

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II RSUD BALARAJA TAHUN 2019

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi survei bertempat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Waktu pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Juli s.d Desember 2019 yang terdiri :

1. Pelayanan Rawat Jalan;
2. Pelayanan Rawat Inap;
3. Pelayanan IGD;
4. Pelayanan Laboratorium;
5. Pelayanan Radiologi;
6. Pelayanan Farmasi;
7. Pelayanan Jaminan/BPJS;

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri atas 9 unsur yang sesuai dengan Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Kecepatan Waktu Pelayanan;
4. Kewajaran Biaya Pelayanan;
5. Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan;
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan;
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi yang digunakan adalah jumlah rata-rata pasien di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang dari bulan Juli s.d Desember 2019 di masing-masing unit layanan.

b. Sampel

Sampel/responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang adalah pasien, keluarga pasien/pengunjung. Jumlah sampel/responden diambil menggunakan metode teknik sampling secara proporsional random sampling menggunakan pedoman tabel **Morgan dan Krejcie**. Metode ini disesuaikan dengan kondisi rumah sakit yang terdiri dari beberapa unit kerja, dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%.

Dengan demikian menurut tabel Krejcie dan Morgan jumlah sampel pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 2.611 responden. Persentase sampel disesuaikan dengan jumlah populasi, dimana semakin besar populasi semakin kecil persentase sampel yang diambil.

Penetapan Jumlah Responden

Target jumlah responden ditentukan dari rata-rata bulanan pasien di setiap Unit Pelayanan pada bulan Juli s.d Desember 2019, yaitu sebanyak 2.611 responden.

Target sebaran responden beserta realisasinya untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dalam Tabel II.1 berikut.

NO	UNIT	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1	Rawat Jalan	40.421	380
2	Rawat Inap	7.692	367
3	IGD	9.320	370
4	Laboratorium	19.322	375
5	Radiologi	8.309	367
6	Farmasi	25.151	377
7	Pendaftaran	15.085	375
	Jumlah	125.299	2,611

ANALISA DAN PERHITUNGAN

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.

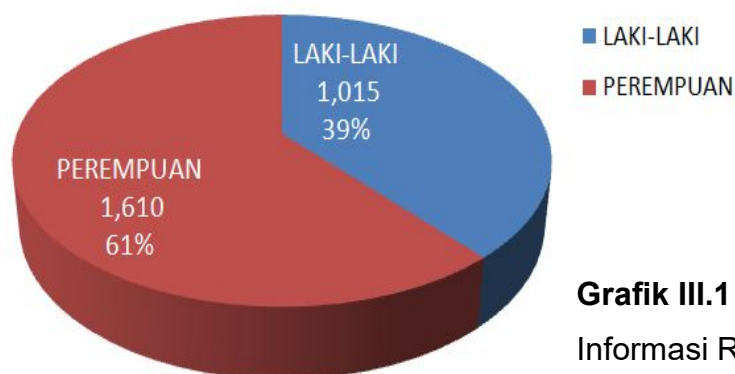
Tabel III.1

Informasi Responden Jenis Kelamin

a. Jenis Kelamin

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1.015
		Perempuan	1,610

INFORMASI RESPONDEN
LAKI-LAKI & PEREMPUAN



Grafik III.1

Informasi Responden Jenis Kelamin

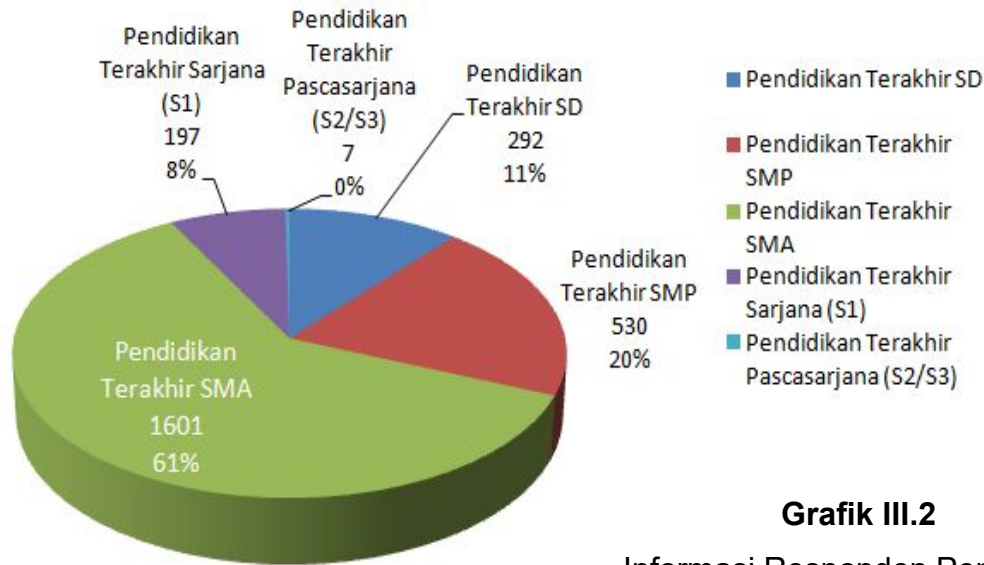
Berdasarkan data hasil output, persentase responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki, yaitu 61% (1.610 data perempuan) dan 39% (1.015 data laki-laki) hal ini menunjukkan pengguna layanan/pengunjung di RSUD Balaraja bahwa kelompok jenis kelamin yang mayoritas yang menjadi responden adalah perempuan, tingkat produktif kelahiran suatu wilayah menjadikan alasan juga sehingga responden perempuan lebih dominan menggunakan layanan. Perbandingan persentasi pengguna layanan, untuk perempuan semester I 66% ke semester II 61% mengalami penurunan sebesar -8%, sedangkan persentasi responden laki-laki semester I sebesar 34%, semester II 39% mengalami kenaikan sebesar 15%.

Tabel III.2

Informasi Responden Pendidikan

b. Pendidikan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
2	Pendidikan Terakhir	SD	292
		SMP	530
		SMA	1.601
		Sarjana (S1)	197
		Pascasarjana (S2/S3)	7



Grafik III.2
Informasi Responden Pendidikan

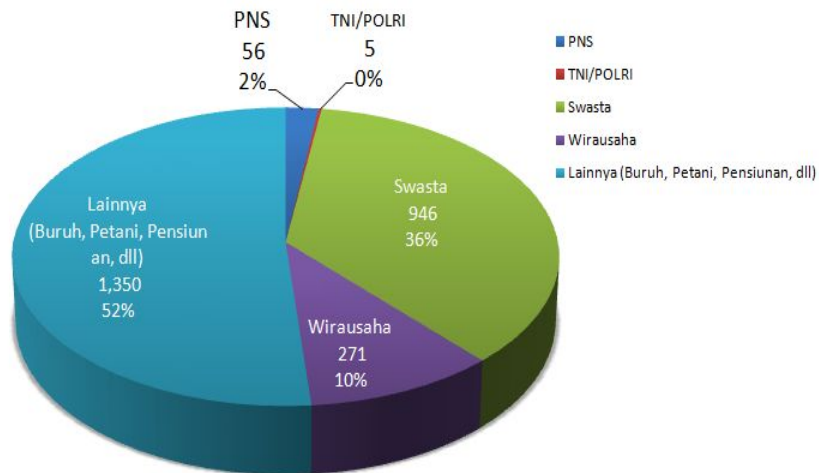
Berdasarkan Grafik III.2 di atas menunjukkan bahwa pendidikan formal tertinggi yang menggunakan layanan di RSUD Balaraja adalah pendidikan SMA dan terendah adalah pendidikan S2, dengan persentase SMA 61%, 1.601 responden dan persentase S2 0%, 7 responden. Perbandingan banyaknya responden pendidikan tertinggi (SMA) semester II, dengan data responden pendidikan semester I, jika dilihat dari jumlah responden mengalami kenaikan, jumlah responden semester II sebanyak 1.601 sedangkan pada semester I sebanyak 1.566 responden, jika dipresentasikan tetap 61%, sedangkan perbandingan banyaknya responden pendidikan terendah (S2) semester II, dengan data responden pendidikan semester I, jika dilihat dari jumlah responden mengalami kenaikan, jumlah responden semester II sebanyak 7 sedangkan pada semester I sebanyak 1 responden, jika dipresentasikan adanya kenaikan sebesar 6%. bahwa ada hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas

Tabel III.3
Informasi Responden Pekerjaan

c. Pekerjaan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
3	Pekerjaan	PNS	56
		TNI/POLRI	5
		Swasta	946
		Wirausaha	271
		Lainnya (Buruh, Petani, Pensiunan, dll)	1.350

Grafik III.3
Informasi Responden Pekerjaan



Berdasarkan data hasil output di atas menunjukkan bahwa responden tertinggi dalam hal pekerjaan, yang menggunakan layanan di RSUD Balaraja adalah sebagai buruh, petani, dan pensiunan dengan jumlah responden semester II 1.350 sedangkan pada semester I sebanyak 1.324 responden, mengalami kenaikan sebanyak 26 responden, jika dipresentasikan tetap stagnan yaitu 52% karena perubahan responden tidak terlalu signifikan, responden pekerjaan terendah

semester II yaitu TNI/POLRI sebanyak 5 responden, pada semester I sebanyak 35 responden, mengalami penurunan sebanyak 30 responden.

Tabel III.4

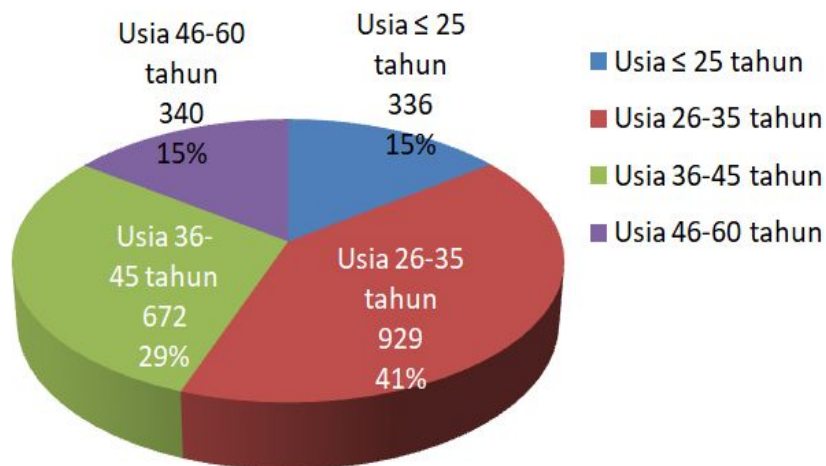
Informasi Responden Usia

d. Usia

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
4	Usia	≤ 25 tahun	336
		26-35 tahun	929
		36-45 tahun	672
		46-60 tahun	340

Grafik III.4

Informasi Responden Usia



Persentase responden berdasarkan usia pada semester II, pengunjung dengan usia tertinggi di usia 26-35 tahun sebanyak 929 sedangkan pada semester I sebanyak 927 responden, perbedaan hanya 2 responden, jika dipresentasikan mengalami kenaikan sebesar 7%, sedangkan persentasi terendah usia 25 tahun pada semester II sebanyak 336 responden persentase 15%, pada semester I di usia 46-60 sebanyak 217 persentase 10%.

Dari tabel gambaran umum profile di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.610 responden dengan persentase sebesar (61%), semester sebelumnya 1.679 responden persentase 66%. Pendidikan terakhir yang ditamatkan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 1.601 responden persentase sebesar (61%), semester sebelumnya 1.566 responden persentase (62%). Dalam hal pekerjaan responden buruh, petani dan pensiunan sebanyak 1.350 responden persentase (52%), semester sebelumnya 1.324 responden persentasi (52%), untuk usia sebagian besar responden yang melakukan kunjungan ke RSUD Balaraja pada semester II memiliki usia 26-35 tahun 929 responden persentase (41%), semester I sebanyak 927 responden persentase 44%. Jumlah responden ini berdasarkan hasil quesioner selama setahun dibagi menjadi 2 (dua) semester, dengan sampling hitungan tabel *Morgan* dan *Krejcie*.

