

# **RSUD dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI**

## **Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Daerah di mata warga masyarakatnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat akan dibuat suatu penelitian dengan menggunakan analisis statistik atau metode tertentu. Dari hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unit di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi. Sehingga dapat

diketahui kekurangan dari masing-masing unit tersebut yang kemudian dapat diperoleh saran perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan..

## 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survey kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan publik yang dilakukan di Unit Pelayanan Publik di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi;
- b. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik bertujuan untuk mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja /kualitas pelayanan secara berkesinambungan

## 1.3. METODOLOGI

Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi dibagi dalam beberapa tahapan, yaitu :

### **Tahap Pertama**

Survey Pendahuluan

- Penetapan jenis-jenis pelayanan sebagai obyek survey
- Pengembangan kuesioner yang disesuaikan dengan karakteristik pelayanan setiap unit yang dikembangkan dari 9 (sembilan) ruang lingkup sebagaimana diatur dalam Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Prosedur
  - 3) Waktu Pelayanan
  - 4) Biaya/Tarif
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - 6) Kompetensi Pelaksana
  - 7) Perilaku Pelaksana
  - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - 9) Sarana dan Prasarana
  - 10) Catatan atau saran dari responden

## **Tahap Kedua**

1. Penetapan Tim Inti
2. Penetapan Tim Survey
3. Perancangan dan pengembangan instrumen kuesioner setiap unit pelayanan
4. Penetapan jumlah responden
5. Penetapan jadwal survey
6. Pengadaan kuesioner, ATK, dll
7. Mengajukan surat pengantar/melakukan survey.

Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi dilaksanakan dengan menggunakan :

- Responden adalah individu masyarakat yang sedang/baru saja menerima pelayanan di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi.
- Selain dengan kuesioner, surveyor juga harus melakukan *deep interview* mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuesioner.

## **Tahap Ketiga**

Kolekting, tabulasi dan analisis data survey

## **Tahap Keempat**

Pelaporan terdiri dari :

- Pendahuluan
- Teknik pelaksanaan
- Hasil survey dan penjelasan data
- Profil dan pembahasan masing-masing unit/instalasi
- Kesimpulan dan saran
- Lampiran
  - A. Karakteristik responden
  - B. Dokumentasi

## Tahap Kelima

Desiminasi hasil Evaluasi dan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi kepada Kepala Instalasi dan publikasi hasil survey kepada masyarakat melalui media yang ditentukan (sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017) guna memberikan gambaran tentang :

- Metodologi pelaksanaan survey dan hasilnya
- Hasil analisis survey pada setiap unit pelayanan publik yang disurvei
- Rekomendasi saran dan perbaikan dan langkah-langkah kebijakan yang harus diambil oleh RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi dan unit-unit pelayanan publik sasaran.

### 1.4. HASIL AKHIR SURVEY

Indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing unit layanan adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Masing-Masing Unit Layanan

Layanan	IKM	Indeks	Kategori
IGD	3.8266	95.67	A
Ponek	3.9907	99.77	A
NICU	3.9788	99.47	A
R Perinatologi	3.9968	99.92	A
Persalinan/Bayi Lahir	3.9608	99.02	A
ICU	3.9175	97.94	A
Instalasi Gizi	4.0000	100.00	A
Rekam Medik	3.8567	96.42	A
Perawatan Jenazah	4.0000	100.00	A
Ambulan	4.0000	100.00	A
Instalasi Bedah Sentral	3.8540	96.35	A
<b>Instalasi Rawat Jalan :</b>			
Anak	3.9749	99.37	A
Bedah	3.9497	98.74	A
Bedah Anak	3.9524	98.81	A
Bedah Syaraf	3.9762	99.40	A
Fisiotherapy	3.9757	99.39	A
Geriatrici	3.9921	99.80	A
Gigi & Mulut	3.9683	99.21	A
Hemodialisa	3.9933	99.83	A
Jiwa	3.9884	99.71	A

KIA	3.9927	99.82	A
Kulit & Kelamin	3.9757	99.39	A
Mata	3.9897	99.74	A
Orthopedi	3.9892	99.73	A
Paru	3.9804	99.51	A
Penyakit Dalam	3.9100	97.75	A
Syaraf	3.9546	98.86	A
THT	3.9846	99.61	A
Widuri	3.9921	99.80	A
<b>Total Rawat Jalan</b>	<b>3.9754</b>	<b>99.38</b>	<b>A</b>
<b>Instalasi Rawat Inap :</b>			
Anggrek	3.9301	98.25	A
Bougenville	3.8917	97.29	A
Flamboyan	3.9069	97.67	A
Mawar	3.9615	99.04	A
Melati	3.9288	98.22	A
Pavilliun	3.9312	98.28	A
Teratai	3.9894	99.74	A
Tulip	4.0000	100.00	A
WK	3.8204	95.51	A
<b>Total Rawat Inap</b>	<b>3.9361</b>	<b>98.40</b>	<b>A</b>

*Survey Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeroto Kabupaten Ngawi*

Layanan	IKM	Indeks	Kategori
<b>Penunjang :</b>			
Farmasi	3.9781	99.45	A
Laboratorium	3.9805	99.51	A
Radiologi	3.9745	99.36	A
<b>Total Penunjang</b>	<b>3.9785</b>	<b>99.46</b>	<b>A</b>

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa :

- Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi dengan nilai 4.00 pada Instalasi Gizi, Perawatan Jenazah, Ambulans dan Rawat Inap – Ruang Tulip.
- Indeks Kepuasan Masyarakat 3 terendah adalah pada : Instalasi Rawat Inap – WK (3,8204); IGD (3,8266) dan Instalasi Bedah Sentral (3,8540). Namun demikian ketiganya masih mendapatkan nilai A.
- Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di RSUD Dr Soeroto Ngawi sebesar 98,91 (kategori mutu pelayanan : A)
- Pada semua unit layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan nilai A
- Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi (nilai : 100) ada pada : Instalasi Gizi, Perawatan Jenazah, Ambulans, dan Ruang rawat inap – Ruang Tulip