

**RINGKASAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**RUMAH SAKIT JIWA (RSJ) PROF. HB SAANIN PADANG
TAHUN ANGGARAN 2021**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP.,M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si.	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas,**

2021

DAFTAR ISI

Daftar Isi	2
1. Latar Belakang	3
2. Metode Kegiatan dan Metode Perhitungan Nilai	4
2.1 Metode Kegiatan	4
2.2 Metode Perhitungan nilai	4
3. Sebaran Sample	5
4. Hasil Survei.....	6
5. Identifikasi Masalah	7
6. Rekomendasi	7

1. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang pada pelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

1. **Persyaratan;** syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur;** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana;** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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.

Kebutuhan untuk melakukan survei tersebut adalah sebagai upaya pemerintah

memenuhi tuntutan masyarakat dan sebagai ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan. Terlebih pada era pandemi Covid-19 yang merubah tatanan hidup bermasyarakat, hampir seluruh sektor kehidupan berbangsa dan bernegara berbenah mengikuti pola hidup baru yang disebabkan oleh Covid-19. Tentunya kondisi ini berdampak sangat signifikan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pihak Rumah Sakit, baik dari segi sarana dan prasarana maupun kebijakann layanan yang harus disesuaikan pihak rumah sakit dengan kondisi *New Normal* ini. Tentunya hal ini juga berkontribusi terhadap terbentuknya perilaku dan budaya layanan baru yang terbangun.

2. METODE KEGIATAN DAN PERHITUNGAN NILAI

2.1 Metode Kegiatan

Pengambilan data lapangan pada kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2021 di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang ini dilakukan selama 3 bulan yakni tanggal 30 Juni s/d 30 Agustus 2021, degan melakukan penyebaran kuisioner sebanyak 383 kuisioner ke 14 Unit Layanan di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang yang menjadi target survei. Petugas surveyor pengambil data sebanyak 3 orang dan 1 orang koordinator lapangan. Dalam pengumpulan data lapangan, selain melakukan pengambilan data melalui penyebaran kuisioner, petugas surveyor juga melakukan wawancara mendalam guna melengkapi informasi data terkait pilihan-pilihan responden dalam mengisi kuisioner. Sehingga setiap pilihan jawaban yang diberikan responnden disertai dengan alasan-alasannya. Oleh karenanya dalam pengisian kuisioner surveyor selalu mendampingi responden dalam mengisinya. Adapun kriteria inklusi responden yang dianggap memenuhi syarat untuk mengisi kuisioner adalah :

1. Mereka yang pernah melakukan pelayanan sebanyak 2x selama kurun waktu 1-2 tahun terakhir.
2. Mereka yang menjadi sumber data terarah

2.2 Metode Perhitungan Nilai

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor pada masing- masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor. Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur

memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Untuk nilai penimbang dalam survei di RSJ Prof. HB Saanin Padang adalah :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

$$= 1/18$$

$$= 0,055$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25. Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSJ Prof. HB Saanin Padang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

3. SEBARAN SAMPLE SURVEI

Sebaran sample data diperoleh dari jumlah layanan yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya yang kemudian digunakan tabel Isaac dan Michael untuk menentukan jumlah sample yang akan diambil, seperti yang telah ditentukan dalam Permen PAN No. 14 tahun 2017. Berikut sebaran sample yang diambil dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2021 di RSJ Prof. HB Saanin Padang :

No	UNIT LAYANAN	RESPONDEN
1	IGD	10
2	Poliklinik Anak dan Remaja	10
3	Poli Dewasa	73
4	Rehab Mental	10
5	Instalasi Rawat Inap	10
6	Poliklinik Psikologi	10
7	Layanan Napza	8
8	Laboratorium	37

9	Farmasi	153
10	Kasir	30
11	Diklat Mahasiswa	72
12	Layanan Keuangan	20
13	Layanan Surat Menyurat	20
14	Admission (Rekam Medis)	91
	Total	383

4. HASIL SURVEI

Berikut hasil survei untuk 14 Unit layanan yang mejadi target survei pada tahun 2021, adalah sebagai berikut :

No.	Nama UNIT	Konversi Nilai SKM	Mutu Pelayanan
1	IGD	91,92	A
2	Poliklinik Anak dan Remaja	93,37	A
3	Poli Dewasa	93,09	A
4	Instalasi Rehab Mental	97,75	A
5	Instalasi Rawat Inap	94,68	A
6	Poliklinik Psikologi	93,10	A
7	Layanan Napza	89,75	A
8	Instalasi Laboratorium	88,57	A
9	Farmasi	87,18	B
10	Kasir	93,79	A
11	Layanan Diklat Mahasiswa	89,29	A
12	Layanan Surat Menyurat	91,52	A
13	Layanan Keuangan	88,76	A
14	Layanan Admission (rekam medis)	93,60	A
	RSJ PROF. HB SAANIN PADANG	90,18	A

5. IDENTIFIKASI MASALAH

5.1 Banyak responden yang tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan layanan

5.2 Masyarakat tidak mengetahui fungsi Ruang pelayanan pengaduan. Selain

itu, tulisan/identitas ruangan pengaduan tidak terlihat dengan jelas karena terlalu kecil yang ditempel dipintu dan letak ruangan tersebut dibelakang kursi ruang tunggu sehingga membuat responden tidak menyadarinya bahwa terdapat ruangan pengaduan.

5.3 Di beberapa unit layanan, Kotak survei pelayanan tidak dimanfaatkan oleh responden, karena tidak tahu dan juga tidak dilengkapi dengan kartu warna sesuai warna penilaian kepuasan pelayanan.

5.4 Adanya sikap internal responden/masyarakat yang tidak ingin tahu karena merasa tidak ada pengaduan yang akan disampaikan ke pihak rumah sakit

6. REKOMENDASI

6.1 Menempatkan unit pengaduan atau kotak pengaduan/saran pada tempat yang mudah diakses oleh masyarakat dan melengkapinya dengan alat tulis

6.2 Mensosialisasikan unit pengaduan dan memaksimalkan fungsi sarana pengaduan yang telah ada.

6.3 Menempatkan alur layanan pengaduan yang mudah dan jelas agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat terutama dalam penyampaian pengaduan pelayanan di Layanan Surat Menyurat RS Jiwa Prof. HB Saanin Padang

Demikian ringkasan eksekutif kegiatan survei kepuasan masyarakat ini kami sampaikan, untuk dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam pengembangan pelayanan kesehatan di RSJ Prof. HB Saanin Padang pada masa mendatang.

Untuk dan Atas Nama
LPPM Universitas Andalas.

The image shows a purple official stamp of Universitas Andalas. The stamp is circular with a double border. The outer border contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the top and 'LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT' at the bottom. The inner circle features the university's logo, which includes a book and a torch. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Dr. Ria Ariany, M.Si
Ketua Tim Peneliti