

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RSJIWA PROF. Dr. SOEROJO MAGELANG**  
**TAHUN 2017**

**INTISARI**

**Latar belakang:** 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 di Pusat, di Daerah, dan di 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)

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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 16 Tahun 2014.

**Tujuan :** Maksud dan tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

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

**Hasil :**

Berdasarkan acuan ketetapan, Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, rata-rata SKM 78.20 dalam katagori B (baik)

**Kata kunci :** Survei Kepuasan Masyarakat, Pelanggan



## A. Latar Belakang

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 di Pusat, di Daerah, dan di 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)

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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 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.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas perumusan masalah dalam survei ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RS Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang.

#### C. Pertanyaan Survei

Bagaimanakah nilai kepuasan pelanggan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang ?

#### D. Tujuan Survei

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang.

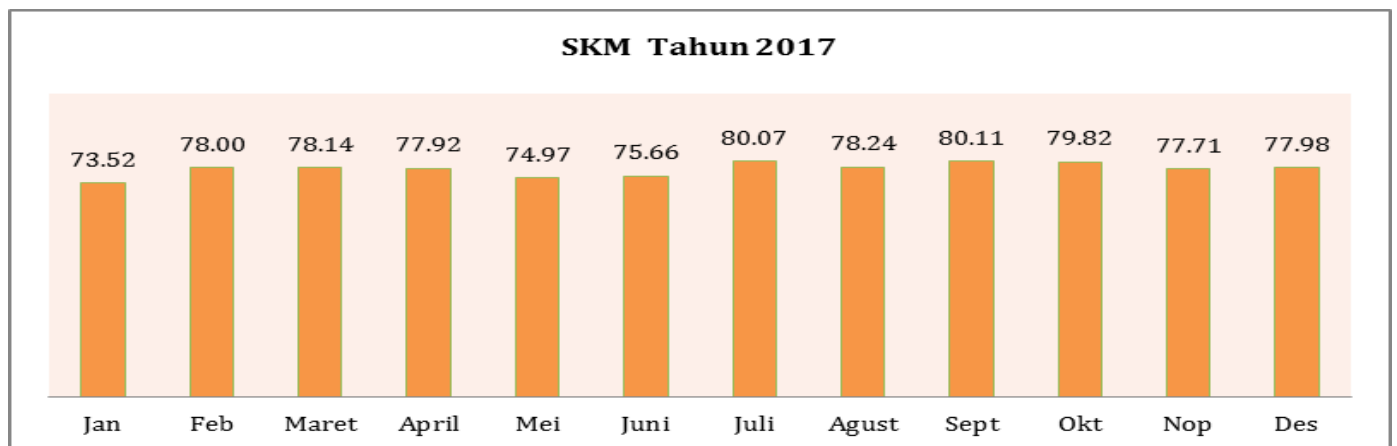
#### E. Manfaat Survei

1. Bermanfaat untuk mengembangkan mutu pelayanan dan sebagai salah satu perbaikan manajemen pelayanan.
2. Bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan pengawasan pelayanan masyarakat
3. Sebagai salah satu indikator untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan kegiatan untuk masa yang akan datang.



**F. HASIL PENELITIAN****1. Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang secara umum**

No	Bulan	Capaian	Mutu	SKM
1	Januari	150	B	73,52
2	Februari	280	B	78,00
3	Maret	248	B	78,14
4	April	234	B	77,92
5	Mei	175	B	74,97
6	Juni	144	B	75,66
7	Juli	440	B	80,07
8	Agustus	299	B	78,24
9	September	345	B	80,11
10	Oktober	329	B	79,82
11	Nopember	319	B	77,71
12	Desember	369	B	77,98