3.1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN No. 14 Tahun 2017 yang kemudian diturunkan menjadi dua puluh enam (26) item pertanyaan dan satu (1) pertanyaan kontrol. Responden dibagi secara proporsional pada masing-masing unit layanan, didasarkan pada jumlah pasien tahun 2019. Untuk itu, SKM akan diukur secara keseluruhan, per unsur, dan per unit kerja.

Tabel III.5
 Nilai Unsur Pelayanan

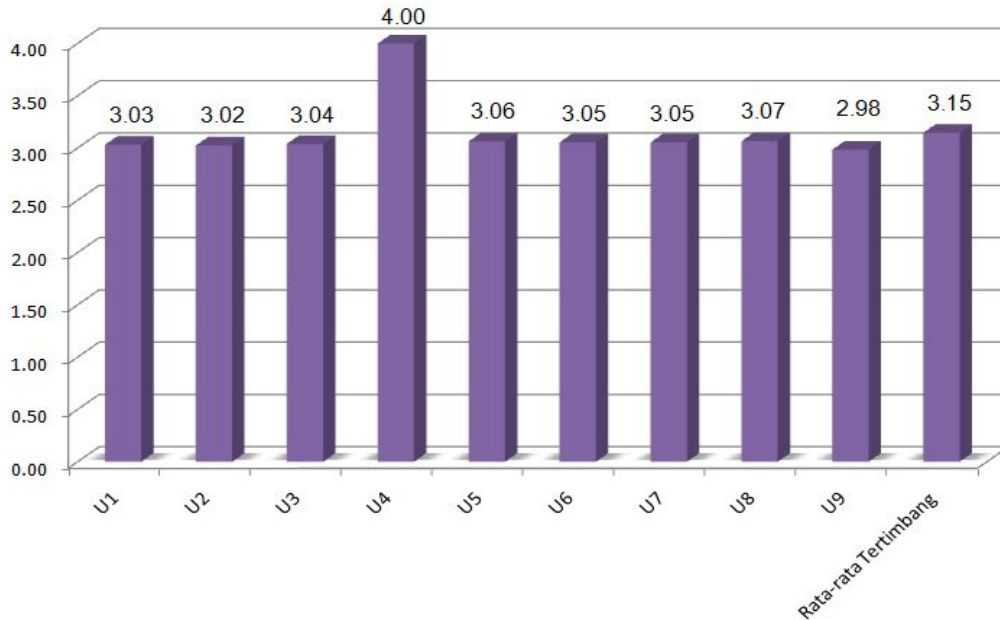
Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.03
U2	Prosedur pelayanan	3.02
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.04
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4.00
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3.06
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.05
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.05
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.07
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2.98
Rata-rata Tertimbang		3.15

Keterangan :

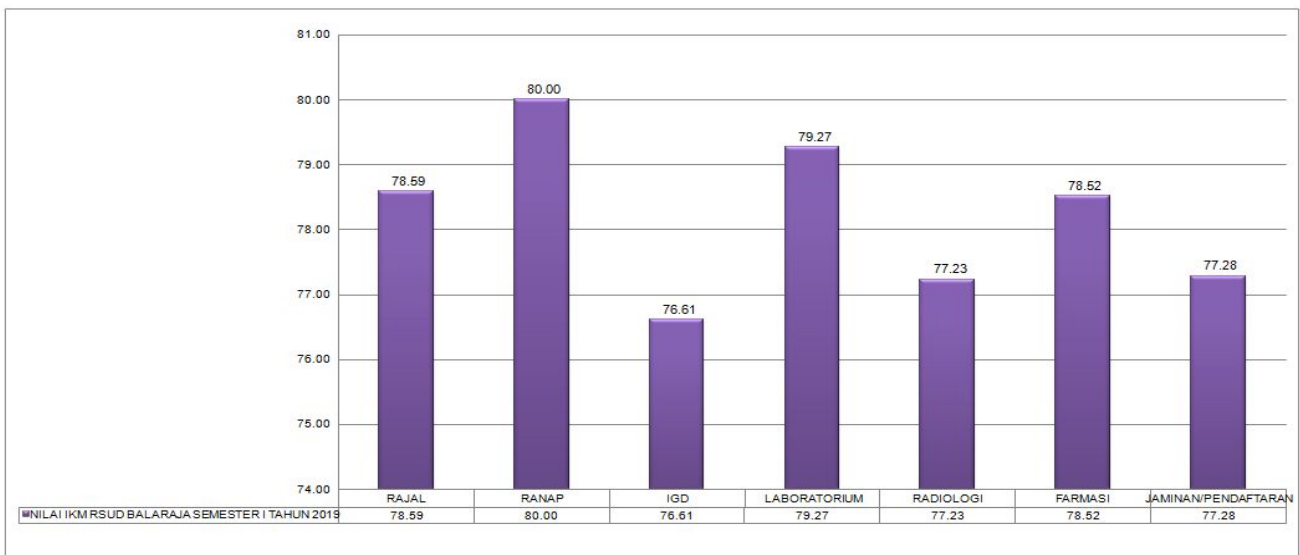
Kriteria Penilaian : Nilai 4 = Sangat Baik, Nilai 3 = Baik, Nilai 2 = Kurang Baik, Nilai 1 = Tidak Baik

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,98 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 2.98, nilai 3.07 kualitas sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya pelayanan, sebesar 4.00. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,15.

Grafik III.5
Nilai Interval Unsur Layanan



Grafik III.6
Nilai Skm Tiap Unit Layanan



Dari diagram di atas terlihat persentase unit yang paling tinggi yaitu di unit rawat jalan sebesar 80.00%, sedangkan persentase terendah berada pada unit IGD/UGD sebesar 76.61%.

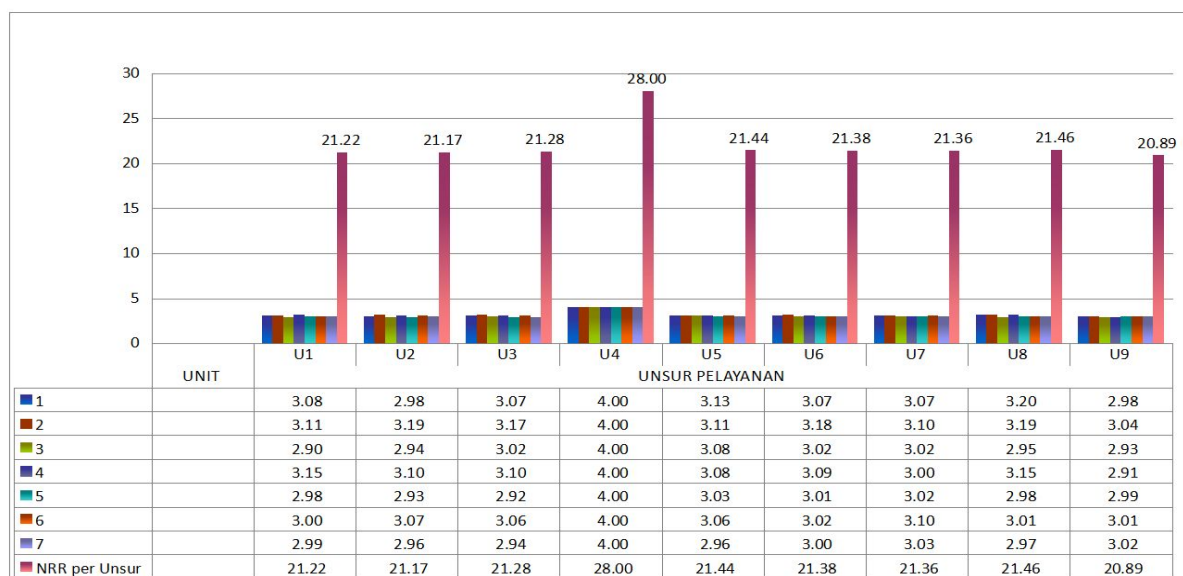
3.1.1. SKM Keseluruhan

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 II Tahun 2019.

Tabel III.6
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	2.98	3.07	4.00	3.13	3.07	3.07	3.20	2.98
2	RANAP	3.11	3.19	3.17	4.00	3.11	3.18	3.10	3.19	3.04
3	IGD	2.90	2.94	3.02	4.00	3.08	3.02	3.02	2.95	2.93
4	LABORATORIUM	3.15	3.10	3.10	4.00	3.08	3.09	3.00	3.15	2.91
5	RADIOLOGI	2.98	2.93	2.92	4.00	3.03	3.01	3.02	2.98	2.99
6	FARMASI	3.00	3.07	3.06	4.00	3.06	3.02	3.10	3.01	3.01
7	JAMINAN/PENDAFTARAN	2.99	2.96	2.94	4.00	2.96	3.00	3.03	2.97	3.02
NRR per Unsur		21.22	21.17	21.28	28.00	21.44	21.38	21.36	21.46	20.89

Grafik III.7
NRR/Unsur (nilai rata-rata dibagi unsur unit pelayanan)



Dari grafik di atas terlihat persentase unit yang paling tinggi yaitu kewajaran biaya sebesar 28.00, ini tidak terlalu jadi nilai terbaik dikarenakan biaya sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah, kualitas sarana dan prasarana mempunyai nilai rata-rata sebesar 21.46, dimungkinkan keberadaan sarana RSUD Balaraja cukup baik dan bisa memenuhi dalam melayani pasien dan paling terendah ada pada unit penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 20.89, 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 : LABORATORIUM dengan nilai : 3.15
Terendah : IGD , dengan nilai : 2.90
- b. Indikator Kemudahan prosedur pelayanan :
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.19
Terendah : RADIOLOGI dengan nilai : 2.93
- c. Indikator Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.17
Terendah : RADIOLOGI, dengan nilai : 2.92
- d. Indikator Kewajaran biaya pelayanan : 4.00
- e. Indikator Kesesuaian Produk antara yang Tercantum dalam Standar dengan Hasil yang di berikan
Tertinggi : RAWAT JALAN, dengan nilai : 3.13
Terendah : JAMINAN/PENDAFTARAN, dengan nilai : 2.96
- f. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.18
Terendah : JAMINAN/PENDAFTARAN, dengan nilai : 3.00
- g. Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.10
Terendah : IGD, RADIOLOGI, dengan nilai : 3.02

- h. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana
 Tertinggi : RAWAT JALAN, dengan nilai : 3.20
 Terendah : IGD, dengan nilai : 2.95
- i. Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
 Tertinggi : RAWAT INAP, dengan nilai : 3.04
 Terendah : LABORATORIUM, dengan nilai : 2.91

