

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RS JIWA PROF. DR. SOEROJO MAGELANG
SEMESTER II TAHUN 2015**

**Tim Peneliti
Instalasi Pendidikan dan Penelitian
RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang**

Abstrak

Latar belakang: RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang sebagai Instansi pemerintah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. 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 dilakukan Survei mengenai indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan : untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang sebagai evaluasi kegiatan dan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Metode : Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Kata kunci : Survei, Kepuasan, Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (wikipedia)

Penyelenggara pelayanan publik di institusi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik harus sesuai dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang nomor 12 tahun 2011. Oleh karena itu, keputusan menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Mengingat fungsi utama RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang sebagai Instansi pemerintah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Maksud dan tujuan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang sebagai evaluasi kegiatan dan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya

METODE

Pengolahan data dilakukan secara deskriptif berdasarkan pengujian terhadap kuesioner. Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, terdiri dari 6 komponen/ruang lingkup dari *service point* dan 3 komponen/ruang lingkup yakni kompetensi, perilaku dan maklumat) dengan jumlah pertanyaan 14.

Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa populasi yang berbeda terkait dengan pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Besar sample dihitung dengan menggunakan tabel *cohen* dengan taraf keyakinan 90% dan interval keyakinan 5%, yang disesuaikan dengan jumlah populasi pada masing masing strata.

Tabel 1: Populasi Survei Kepuasan Masyarakat

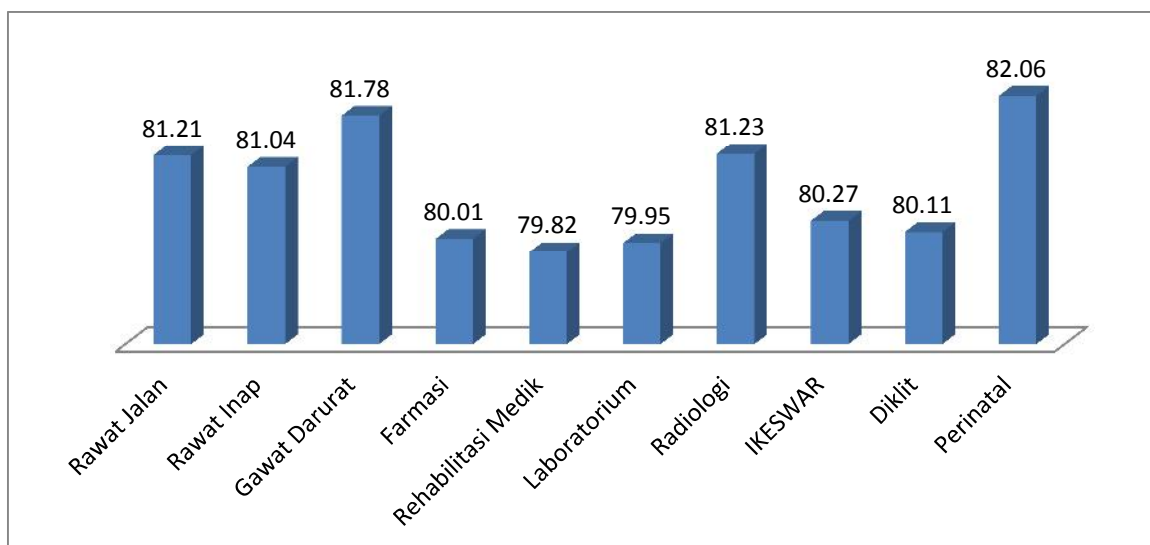
No	Unit	Pasien	
		Populasi	Sampel
1	Rawat Jalan	50,715	130
	Rehabilitasi Medik	8,353	126
	IKESWAR	6,746	126
2	Rawat Inap	10,393	127
3	Gawat Darurat	13,112	128
4	Perinatologi	706	96
5	Laboratorium	5,265	124
6	Radiologi	3,447	121
7	Farmasi	98,737	130
8	Diklit	3,620	125
Jumlah			1,233

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengukuran Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang melalui kegiatan survei yang dilakukan Instalasi Diklat periode semester II tahun 2015. Berdasarkan acuan ketetapan Survei Kepuasan Masyarakat dari Permenpan No 16 Tahun 2014, rata rata SKM 80.75% dalam katagori B (baik). Hasil secara keseluruhan SKM adalah sebagai berikut :

Tabel 2: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unit Layanan	SKM Semester II	MUTU
1	Rawat Jalan	81,21	B
2	Rawat Inap	81,04	B
3	Gawat Darurat	81,78	A
4	Farmasi	80,01	B
5	Rehabilitasi Medik	79,82	B
6	Laboratorium	79,95	B
7	Radiologi	81,23	B
8	IKESWAR	80,27	B
9	Diklit	80,11	B
10	Perinatal	82,06	A
Rata-rata SKM		80,75	B



Gambar 1: Survei Kepuasan Masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II tahun 2015 secara umum 80.75%. Menurut Permenpan No. 16 Tahun 2014 angka tersebut termasuk dalam nilai mutu pelayanan kategori B yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan secara umum dalam kategori baik.

Tabel 13: Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2015

No	Unit Layanan	SKM Semester I	SKM Semester II
1	Rawat Jalan	80,65	81,21
2	Rawat Inap	80,48	81,04
3	Gawat Darurat	81,1	81,78
4	Farmasi	78,73	80,01
5	Rehabilitasi Medik	81,43	79,82
6	Laboratorium	81,27	79,95
7	Radiologi	80,93	81,23
8	IKESWAR	81,39	80,27
9	Diklit	77,53	80,11
10	Perinatal	82,83	82,06
Rata-rata IKM		80,63	80,75

Hasil survei kepuasan masyarakat secara umum terdapat peningkatan, akan tetapi terdapat beberapa nilai unsur unit layanan yang mengalami penurunan.

SARAN

Survei Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di RS Jiwa Prof.dr. Soerojo Magelang yang perlu diperhatikan adalah:

1. Memberikan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan rumah sakit sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat
2. Memberikan sasaran standar pelayanan agar setiap satuan unit kerja mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.
3. Memberikan sasaran standar pelayanan agar setiap satuan unit kerja mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.
4. Adanya tindak lanjut terkait masukan, saran, aduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan. Sehingga petugas dapat memberikan solusi yang terbaik untuk permasalahan yang dihadapi masyarakat.
5. Adanya pengembangan atau peningkatan kompetensi pelaksana sehingga pelaksana dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
6. Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
2. Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Mutavariate dengan Program IBM SPSS 19 edisi 5*, Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
3. Hesti Marydian., 2008, *Analisis Kepuasan Pasien Dan Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Perbedaan Kelompok Frekuensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Bontang*, Semarang : Universitas Diponegoro
4. Litabanges, 2012, *Panduan Penyusunan Proposal, Protokol dan Laporan Akhir Penelitian*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
5. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
6. Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
9. Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta
10. Riwidikdo, Handoko.,2012, *Statistika Kesehatan*, Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
11. Sumanto.M.A. ,1995 , *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* , Yogyakarta: Andi Offset.
12. Tim Mutu Pelayanan, 2011, *Pedoman Program Mutu Pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang*, Magelang
13. Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
14. Trihendradi, 2011, *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS19 Deskriptif Parametik Non Parametik*, Yogyakarta : Andi Offset

Created with

 **nitro**^{PDF} professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional