

# ANALISA SKM RSUD BALARAJA

## SEMESTER I TAHUN 2020

### **Pendahuluan**

#### **Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Adanya bencana pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia, mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Balaraja. Dalam pelaksanaannya, RSUD Balaraja berupaya mewujudkan pelayanan prima, untuk itu RSUD Balaraja dituntut agar bisa beradaptasi dengan kondisi selama masa pandemi tersebut. 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 terkait Covid-19, sehingga pengambilan jumlah sampel saat pandemik sangat mempengaruhi dan pengguna layanan mengalami penurunan, data responden diambil dari Januari s.d Maret. 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	27.098	158
2	Rawat Inap	5.062	153
3	IGD	8.894	154
4	Laboratorium	29.973	158
5	Radiologi	7.303	152
6	Farmasi	77.213	159
7	Pendaftaran	16.589	156
	<b>Jumlah</b>	<b>172.132</b>	<b>1,090</b>

### Gambaran Umum Profil Responden

Dalam melakukan survei, selain hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), profil responden juga menjadi hal yang penting untuk diketahui, karena hal ini berkaitan erat dengan pola pikir responden dalam melakukan penilaian terhadap layanan yang diterima.

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.

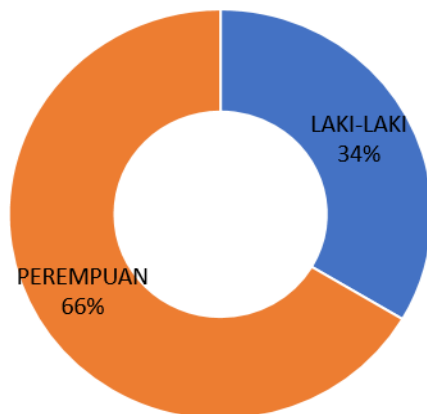
**Tabel III.1**

Informasi Responden Jenis Kelamin

a. Jenis Kelamin

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	368
		Perempuan	729

INFORMASI RESPONDEN  
LAKI-LAKI & PEREMPUAN



**Grafik III.1** Informasi Responden  
Jenis Kelamin

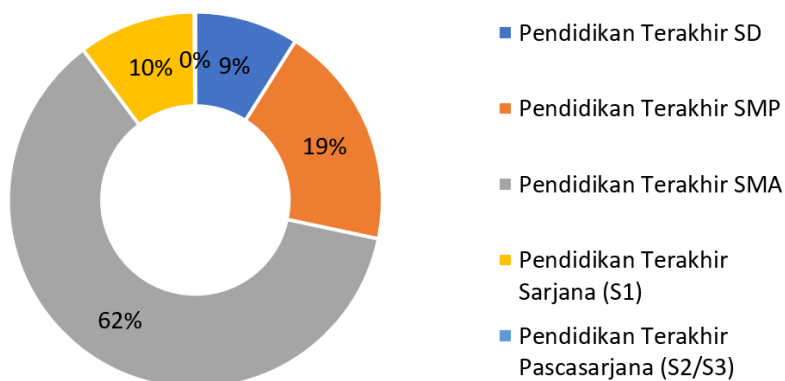
**Tabel III.2**

Informasi Responden Pendidikan

b. Pendidikan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
2	Pendidikan Terakhir	SD	99
		SMP	213
		SMA	677
		Sarjana (S1)	112
		Pascasarjana (S2/S3)	1

Perolehan Data (Jumlah Responden)



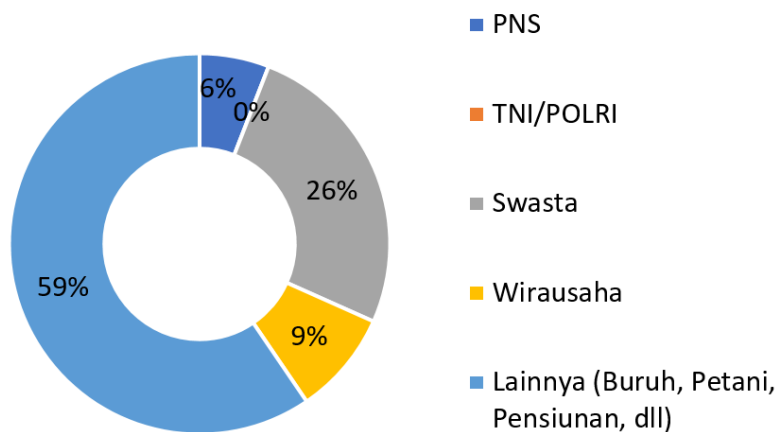
**Grafik III.2** Informasi Responden  
Pendidikan

**Tabel III.3**  
Informasi Responden Pekerjaan

c. Pekerjaan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
3	Pekerjaan	PNS	65
		TNI/POLRI	0
		Swasta	283
		Wirausaha	97
		Lainnya (Buruh, Petani, Pensiunan, dll)	654

Perolehan Data (Jumlah Responden)



**Grafik III.3**

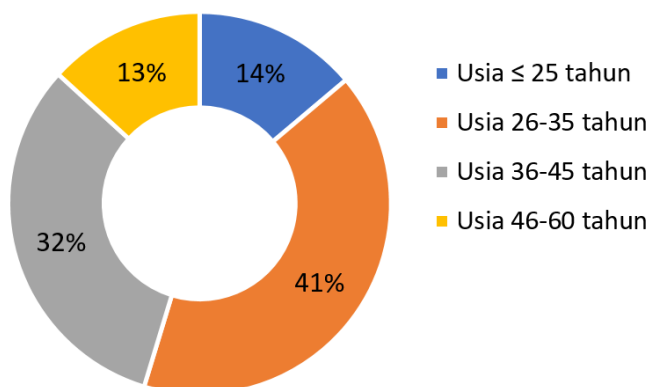
Informasi Responden Pekerjaan

**Tabel III.4**  
Informasi Responden Usia

d. Usia

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
4	Usia	≤ 25 tahun	133
		26-35 tahun	392
		36-45 tahun	308
		46-60 tahun	127

### Perolehan Data (Jumlah Responden)



**Grafik III.4** Informasi Responden Usia

dari tabel gambaran umum profile di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 729 responden (66%). Pendidikan terakhir yang ditamatkan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 677 responden (62%). Pekerjaan responden buruh,petani, pensiunan mendominasi sebanyak 654 responden (59%) untuk usia sebagian besar responden memiliki usia 26-35 Tahun (41%).

### Nilai Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.00
U2	Prosedur pelayanan	3.02
U3	Kecepatan waktu pelayanan	2.94
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4.00
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3.11
U6	Kompentensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.09
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.06
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.99
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.02
<b>Rata-rata Tertimbang</b>		<b>3.14</b>

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 2,94 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur kecepatan waktu pelayanan sebesar 2.94, nilai 3.09 kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, sedangkan nilai tertinggi kesesuaian produk sebesar 3.11, kewajaran biaya sebesar 4.00 merupakan sudah ketetapan perda. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,14.

### SKM Keseluruhan

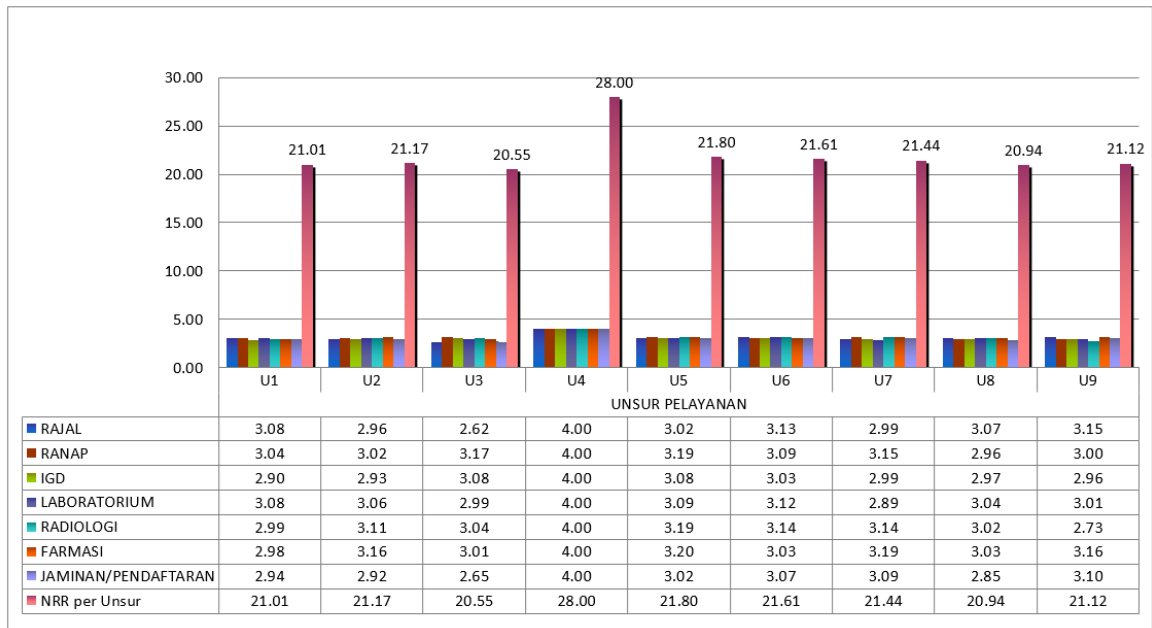
Survey Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dapat dihitung setelah mengetahui SKM per unit layanan. Berikut adalah nilai SKM per unsur pelayanan di RSUD Balaraja, yang dilakukan pada semester I Tahun 2020.

**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
1	RAJAL	3.08	2.96	2.62	4.00	3.02	3.13	2.99	3.07	3.15
2	RANAP	3.04	3.02	3.17	4.00	3.19	3.09	3.15	2.96	3.00
3	IGD	2.90	2.93	3.08	4.00	3.08	3.03	2.99	2.97	2.96
4	LABORATORIUM	3.08	3.06	2.99	4.00	3.09	3.12	2.89	3.04	3.01
5	RADIOLOGI	2.99	3.11	3.04	4.00	3.19	3.14	3.14	3.02	2.73
6	FARMASI	2.98	3.16	3.01	4.00	3.20	3.03	3.19	3.03	3.16
7	JAMINAN/PENDAFTARAN	2.94	2.92	2.65	4.00	3.02	3.07	3.09	2.85	3.10
NRR per Unsur		21.01	21.17	20.55	28.00	21.80	21.61	21.44	20.94	21.12

**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 terlalu jadi nilai terbaik dikarenakan biaya sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah, kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan Hasil yang di berikan mempunyai nilai rata-rata sebesar 21.80, dan paling terendah ada pada unit kecepatan waktu pelayanan sebesar 20.55, 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. Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan :
  - Tertinggi : RAJAL ,LABORATORIUM dengan nilai : 3.08
  - Terendah : IGD , dengan nilai : 2.90
  
- b. Indikator Kemudahan prosedur pelayanan :
  - Tertinggi : FARMASI, dengan nilai : 3.16
  - Terendah : JAMINAN/PENDAFTARAN dengan nilai : 2.92

- c. Indikator Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.17  
Terendah : RAJAL, dengan nilai : 2.62
- d. Indikator Kewajaran biaya pelayanan : 4.00 (SESUAI PERDA)
- e. Indikator Kesesuaian Produk antara yang Tercantum dalam Standar dengan Hasil yang di berikan  
Tertinggi : RAWAT INAP, RADIOLOGI, dengan nilai : 3.19  
Terendah : RAJAL, JAMINAN/PENDAFTARAN, dengan nilai : 3.02
- f. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan  
Tertinggi : RADIOLOGI, dengan nilai : 3.14  
Terendah : IGD, FARMASI, dengan nilai : 3.03
- g. Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan  
Tertinggi : FARMASI, dengan nilai : 3.19  
Terendah : LABORATORIUM, dengan nilai : 2.89
- h. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana  
Tertinggi : RAWAT JALAN, dengan nilai : 3.07  
Terendah : IGD, dengan nilai : 2.95
- i. Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan  
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.04  
Terendah : JAMINAN/PENDAFTARAN, dengan nilai : 2.85

Hasil rekapitulasi masukan dan keluhan dari responden

**a. Pelayanan**

No.	Keluhan
1.	Tingkatkan kecepatan dalam melayani
2.	Mohon dokter di rawat jalan datang tepat waktu
3.	Adakan obat dengan lengkap, tanpa harus membeli di luar
4.	Perawat kurang cekatan dan Pendaftaran di BPJS kurang ramah
5.	Pendaftaran melalui Whatsapp "Si Awak Cageur" tidak berfungsi



## b. Sarana Prasarana

No.	Keluhan
1.	Sampah berserakan pada pagi hari (di parkir)
2.	Masih banyaknya yang merokok di lingkungan rumah sakit

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I tahun 2020 untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang sebesar 77.99. Berdasarkan Permen PAN No. 14 tahun 2017, nilai tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**77.99 %**

### Saran

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

1. Perbaiki sistem pelayanan di sebagian layanan, khususnya perawat & security
2. Diharapkan perbaiki dan pemeliharaan terhadap fasilitas yang sudah ada, perbaikan toilet/MCK, kran dan AC yang bocor/tidak dingin, pengaturan sirkulasi udara di rawat inap dan sediakan tempat sampah diluar gedung rumah sakit/parkiran.

3. Upayakan proaktif mengingatkan dan menindak kepada perokok agar tidak merokok dilingkungan rumah sakit.

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2020**

<b>NO</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	<b>TINDAK LANJUT</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>	<b>WAKTU PENYELESAIAN</b>
1	Tingkatkan kecepatan dalam melayani	Memanggil dan memberikan arahan kepada petugas tersebut, untuk tetap mengutamakan hak antrian secara adil, profesional serta profesional.	Bidang Penunjang Non Medik	1 Minggu (Maret) 2020
2	Mohon dokter di rawat jalan datang tepat waktu	Harus mematuhi peraturan direktur tentang disiplin pegawai	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	1 Minggu (Maret) 2020
3	Adakan obat dengan lengkap, tanpa harus membeli di luar	Keberadaan layanan farmasi sudah maksimal	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	1 Minggu (Maret) 2020
4	Perawat kurang cekatan dan pendaftaran di BPJS kurang ramah	Semua petugas layanan mengikuti pelatihan, guna meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan prima dirumah sakit	Seksi Penunjang Non Medik	1 Minggu (Maret) 2020
5	Pendaftaran melalui Whatsapp "Si Awak Cageur" tidak berfungsi	Keberadaan layanan jaminan melalui Si Awak Cageur sudah diarahkan	Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan	1 Minggu (Maret) 2020
6	Sampah berserakan pada pagi hari (di parkir)	Sudah dilakukan edukasi terhadap petugas maupun pengguna layanan di RSUD Balaraja	Seksi Penunjang Non Medik	1 Minggu (Maret) 2020
7	Masih banyaknya yang merokok di lingkungan rumah sakit	Informasi secara lisan maupun tulisan sudah dilakukan secara continue oleh petugas/security	Seksi Penunjang Non Medik	1 Minggu (Maret) 2020