	32,09 %
		D I – D III	2,44 %
		S1	40,12 %
		S2	0,89 %
		S3	-

4	Pekerjaan	PNS	19,35 %
		TNI/POLRI	9,03 %
		SWASTA	4,08 %
		WIRAUSAHA	27,67 %
		LAINNYA (IRT)	39,87 %
5	Jenis Layanan yang Diterima	Rawat Jalan	47,88 %
		Rawat Inap	31,90 %
		Penunjang Medis	20,22 %
6	Jumlah Responden	Rawat Jalan	611
		Rawat Inap	407
		Penunjang Medis	258
		TOTAL	1.276

Berdasarkan data di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 41 – 50 tahun (40,70%), dan 31 – 40 tahun (29,88%). Persentase usia responden paling sedikit adalah <18 tahun (1,02%) dan >61 tahun (2,28%). Hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menerima pelayanan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (51,26%), menggambarkan bahwa perempuan mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pekerjaan responden terbanyak adalah ibu rumah tangga (IRT) (39,87%),

Selanjutnya, hasil penilaian responden terhadap 9 (sembilan) pertanyaan kuesioner yang mengandung pendapat responden terhadap unsur pelayanan secara terpisah pada 3 (tiga) unit pelayanan , yaitu instalasi rawat jalan, ruang rawat inap dan penunjang medis. Penggabungan nilai IKM untuk 3 (tiga) unit pelayanan ini, akan di ambil nilai rata-rata nya yang akan menjadi IKM RSUD Sawahlunto .

Berikut nilai interval untuk setiap pertanyaan pada hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden ;

1. Instalasi Rawat Jalan (jumlah responden sebanyak 611 responden)

No	Pertanyaan	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang anda terima saat ini	3,275	B	Baik
2	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,206	B	Baik
3	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,379	B	Baik
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya/tarif	3,965	A	Sangat Baik

5	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,344	B	Baik
6	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas (dokter & perawat) dalam pelayanan	3,275	B	Baik
7	Bagaimana pendapat bapak/ibu perrilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,344	B	Baik
8	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana unit pelayanan ini	3,413	B	Baik
9	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,379	B	Baik
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan = 84,87		3,395	B	Baik

2. Instalasi Rawat Inap (jumlah responden sebanyak 407 responden)

No	Pertanyaan	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang anda terima saat ini	3,301	B	Baik
2	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,283	B	Baik
3	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,245	B	Baik
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya/tarif	3,764	A	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,330	B	Baik
6	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas (dokter & perawat) dalam pelayanan	3,283	B	Baik
7	Bagaimana pendapat bapak/ibu perrilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,264	B	Baik
8	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana unit pelayanan ini	3,132	B	Baik
9	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,084	B	Baik
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan = 80,25		3,295	B	Baik

3. Instalasi Penunjang Medis (jumlah responden 258 responden)

No	Pertanyaan	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang anda terima saat ini	3,170	B	Baik
2	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,255	B	Baik
3	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,127	B	Baik
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya/tarif	3,851	A	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,212	B	Baik
6	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas (dokter & perawat) dalam pelayanan	3,191	B	Baik
7	Bagaimana pendapat bapak/ibu perrilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,191	B	Baik
8	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana unit pelayanan ini	3,106	B	Baik
9	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,106	B	Baik
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan = 81,34		3,242	B	Baik

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan RSUD Sawahlunto tahun 2019 mengacu pada metode perhitungan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu berikut hasil survei kepuasan pasien dan keluarga atas pelayanan RSUD Sawahlunto yang tertuang pada tabel berikut ;

NO	UNIT PELAYANAN	STANDAR SPM RSUD Sawahlunto	Target Capaian Tahun 2019	Jumlah Responden(Orang)	HASIL SURVEY KEPUASAN PASIEN & KELUARGA (Metode Perhitungan Sesuai dengan PERMENPANRB No 14 Tahun 2017)
1	RAWAT JALAN	≥ 80 %	≥ 80 %	611	84,87
2	RAWAT INAP	≥ 80 %	≥ 80 %	407	80,25
3	PENUNJANG MEDIS	≥ 80 %	≥ 80 %	258	81,34

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan pelanggan terhadap seluruh pelayanan kesehatan di RSUD Sawahlunto adalah **82,15**. Maka, sesuai metode perhitungan menggunakan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, persentase IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan publik RSUD Sawahlunto diatas masuk dalam kategori **BAIK (rentang nilai 76,61 – 88,30)**

VI. 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. Tindak lanjut yang direncanakan berdasarkan hasil survey dan rekomendasi serta saran dari pasien/keluarga dan pengunjung RSUD Sawahlunto adalah sebagai berikut:

1. Pembangunan dan pemeliharaan Fasilitas Rumah Sakit untuk lebih ditingkatkan
2. Membuat alur pengaduan dan penyelesaian keluhan, serta melaksanakan sosialisasi alur dan role playing penanganan keluhan
3. Pelaksanaan in house training komunikasi efektif dan pelayanan “service excellent” bagi petugas RSUD Sawahlunto

Demikian hasil Survei Kepuasan Pelanggan / Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sawahlunto Tahun 2019 sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit bagi masyarakat Kota Sawahlunto dan sekitarnya.

Sawahlunto, 28 Januari 2020
DIREKTUR RSUD SAWAHLUNTO

dr. ARDIANOF, Sp.P
NIP. 19730112 200501 1 003



Badan Layanan Umum Daerah
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SAWAHLUNTO