

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggung jawab yang besar upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja lembaganya. Evaluasi ini berwujud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. IKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan IKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak agar mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, berkualitas.

B. Landasan Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di RSUD Sunan Kalijaga dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja di RSUD Sunan Kalijaga secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di RSUD Sunan Kalijaga dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan. Di RSUD Sunan Kalijaga merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi Warga masyarakat di Wilayah RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Pelaksanaan SKM di RSUD Sunan Kalijaga menggunakan sepuluh indikator, yaitu:

- (1) Ketepatan Waktu Pelayanan
yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- (2) Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan

Yaitu kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan

- (3) Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan
Yaitu petugas dalam menjalankan pelayanan masyarakat sangat cekatan dan sigap
- (4) Sikap dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- (5) Kesungguhan dan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
Yaitu petugas dalam memberikan pelayanan sangat teliti
- (6) Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien
Yaitu petugas mampu menjelaskan kepada pasien mengenai jenis pelayanan yang ada
- (7) Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan
Yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah serta saling menghargai dan menghormati
- (8) Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien
Yaitu petugas selalu menindak lanjuti keluhan pasien
- (9) Kebersihan dan Kerapihan Ruangan
Yaitu dalam ruang perawatan terlihat bersih dan rapih
- (10) Penampilan Petugas Rapi dan Sopan
Yaitu petugas dalam pelayanan harus berpenampilan rapi dan sopan
- (11) Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien
Yaitu sarana perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang ada
- (12) Privacy Pada Saat Pemeriksaan
- (13) Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan
- (14) Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan
Yaitu kesesuaian tarif pelayanan dengan fasilitas sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan
- (15) Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan
Yaitu kemudahan ruang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 200 (dua ratus) eksemplar.

BAB II

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan mulai pada bulan Juli s.d Desember tahun 2018, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. **Penyiapan Bahan / Kuesioner.**

Bagian pemasaran berkoordinasi pada masing-masing bagian menyusun instrumen survey berpedoman pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014.

2. **Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan.**

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 200 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari nama-nama masyarakat yang pernah menggunakan layanan SKPD dan masyarakat pengguna layanan yang datang di RSUD Sunan Kalijaga dalam kurun waktu bulan Juli s.d Desember 2018.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- Pengguna layanan yang datang di RSUD Sunan Kalijaga sejumlah 200 orang;

3. **Pelaksanaan Survey.**

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan Juli s.d 08 Desember 2018.

4. **Pengolahan Hasil Survey.**

Pengolahan dilakukan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 20 s.d 22 Desember 2018. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM RSUD Sunan Kalijaga seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. **Pelaporan Hasil.**

Pelaporan hasil dibuat tanggal 27 s.d 29 Juni 2018.

B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM RSUD Sunan Kalijaga dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

1. Masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di RSUD Sunan Kalijaga saat melakukan kunjungan di RSUD Sunan Kalijaga.
2. Petugas mendatangi pengguna layanan untuk kemudian pengguna layanan mengisi kuesioner dimaksud.

C. Deskripsi Responden

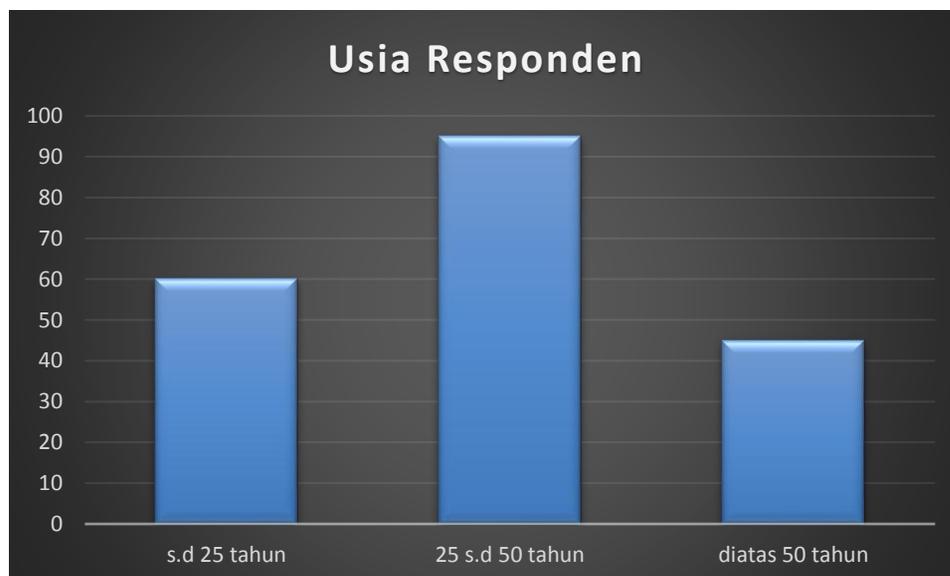
Responden dalam SKM di RSUD Sunan Kalijaga adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh RSUD Sunan Kalijaga, antara lain dari Warga Masyarakat, Organisasi Masyarakat dan SKPD terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 200 (Dua ratus) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 200 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

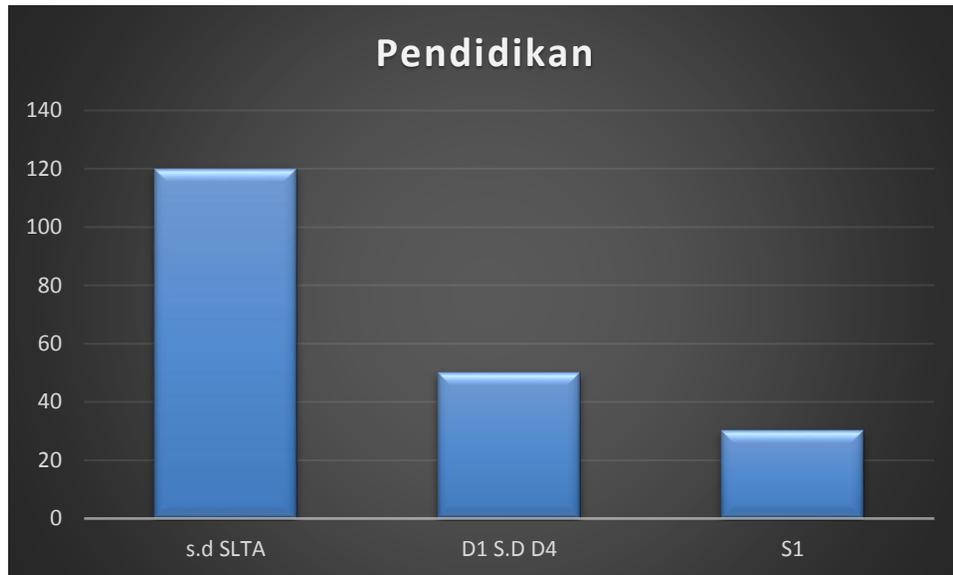
- Jenis Kelamin



- Usia Responden



- Pendidikan Terakhir



- Pekerjaan



D. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 15 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 15 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{15} = 0,071$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- c. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

E. Hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,540 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, di

RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat tepat sesuai dengan ketentuan.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,530 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kecepatan waktu pelayanan yang diberikan, di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat cepat sesuai dengan ketentuan.

3. Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,430 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

4. Sikap dan Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,720 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

5. Kesungguhan dan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,370 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa kesungguhan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sangat teliti dan bersungguh-sungguh

6. Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,580 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada pasien di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak mudah dimengerti dan di pahami

7. Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,520 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas medis ramah, perhatian dalam memberikan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak

8. Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,840 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan petugas medis terhadap komplain di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak langsung ditindak lanjuti

9. Kebersihan dan Kerapihan Ruangan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,520 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa ruangan selalu bersih dan rapih

10. Penampilan Petugas Rapi dan Sopan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,460 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas berpenampilan rapi dan sopan

11. Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,420 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa sarana perlengkapan pelayanan pasien sesuai satndart yang ada

12. Privacy Pada Saat Pemeriksaan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,720 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa privacy pasiaen saat pemeriksaan selalu dijaga

13. Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,350 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas medis di ruang pelayanan pemeriksaan selalu ada

14. Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,570 atau Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pelayanan dengan fasilitas sesuai dengan biaya yang yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan

15. Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah **3,510 atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa ruang pelayanan mudah ditemukan

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	Kategori Mutu Pelayanan
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	704	3,540	0,251	Sangat Baik
2	Kecepatan Waktu Pelayanan Pemeriksaan	700	3,530	0,251	Baik
3	Petugas cekatan dan sigap dalam memberikan pelayanan	685	3,430	0,244	Baik
4	Sikap dan Perilaku Petugas Dalam	746	3,720	0,264	Sangat Baik

	Memberikan Pelayanan				
5	Kesungguhan dan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	674	3,370	0,239	Baik
6	Kemampuan Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien	715	3,580	0,254	Sangat Baik
7	Petugas Medis Ramah, Perhatian dalam Memberikan Pelayanan	707	3,520	0,250	Baik
8	Tanggapan Petugas Medis Terhadap Keluhan Pasien	754	3,840	0,273	Sangat Baik
9	Kebersihan dan Kerapihan Ruangan	700	3,520	0,250	Baik
10	Penampilan Petugas Rapi dan Sopan	692	3,460	0,246	Baik
11	Sarana Perlengkapan Pelayanan Pasien	684	3,420	0,243	Baik
12	Privacy Pada Saat Pemeriksaan	746	3,720	0,264	Sangat Baik
13	Keberadaan Petugas Medis di Ruang Pelayanan Pemeriksaan	672	3,350	0,238	Baik
14	Kesesuaian Tarif Pelayanan dengan Fasilitas yang Ditetapkan	714	3,570	0,253	Sangat Baik
15	Ruang Pelayanan Mudah Ditemukan	706	3,510	0,249	Baik

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2018 semester 2 dilaksanakan mulai bulan Juli s.d Desember 2018.
2. Responden SKM adalah para stakeholder / masyarakat pengguna layanan di RSUD Sunan Kalijagayang terdiri dari Warga Masyarakat, Organisasi Masyarakat dan SKPD terkait.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pebyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 15 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh RSUD Sunan Kalijaga dalam 15 pertanyaan.
4. Hasil SKM di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 94,217.

B. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi, keramahan serta perilaku petugas.
2. Mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.
3. Mengirimkan pegawai RSUD Sunan Kalijaga pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Perlu penambahan kotak saran / pengaduan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan.
5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAMPIRAN