

ANALISA SKM RSUD BALARAJA

SEMESTER II TAHUN 2020

Pendahuluan

Memenuhi kebutuhan pelanggan dan melakukan survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengukur Indeks Kepuasan secara objektif terhadap pengguna layanan di RSUD Balaraja, tim melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada 7 (tujuh) Unit instalasi Rumah, pelaksanaan dilakukan pada semester II tahun 2020.

Adanya bencana pandemi Covid-19, mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Balaraja, dikarenakan pengguna layanan saat pandemi ini dibatasi, untuk meminimalisir penyebaran Covid-19. Dalam pelaksanaannya RSUD Balaraja berupaya mewujudkan pelayanan prima, untuk itu RSUD Balaraja dituntut agar bisa beradaptasi dengan kondisi selama masa pandemi. Selama masa pandemik dan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 serta menjaga kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik, RSUD Balaraja melakukan perubahan tata cara pelayanan, yaitu mengedepankan protokol kesehatan, pengambilan responden dibatasi, sehingga jumlah sampel saat pandemik sangat mempengaruhi nilai indeks kepuasan masyarakat, data responden diambil dari bulan Juli s.d Nopember, dengan adanya perubahan dan tata cara layanan tersebut, RSUD Balaraja melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Berikut Penetapan Jumlah Responden kunjungan RSUD Balaraja :

NO	UNIT	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1	Rawat Jalan	23.334	380
2	Rawat Inap	4.337	367
3	IGD	6.879	370
4	Laboratorium	30.932	379
5	Radiologi	6.632	364
6	Farmasi	25.409	382
7	Pendaftaran	26.157	375
	Jumlah	123.678	2,617

Gambaran Umum Profil Responden

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah orang atau pengguna layanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Responden yang dilakukan survei merupakan masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Dalam survei smeseter II ini diambil sampel dengan jumlah responden sebanyak 2.617 responden, merupakan jumlah sampel secara keseluruhan dari 7 Unit pelayanan di RSUD Balaraja yaitu pelayanan di Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Laboratorium, Radiologi, Farmasi dan Jaminan/Pendaftaran. Gambaran umum responden dilakukan guna mengetahui gambaran sampel yang diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.

Profil responden dilihat dari beberapa aspek antara lain :

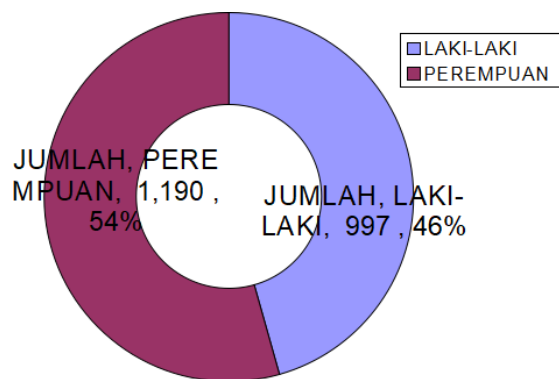
Jenis kelamin, pendidikan, usia dan pekerjaan. Hasil mengenai profil responden disajikan dalam beberapa tabel dan gambar berikut ini.

Tabel I.1

Informasi Responden Jenis Kelamin

a. Jenis Kelamin

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	997
		Perempuan	1.190



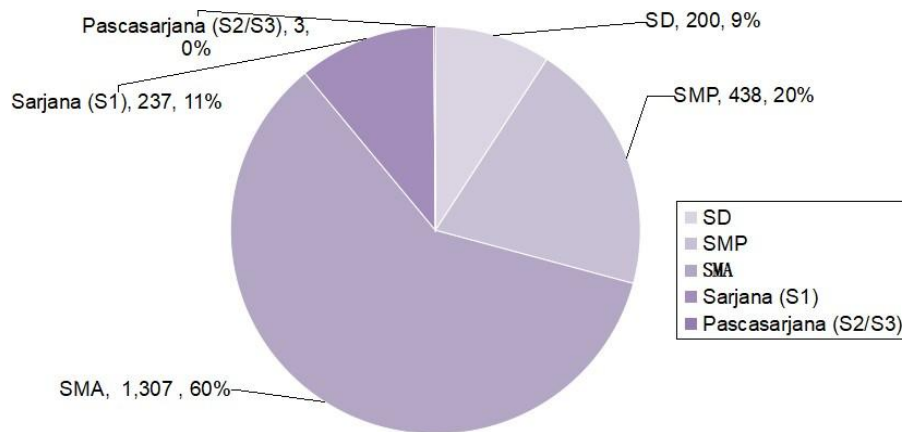
Grafik I.1 Informasi Responden Jenis Kelamin

Tabel II.2

Informasi Responden Pendidikan

b. Pendidikan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
2	Pendidikan Terakhir	SD	200
		SMP	438
		SMA	1.307
		Sarjana (S1)	237
		Pascasarjana (S2/S3)	3

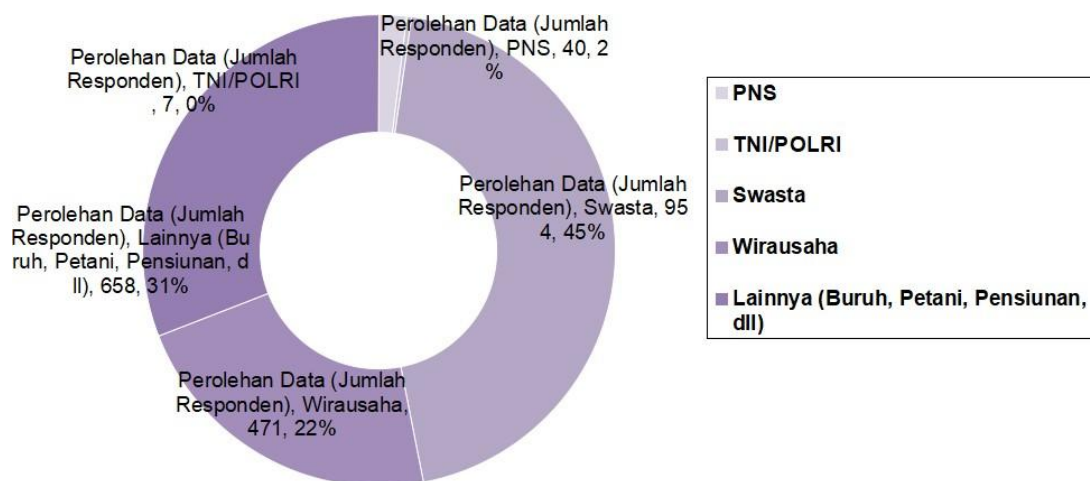


Grafik II.2
Informasi Responden Pendidikan

Tabel III.3
Informasi Responden Pekerjaan

c. Pekerjaan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
3	Pekerjaan	PNS	40
		TNI/POLRI	7
		Swasta	954
		Wirausaha	471
		Lainnya (Buruh, Petani, Pensiunan, dll)	658



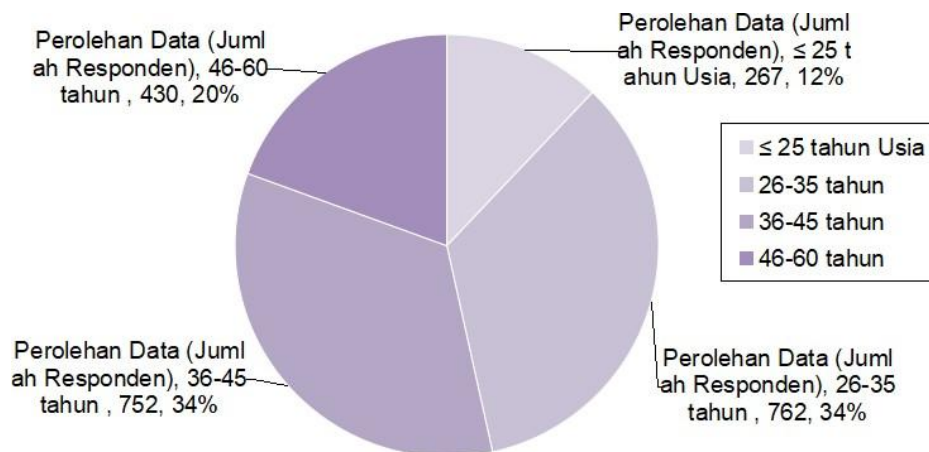
Grafik III.3
Informasi Responden Pekerjaan

Tabel III.4

Informasi Responden Usia

d. Usia

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
4	Usia	≤ 25 tahun	267
		26-35 tahun	762
		36-45 tahun	752
		46-60 tahun	430



Grafik III.4 Informasi Responden Usia

dari tabel gambaran umum profile di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.190 responden (54%). Pendidikan terakhir yang ditamatkan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 1.307 (60%). Pekerjaan responden swasta sebanyak 954 responden (45%) untuk usia sebagian besar responden memiliki usia 26-35 Tahun 762 (34%).

