

LAPORAN
Survey Kepuasan Masyarakat Semester I
Tahun 2023

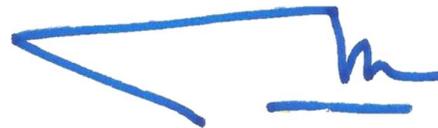


BIDANG DIKLIT
RSUD HAJI PROPINSI JAWA TIMUR

KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 4 tahun 2023 bahwa diwajibkan untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, maka telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2023 secara mandiri sebagai bahan gambaran terhadap pelaksanaan Zona Integritas dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Surabaya, 11 Juli 2023
Kepala Bidang Pendidikan dan Penelitian

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a sharp downward curve and a series of loops and flourishes.

dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes
NIP. 19801225 200604 1 011

BAB I

A. PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan di seluruh pelayanan yang ada di RSUD Haji Propinsi Jawa Timur.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, mengingat betapa pentingnya survey tersebut maka harus ada laporan dan evaluasi dari survey tersebut untuk meningkatkan pelayanan yang ada di RSUD Haji Propinsi Jawa Timur.

B. TUJUAN

Maksud dan Tujuan Kegiatan Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja RSUD Haji Propinsi Jawa Timur.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan kesehatan di RSUD Haji Propinsi Jawa Timur.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan Publik di RSUD Haji Propinsi Jawa Timur.

BAB II

METODE DAN HASIL

A. METODE PENGUKURAN

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan di setiap pelayanan yang ada di RSUD Haji Propinsi Jawa Timur dengan cara pasien atau pelanggan RSUD Haji Propinsi Jawa Timur dengan scan Barcode yang telah disediakan dan kemudian mengisi kuisioner tersebut. 18 Pelayanan di RSUD Haji yang akan di evaluasi pelayanannya setiap bulan melalui survey kepuasan masyarakat yang kemudian akan digunakan untuk perbaikan mutu pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara kuantitatif yaitu dengan teknik analisis *Cross Tabulasi*, dan rumus perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Tabel Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5596	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 – 100,00	A	Sangat baik

B. HASIL DAN ANALISA DATA

B.1.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN SPKP SEMESTER 1

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki	2.280	39,9
Perempuan	3.429	60,1
	5.709	100,0

Karakteristik Pembiayaan

Pembiayaan	Frequency	Percent
Valid Asuransi Pemerintah (BPJS, SKM, Biakes, dll)	5076	88.7
Asuransi Swasta (Inhealth, Prudensial, dll)	34	0.6
Umum	599	10.7
Total	5709	100.0

Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
Valid	42	0.8
lainnya	2380	42.5
PNS	516	7.2
Swasta	2183	39.0
Wirausaha	588	10.5
Total	5709	100.0

Karakteristik Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent
Valid D3	371	6.6
Lainnya	222	4.0
S1	1483	26.5

Pendidikan	Frequency	Percent
S2	130	2.3
S3	14	.3
SD	346	6.2
SMA	2538	45.4
SMP	490	8.8
Total	5709	100.0

Dari Tabel diatas bias dilihat untuk tingkat pendidikan responden terbesar adalah pendidikan sarjana, dimana pada strata tersebut pelanggan mempunyai pengetahuan yang cukup untuk pelayanan di rumah sakit.

B.1.2 ANALISA HASIL

Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan di jajaran pelayanan medik dan penunjang medik di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan memperhatikan sembilan unsur yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, diantaranya yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
2. Kemudhan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Harga Pelayanan
5. Kesesuaian Produk yang tercantum dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi / Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

10. Saran dan Masukan

Kesembilan unsur tersebut yang tercantum dalam survey pelayanan kepuasan masyarakat di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

B.1 HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut hasil perhitungan Semester I Nilai Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan 18 instalasi/ unit kerja RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, yaitu :

NO	UNIT	JUMLAH Responden	NILAI IKM		KETERANGAN
			Konversi	Interval	
1	IRNA 1	2051	91,74	3,67	Sangat Baik
2	IRNA 2		529	92,52	3,70
3	GNA	752	94,42	3,77	Sangat Baik
4	INTENSIF	365	91,45	3,65	Sangat Baik
5	IRJA	743	87,93	3,51	Baik
6	GILUT	117	91,88	3,67	Sangat Baik
7	IBS	24	89,66	3,58	Sangat Baik
8	IGD	158	93,17	3,72	Sangat Baik
9	HD	47	90,90	3,36	Sangat Baik
10	IPJ	61	91,46	3,65	Sangat Baik
11	RADIOLOGI	76	92,50	3,70	Sangat Baik
12	REHAB MEDIK	114	92,97	3,71	Sangat Baik
13	PK	218	88,90	3,55	Sangat Baik
14	PA	141	92,03	3,68	Sangat Baik
15	FARMASI (Depo Rawat Jalan)	68	*88,19	3,52	Baik
16	FARMASI (Depo Rawat Inap)		**90,00	3,60	Sangat Baik
17	REKAM MEDIK	125	89,55	3,58	Sangat Baik
18	MIKROBIOLOGI	49	92,98	A	Sangat Baik
	IKM RUMAH SAKIT	5709	91,24	A	Sangat Baik

