

METADATA STATISTIK KEGIATAN

Judul Kegiatan		Survey Kepuasan Masyarakat
Tahun Kegiatan		2023
Cara Pengumpulan Data		Survei
Sektor Kegiatan		Kesehatan
Jenis Kegiatan Statistik		Statistik Sektoral
Identitas Rekomendasi		-
I. PENYELENGGARA		
1.1	Instansi Penyelenggara	RSUD Pariaman
1.2	Alamat	Jalan Prof. M. Yamin, SH No. 5, Pariaman
	Telepon	(0751) 71181
	Faksimile	(0751) 71085
	Email	rektorat@unand.ac.id
II. PENANGGUNG JAWAB		
2.1	Unit Eselon Penanggung Jawab	
	Eselon 1	Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat
	Eselon 2	Direktur RSUD Pariaman
2.2	Penanggung Jawab Teknis	
	Nama	Boy Efendi, SKM, MKM
	Jabatan	Kabag Perencanaan dan Anggaran
	Alamat	Jl. Prof M. Yamin SH, No 5 Kampung Baru, Kota Pariaman
	Telepon	081374101725
	Faksimile	(0751)91428
	Email	rsudpariaman.sumbarprov@gmail.com
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN		

3.1	Latar Belakang Kegiatan	Dalam rangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan good governance, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan seperti pada konsep pelayanan sepenuh hati (Patton, 1997). Layanan sepenuh hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan ini pun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang di usung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini adalah Passionate (Gairah), Progressive (Progresif), Proactive (Proaktif), Positive (Positif). Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dalam pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi adalah Quality, Access, Choice, Participative Control.
3.2	Tujuan Kegiatan	1. Terlaksananya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan rumah sakit yang bermutu dan terjangkau. 2. Terlaksananya kegiatan peningkatan mutu berkelanjutan yang sesuai standar yang berbasis profesionalisme dengan tetap mengedepankan masalah aksesibilitas masyarakat. 3. Terlaksananya pelayanan rujukan yang tepat guna dan berjalan lancar sesuai dengan tuntutan masyarakat di wilayah cakupannya.
3.3	Rencana Jadwal Kegiatan	
	Perencanaan Kegiatan	2023-08-01 s.d. 2023-08-15
	Desain	2023-08-16 s.d. 2023-09-03
	Pengumpulan Data	2023-09-04 s.d. 2023-11-30
	Pengolahan Data	2023-09-04 s.d. 2023-11-30
	Analisis	2023-12-04 s.d. 2023-12-08
	Diseminasi Hasil	2023-12-11 s.d. 2023-12-22
	Evaluasi	2024-01-02 s.d. 2024-01-31

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu
---------------	--------	----------	-----------------

Persyaratan	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi	Saat Pencacahan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Saat Pencacahan
Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat Pencacahan
Biaya/Tarif	Biaya/Tarif	Merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat Pencacahan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan	Saat Pencacahan
Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat Pencacahan
Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat Pencacahan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat Pencacahan
Sarana Prasarana	Sarana Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses	Saat Pencacahan

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1	Kegiatan ini dilakukan	BERULANG
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan	TAHUNAN
4.3	Tipe Pengumpulan Data	CROSS_SECTIONAL
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data	SEBAGIAN_WILAYAH_INDONESIA
4.5	Wilayah Kegiatan	

	Provinsi	Kabupaten/Kota
	SUMATERA BARAT	KOTA PARIAMAN
4.6	Metode Pengumpulan Data	Wawancara, Mengisi Kuesioner Sendiri, Pengamatan
4.7	Sarana Pengumpulan Data	PAPI
4.8	Unit Pengumpulan Data	Lainnya : Lembaga, Pengunjung layanan RSUD
V. DESAIN SAMPEL (khusus survei)		
5.1	Jenis Rancangan Sampel	SINGLE_STAGE_ATAU_PHASE
5.2	Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir	SAMPEL_NONPROBABILITAS
5.3	Metode yang Digunakan	PURPOSIVE_SAMPLING
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir	-
5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan	-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama	-
5.7	Unit Sampel	Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Pada Penunjang
5.8	Unit Observasi	Pasien antara lain: Poli Bedah, Poli Penyakit Dalam, Poli Mata, Poli Paru, Poli Syaraf, Poli Hemodialisa, Ranap Nan Tongga, Ranap PONEK, Ranap Paru, Ranap Anak, Ranap Interne, Ranap Bedah, Penunjang Radiologi.
VI. PENGUMPULAN DATA		
6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	Ya
6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	Lainnya : Pengecekan Kuesioner
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data	Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	Diploma IV/S1/S2/S3
6.6	Jumlah Petugas	Supervisor/penyelia/pengawas: 3 Pengumpul data/enumerator: 3
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Ya
VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS		
7.1	Tahapan Pengolahan Data	Editing, Coding, Data Entry, Validasi
7.2	Metode Analisis	DESKRIPTIF