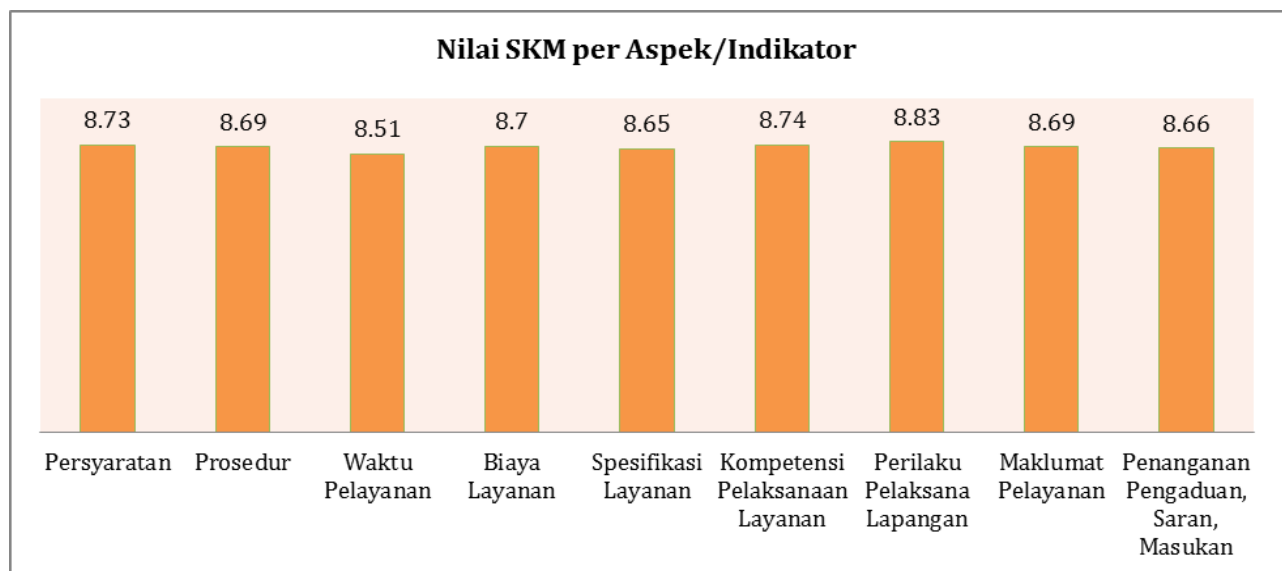


Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang pada Tahun 2017 di Bulan Januari diperoleh rata-rata kepuasan masyarakat 73.52, Februari 78.00, Maret 78.14, April 77.92, Mei 74.97, Juni 75.66, Juli 80.07, Agustus 78.24, September 80.11, Oktober 79.82, Nopember 77.71, dan Bulan Desember 77.98. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Tahun 2017 diperoleh nilai interval Konversi SKM antara 62,51-81,25 yaitu 78.89 dengan nilai mutu pelayanan baik (B).



**2. Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang berdasarkan aspek/ indikator**

No	Aspek/Indikator	Nilai SKM Tahun 2017
1	Persyaratan	8.73
2	Prosedur	8.69
3	Waktu Pelayanan	8.51
4	Biaya Layanan	8.70
5	Spesifikasi Layanan	8.65
6	Kompetensi Pelaksanaan Layanan	8.74
7	Perilaku Pelaksana Lapangan	8.83
8	Maklumat Pelayanan	8.69
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	8.66
Nilai Kepuasan Total		78.20



**3. Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang per Unit Layanan**

No	Unit Layanan	Capaian	Mutu	SKM Tahun 2017
1	Rawat Jalan	400	B	74.74
2	Rawat Inap	716	A	83.13
3	Gawat Darurat	289	B	75.00
4	Farmasi	398	B	74.50
5	Rehabilitasi Medik	326	B	75.12
6	Laboratorium	238	B	76.91
7	Radiologi	259	A	84.62
8	IKESWAR	320	B	75.27
9	Pelayanan persalinan	177	A	83.16
10	Penilaian Kapasitas Mental	179	B	79.01