Ket:

- Farmasi Untuk Bulan Juni dipecah untuk depo farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap.
- * Depo Farmasi Rawat Jalan ** Depo Farmasi Rawat Inap

Dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap bulan dari bulan Januari Tahun 2023 sampai dengan Bulan Juni Tahun 2023 didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Haji Provinsi Jawa Timur untuk Semester I 91,24 dengan Kategori A (Sangat Baik).

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah Instalasi Rawat Jalan dan Depo Farmasi Rawat Jalan. Untuk nilai unsur terendah dari kedua unit tersebut adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Di Instalasi Rawat jalan untuk unsur kecepatan dalam memberikan pelayanan sebesar 3,40, sedangkan di Depo Farmasi Rawat Jalan 3,00. Sedangkan IKM yang tertinggi adalah unit Graha Nur Afiah 94,42.

B.2 HASIL NILAI UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR	NILAI						NRR per- Unsur	Konversi	Kategori
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN			
1	Persyaratan layanan	3,50	3,54	3,55	3,56	3,61	3,59	3,56	89,00	sangat baik
2	Kemudahan prosedur	3,59	3,58	3,58	3,61	3,61	3,62	3,60	89,96	sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	3,54	3,53	3,54	3,52	3,53	3,56	3,54	88,42	sangat baik
4	Biaya	3,81	3,79	3,81	3,79	3,65	3,81	3,78	94,42	sangat baik
5	Kesesuaian produk layanan	3,69	3,65	3,69	3,73	3,61	3,71	3,68	92,00	sangat baik
6	Kompetensi petugas	3,81	3,83	3,8	3,82	3,8	3,79	3,81	95,21	sangat baik
7	Keramahan petugas	3,68	3,65	3,69	3,61	3,64	3,69	3,66	91,50	sangat baik
8	Sarpras	3,55	3,53	3,54	3,56	3,55	3,53	3,54	88,58	sangat baik
9	Layanan Pengaduan	3,7	3,65	3,68	3,73	3,61	3,73	3,68	92,08	sangat baik
	Nilai IKM							3,65	91,24	sangat baik

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua unsur dalam kategori “sangat baik” namun terdapat beberapa unsur dengan nilai yang lebih kecil dibandingkan nilai unsur lainnya yaitu:

1. Unsur Sarana Prasarana (88,58%)
2. Unsur Waktu Penyelesaian (88,42%)

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai lebih kecil agar bisa ditingkatkan lagi. Pada Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan karena waktu tunggu pasien untuk mengantri obat di depo farmasi dan waktu tunggu di rawat jalan. Untuk unsur sarana dan prasarana banyak pasien yang mengeluhkan untuk lahan parkir kendaraan pasien.

Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tertinggi harus dipertahankan yaitu:

1. Unsur Kompetensi Petugas (3,81)
2. Unsur Biaya (3,78)

Unsur Kompetensi Petugas merupakan unsur tertinggi dalam memberikan layanan kepada pasien sehingga pasien merasa aman dan ditangani oleh petugas yang kompeten. Unsur tertinggi kedua adalah unsur biaya, karena biaya yang dibayarkan adalah sesuai tarif yang telah tertera tidak ada biaya diluar biaya resmi dari kasir. Demi menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus dievaluasi secara berkelanjutan agar agar layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Semua unsur layanan selama semester I dinilai oleh pasien atau masyarakat masuk dalam kategori “sangat baik”. Hal ini terlihat dari Total rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 3,65 (konversi 91,24%).
2. Unsur pelayanan yang dengan nilai tertinggi adalah Unsur Kompetensi Petugas (95,21%) dan Unsur Biaya (94,42).
3. Unsur pelayanan dengan nilai lebih kecil namun masih dalam kategori “sangat baik” adalah Unsur Sarana dan Prasarana (88,58) dan Unsur Waktu Penyelesaian (88,42)

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Memperbaiki unsur waktu penyelesaian terutama waktu tunggu pasien

mengantri pada Depo farmasi rawat jalan dan layanan rawat jalan, sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

4. Memperbaiki unsur sarana dan prasarana terutama untuk lahan parkir pasien demi meningkatkan pelayanan untuk kenyamanan pelanggan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Lampiran 1

Data Responden :

NO	NAMA	NO TLP
1	Vani Rachman	0881026571011
2	Tonny tri hartono	082337552943
3	Yanson	085604490250
4	brahma dwi saputra	+6287863215058
5	Micky	089637667416
6	Lilik fatmawati	+6285706608076
7	Yogi Eryansyah	+6289602462348
8	Sundari	081232356943
9	Isnur f	087852294339
10	Tn samuri	085600822742
11	Defi Heryanti	+6282141876866
12	Rex reynard kuntjoro	+6281235571072
13	Anggraini d.	08813523006
14	maul chanafiah	6,28125E+12
15	Tn sujiman	08563159892
16	tn. catur	08383055355
17	Yaafi rozzaqiansyah	6,28575E+12
18	Ismoyowati	081335727552
19	Aziz	087702136700
20	Misana	085231676195
21	wiwid	85708384840
22	Sakli	081235061912
23	Ny. Paminarsih	083854431970
24	Nur Ali	085748808444
25	Yusniar	082243539796
26	Umargoso	081222999123
27	Sarwi	085852208167
28	Mochamad Arfian syah	082257487366
29	bu efi	082245882040
30	Risa Rusmiati	85606624257
31	Ida	85732093813
32	Ghozali	083873684661
33	Kurnia	083845810001
34	Agustin	08813545389
35	Vita	089626721330
36	Nurini	+62085707354751
37	Sukiman	085156247037

NO	NAMA	NO TLP
38	Mawaddah	085964225622
39	Iwan Hidayat	085655570790
40	Sukriyah	6,28133E+12
41	Khusnul	+62895619695362
42	Agus sudjadi	+6288228118597
43	Nadiyah	+62881026662909
44	Kurnia ambarwati	+6281232340767
45	Ny,yasmi	081235985851
46	TATIK FITRIYAH	6,28565E+12
47	Nuril	+6285721123130
48	Umi Salamah	085785782014
49	Yuliana	+6281233155591
50	Aisyah	085604940975
51	GIVENSYAH ARGISTA PUTRA	088803106101
52	Eko purwanto wi	+62895411160069
53	Khusnah	+6289643770908
54	Eko Mandala Putra	+6282331140143
55	Nadia	082331140143
56	Imron	+628179313292
57	Yunita Milasari	+6285645530822
58	Ny.istiq fariyati	6,08964E+12
59	Muhammad isa hilmi kautsar	6,28823E+12
60	Ratna juwita	+62085230367271
61	Wahyu Rizal Kurniawan	+6288991232002
62	Niswatin	+62
63	Syamsul arifin	082229399832
64	Adianto	083854323871
65	Sopyan	+62821374890282999
66	Ganda Hendriawan	082143357545
67	Anggita Hanung Rahma Aulia	081331217099
68	Ny juariah	082111075747
69	Rezky	082116877986
70	Wiji	+6282132379409
71	Hery Susanto	081357503344
72	Indri	+6282332318818
73	Kaerine	+6283831786337
74	andi rheina putri a	+6281347566654
75	Hendrik Eko Sarwowibowo	+6282233599671
76	Ny wa yuana chusnul	081934433334
77	Suyono	6,28122E+11
78	Kusmiatin	+6381359974770

NO	NAMA	NO TLP
79	YOHANIE	+6285606087677
80	Endang Mariani	081234652267
81	Mimik Resminiwati	08113319995
82	Ana Paramita	+6285755461989
83	Dewi P	+6387854552720
84	Widya	82111328618
85	Linda	0856648397848
86	Ririen Sulistio Wardhani	+62811879349
87	Emilatun nikmah	+6285732707555
88	Yunita	+62817331971
89	Khoniatur nikmah	+6281212373531
90	Yusuf	+6281232960011
91	Ardhia deasy	+6281264733816
92	Sriono	+6285645435777
93	Dinni indraswari	+6282131950372
94	Trisnawati	085649713187
95	Afriya nur intansari	081232115322
96	Caca	08157633670
97	M Hidayatullah S.	+6281330066247
98	Ardyan Kusuma	+6285258369302
99	Iwan	08155020442
100	Santi kartiak	081717534025
101	Dwin Inda	+6285925395001
102	Kiyomi Adzkiya	+6281252504967
103	Aqil Fausta Swetlana	+6287854339432
104	Atzmarany Putri Arprassinta	+6289639653902
105	R	+6282140338008
106	Fadillah Zain Karuniayani	+6289613123466
107	Ega Fafian Desta	082233094054
108	Ainin	081230922025
109	Hariyanto	085102327886
110	Suyitno	+6285648580778
	Dituliskan responden 5594 (karena banyak dibatasi sampai 110 responden)	