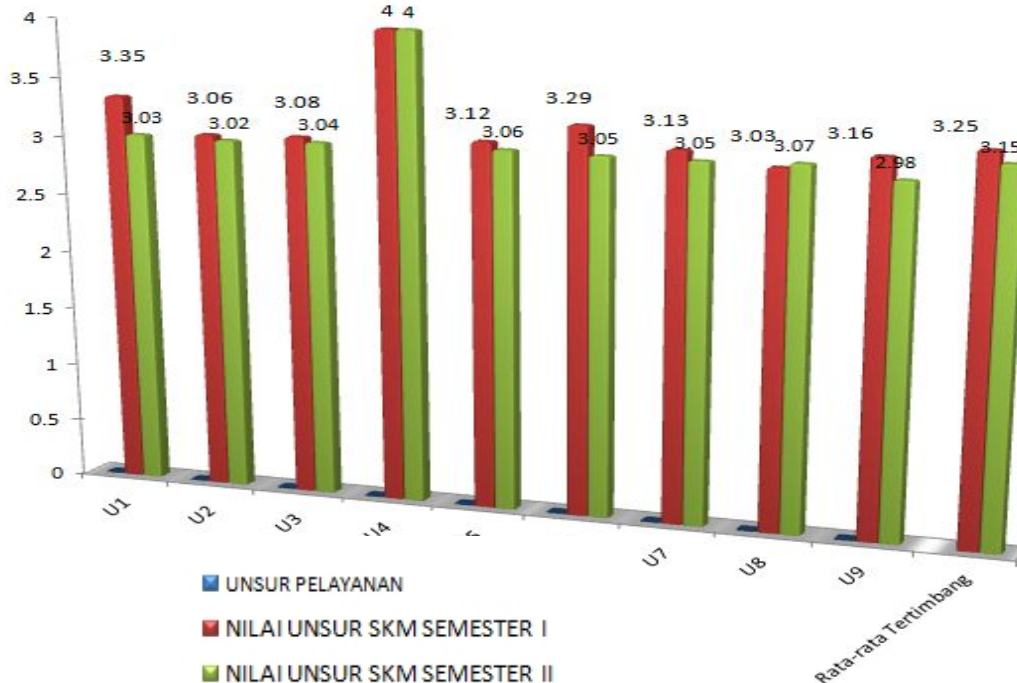
Tabel III.7

Capaian Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I dan Semester 2 tahun 2019

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM	
		SEMESTER I	SEMESTER II
U1	Persyaratan pelayanan	3.35	3.03
U2	Prosedur pelayanan	3.06	3.02
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.08	3.04
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4	4
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3.12	3.06
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.29	3.05
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.13	3.05
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.03	3.07
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.16	2.98
Rata-rata Tertimbang		3.25	3.15

Grafik III.8
Unsur Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester I dan Semester 2 Tahun 2019



Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, nilai unsur IKM pada semester I yang menjadi bahan evaluasi yaitu Kualitas sarana dan prasarana, sebesar 3.03, hal ini dikarenakan sarana prasarana RSUD Balaraja pada saat itu sedang dalam tahap pembangunan, sehingga pengguna layanan belum merasakan penuh fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan, pada semester II nilai unsur pelayanan terendah ada pada unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan yaitu sebesar 2.98, hal ini kemungkinan karena strategi dan pendekatan petugas *customer care* menginformasikan segala hal yang dibutuhkan pengguna layanan di RSUD Balaraja masih kurang, petugas butuh dan harus belajar sikap dasar dalam menghadapi pengguna layanan, untuk meningkatkan layanan, khususnya petugas aduan di RSUD Balaraja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa : Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2019 untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang sebesar 78.21. Berdasarkan Permen PAN No. 14 tahun 2017, nilai tersebut masuk dalam kategori “**BAIK**”. Pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan menunjukkan hal yang sangat positif dan dikategorikan dalam kondisi baik. Hasil IKM Semester I sebesar 80.74, sedangkan hasil IKM Semester II sebesar 78.21, mengalami penurunan sebesar 2.50 %. Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini terus diupayakan untuk terus ditingkatkan dan dapat memenuhi harapan masyarakat.



Rekomendasi

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

1. Perbaiki sistem pelayanan disebagian layanan, khususnya perawat;
2. Diharapkan perbaiki dan pemeliharaan terhadap fasilitas yang sudah ada;
3. Lebih transparan, lebih ditingkatkan lagi untuk selanjutnya dan berkelanjutan demi tercipta dan bersemangat dalam pelaksanaan kegiatan;

4. Upayakan proaktif mengingatkan dan menindak kepada perokok agar tidak merokok dilingkungan rumah sakit;
5. Melakukan lebih banyak sosialisasi dan edukasi ke pengguna layanan perihal aturan atau larangan di teritori RSUD Balaraja, jika sudah terinformasikan dan mendapatkan dukungan semua pengguna layanan akan merasa nyaman;