Nilai Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.03
U2	Prosedur pelayanan	3.02
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.01
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4.00
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	2.99
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.03
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.04
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.15
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.12
Rata-rata Tertimbang		3.15

Keterangan :

Kriteria Penilaian : Nilai 4 = Sangat Baik, Nilai 3 = Baik, Nilai 2 = Kurang Baik, Nilai 1 = Tidak Baik

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,99 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan yang diberikan sebesar 2.94, nilai 3.09 kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, sedangkan nilai tertinggi kualitas sarana dan prasarana sebesar 3.15, kewajaran biaya sebesar 4.00 merupakan sudah ketetapan perda. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,15.

Survei Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

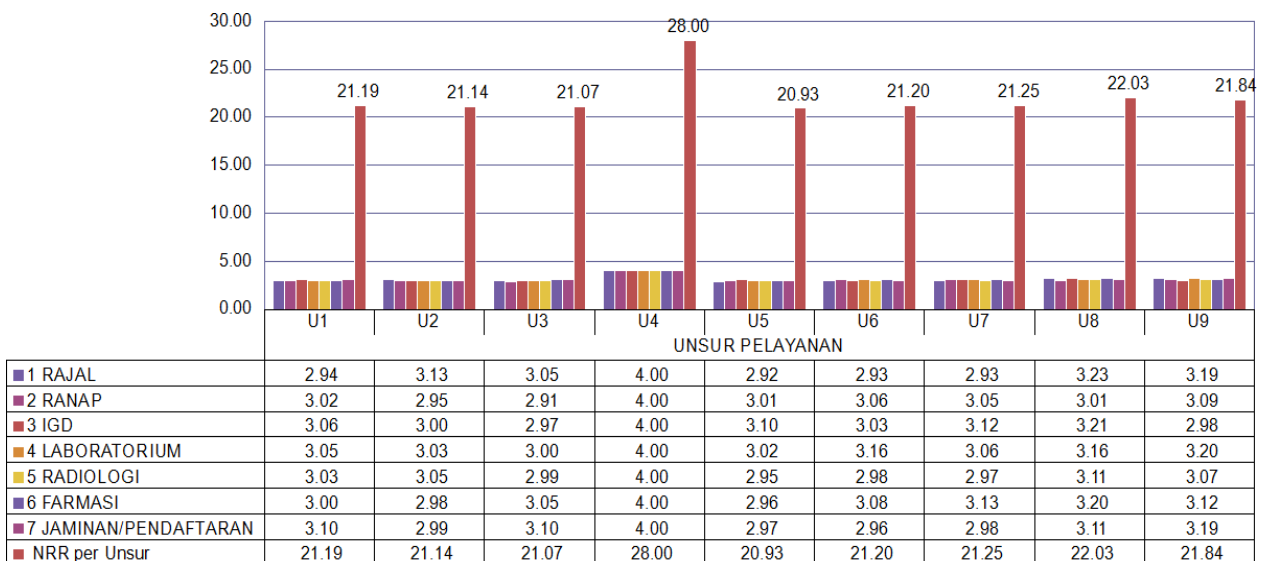
Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dapat dihitung setelah mengetahui nilai rata-rata layanan. Berikut adalah nilai SKM per unsur pelayanan di RSUD Balaraja, yang dilakukan pada semester II Tahun 2020.

Tabel IV.5

NRR/Unsur (nilai rata-rata dibagi unsur unit pelayanan)

No.	UNIT	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
		Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Kecepatan waktu pelayanan	Kewajaran biaya pelayanan	Kesesuaian Produk antara yang Tercantum	Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
1	RAJAL	2.94	3.13	3.05	4.00	2.92	2.93	2.93	3.23	3.19
2	RANAP	3.02	2.95	2.91	4.00	3.01	3.06	3.05	3.01	3.09
3	IGD	3.06	3.00	2.97	4.00	3.10	3.03	3.12	3.21	2.98
4	LABORATORIUM	3.05	3.03	3.00	4.00	3.02	3.16	3.06	3.16	3.20
5	RADIOLOGI	3.03	3.05	2.99	4.00	2.95	2.98	2.97	3.11	3.07
6	FARMASI	3.00	2.98	3.05	4.00	2.96	3.08	3.13	3.20	3.12
7	JAMINAN/PENDAFTARAN	3.10	2.99	3.10	4.00	2.97	2.96	2.98	3.11	3.19
NRR per Unsur		21.19	21.14	21.07	28.00	20.93	21.20	21.25	22.03	21.84