7.3	Unit Analisis	Lainnya : Pasien RSUD Pariaman dan RSUD Pariaman
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Lainnya : RSUD Pariaman
VIII. DISEMINASI HASIL		
8.1	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum	
	Tercetak (<i>hardcopy</i>)	Ya
	Digital (<i>softcopy</i>)	Ya
	Data Mikro	Tidak
8.2	Rencana Rilis Produk Kegiatan	
	Tercetak	2023-12-22;
	Digital	2023-12-22;
	Data Mikro	-

METADATA STATISTIK VARIABEL

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Persyaratan	-	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi meliputi KTP, BPJS, KK dan Surat Rujukan	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	-;	Apakah Seluruh Pasien memenuhi persyaratan untuk berobat ?	Ya
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	-	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan yang sesuai dengan standar (SOP)	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	Kesesuaian data pasien dengan data Rekam Medik.;	Apakah Pasien yang datang sesuai dengan SOP ?	Ya
Waktu Penyelesaian	-	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	Waktu Pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.;	Apakah pasien dalam pelayanan sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan ?	Ya

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Biaya/Tarif	-	Biaya/Tarif	merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	Kesesuaian Pola Tarif yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Gubernur.;	Apakah Pasien dalam pembayaran berobat sudah sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh Rumah Sakit dengan standar pergub ?	Ya
Produk spesifikasi jenis	-	Produk spesifikasi jenis	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	Kesesuaian Layanan pada keluhan pasien.;	Apakah diagnosa Pasien yang Berobat sudah sesuai pada layanan yang diberikan?	Ya

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Kompetensi Pelaksana	-	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	Kesesuaian keterampilan dan keahlian Petugas kesehatan dalam memberikan layanan pada pasien ;	Apakah Pasien sudah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kompetensi petugas kesehatan saat berobat ?	Ya
Perilaku pelaksana	-	Perilaku pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan pengunjung (Masyarakat)	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	-;	Apakah Pasien sudah mendapatkan pelayanan yang ramah oleh petugas pelayanan kesehatan ?	Ya
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dapat diakses oleh masyarakat melalui kotak saran, dan media online rumah Sakit	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-. -	-;	Apakah pasien telah mendapatkan informasi tentang layanan pengaduan pada rumah sakit ?	Ya

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Sarana dan Prasarana	-	Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses	-	Saat Pencacahan	-	-	String	-, -	-;	Apakah Sarana dan Prasarana yang diberikan kepada Pasien dan Pengunjung sudah maksimal ?	Ya

METADATA STATISTIK INDIKATOR

Nama Indikator	Konsep	Definisi	Interpretasi	Metode Perhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian	Apakah Indikator Komposit	Indikator Pembangun	Variabel Pembangun	Level Estimasi	Apakah indikator dapat diakses umum
Indeks Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat Angka Indeks	data informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.	semakin tinggi nilai IKM semakin baik pelayanan terhadap masyarakat	Indikator ini disusun dari 9 unsur pelayanan, 9 unsur tersebut masing-masing terdapat pertanyaan dengan skala interval 1 (sangat tidak puas) - 4 (sangat puas) terhadap responden. Cari rata-rata masing-masing unsur dari semua responden dan dikalikan 0.111. Terakhir cari jumlah semua unsur dan dikali 25.	Indeks	Indeks	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak	-	Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi jenis Pelayanan ; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; sarana prasarana	RSUD Pariaman	Ya