Grafik III.5 NRR/Unsur (nilai rata-rata dibagi unsur unit pelayanan)



Dari grafik di atas terlihat unsur pelayanan secara keseluruhan, yang paling tinggi yaitu kewajaran biaya sebesar 28.00, ini tidak menjadi nilai khusus dikarenakan biaya sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah, kualitas sarana dan prasarana mempunyai nilai rata-rata sebesar 22.03, terendah ada pada unsur pelayanan kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang

diberikan sebesar 20.93, semakin rendah nilai ini bahwa semakin banyaknya pengguna layanan yang mengharapkan pelayanan optimal di tiap unit layanan RSUD Balaraja.

Unsur disetiap pelayanan dapat diuraikan melalui indikator yang mempunyai nilai tertinggi dan terendah di masing – masing unit pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. **U1:** Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan : Tertinggi : JAMINAN/PENDAFTARAN dengan nilai : 3.10
Terendah : RAWAT JALAN dengan nilai : 2.94
- b. **U2:** Indikator Kemudahan prosedur pelayanan :
Tertinggi : RAWAT JALAN dengan nilai : 3.13
Terendah : RAWAT INAP dengan nilai : 2.95
- c. **U3:** Indikator Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Tertinggi : JAMINAN/PENDAFTARAN dengan nilai : 3.10
Terendah : RAWAT INAP dengan nilai : 2.91
- d. **U4:** Indikator Kewajaran biaya pelayanan : 4.00 (SESUAI PERDA)
- e. **U5:** Indikator Kesesuaian Produk antara yang Tercantum dalam Standar dengan Hasil yang di berikan
Tertinggi : INSTALASI GAWAT DARURAT dengan nilai : 3.10
Terendah : RAWAT JALAN dengan nilai : 2.92
- f. **U6:** Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Tertinggi : LABORATORIUM dengan nilai : 3.16
Terendah : RAWAT JALAN dengan nilai : 2.93
- g. **U7:** Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Tertinggi : FARMASI dengan nilai : 3.13
Terendah : RAWAT JALAN dengan nilai : 2.93
- h. **U8:** Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana
Tertinggi : RAWAT JALAN dengan nilai : 3.23
Terendah : RAWAT INAP dengan nilai : 3.01
- i. **U9:** Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
Tertinggi : RAWAT JALAN, JAMINAN/PENDAFTARAN dengan nilai : 3.19
Terendah : INSTALASI GAWAT DARURAT dengan nilai : 2.98

Hasil rekapitulasi masukan dan keluhan dari responden

a. Pelayanan

No.	Keluhan
1.	Petugas agar lebih ramah kepada pengunjung
2.	Tingkatkan pelayanan rawat inap dan murah senyum berikan terbaik buat pasien tidak mampu tks
3.	Bidannya coba lebih ramah, dikit aja Perbaiki pelayanan rawat inap dan persimpel sistem nya...perawat lbih banyak mengerjakan adm di meja drpd pelayanan tindakan
4.	Selalu jaga kebersihan, tingkatkan pelayanan, ramah dan sopan 1. Pendaftaran dan kasir agar lebih cepat dalam pelayanan 2. Dokter lebih tepat waktu dlm mulai praktek 3. Apotik agar lebih cepat dlm melayani
5.	Tingkatkan kembali informasi antara perawat ruangan dengan dokter yang bersangkutan (dokter jaga)

b. Sarana Prasarana

No.	Keluhan
1.	Sign board ditambah agar pasien tidak bingung utk menuju suatu tempat atau ada map petunjuk
2.	Ruangan harap ditambah lagi, sehingga banyak pasien tdk bisa ditangani
3.	Kebersihan toilet agar ditingkatkan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa : Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2020 untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang sebesar 78.39. Berdasarkan Permen PAN No. 14 tahun 2017, nilai tersebut masuk dalam kategori **“baik”**.



Saran

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang, pihak rumah sakit melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Perbaiki sistem pelayanan di sebagian layanan (layanan Jaminan)
2. Diharapkan adanya edukasi komunikasi terhadap petugas layanan (perawat, dokter).
3. Upayakan proaktif mengingatkan dan menindak kepada pengunjung untuk tetap melaksanakan Disiplin Protokol Covid 19.
4. Upayakan proaktif mengingatkan dan menindak kepada perokok agar tidak merokok dilingkungan rumah sakit