

**SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
BLUD RSUD BALANGAN
SEMESTER II
(01 JULI- 31 DESEMBER TAHUN 2022)**



**BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Balangan
Jl. Lingkar Timur Km. 1,7 Paringin
Kab. Balangan
Telp/Fax : 0811 5124 040 (0562) 2028323
Email : rsud.balangan@gmail.com**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang melimpahkan rahmat-Nya, sehingga BLUD RSUD Kabupaten Balangan dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 dengan baik. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa serta evaluasi kegiatan pelayanan yang dilakukan BLUD RSUD Balangan. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik BLUD RSUD Kabupaten Balangan.

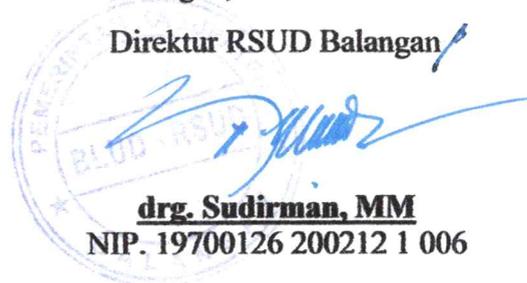
Pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 Semester II ini, laporan disusun berdasarkan dari hasil survei yang mulai dari 01 Juli 2022 – 31 Desember 2022, melalui aplikasi Elektronik Survei. Laporan terdiri dari 5 (Lima) Bab, yaitu Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metodologi Pelaksanaan Survei, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat serta Kesimpulan dan Rekomendasi.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, laporan ini diharapkan pula dapat menjadi referensi bagi Pelayanan Informasi Publik Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan masa mendatang.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan, semoga laporan ini bermanfaat.

Balangan, 09 Januari 2023

Direktur RSUD Balangan



drg. Sudirman, MM

NIP. 19700126 200212 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Selain itu Pemerintah juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan BLUD RSUD Balangan sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanannya. Sebagai rumah sakit yang berfokus dalam memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan, visi yang dimiliki oleh BLUD RSUD Balangan yakni “Menjadi rumah sakit yang mengutamakan pelayanan paripurna dan menjadi pilihan serta kebanggaan masyarakat Balangan”.

Rumah sakit menyiapkan dan berkomitmen melaksanakan 3 misi utama yaitu :

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya
- b. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab
- c. Mengembangkan Sumber daya manusia berkualitas melalui mekanisme pembelajaran berkesinambungan;

Untuk mewujudkan fasilitas sarana prasarana layanan yang bermutu, melalui SDM rumah sakit yang profesional dan berkomitmen serta berintegritas sebagai landasan pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit; memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dan bermutu prima melalui peningkatan standar mutu layanan kesehatan yang terakreditasi serta mengutamakan keselamatan pasien; menjalankan proses pendidikan dan penelitian yang berkualitas dan mengarah pada pengembangan ilmu teknologi kesehatan berbasis SIMRS.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat mendapatkan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam 2 pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat tersebut maka BLUD RSUD Balangan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan.

1.2. Dasar Hukum

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

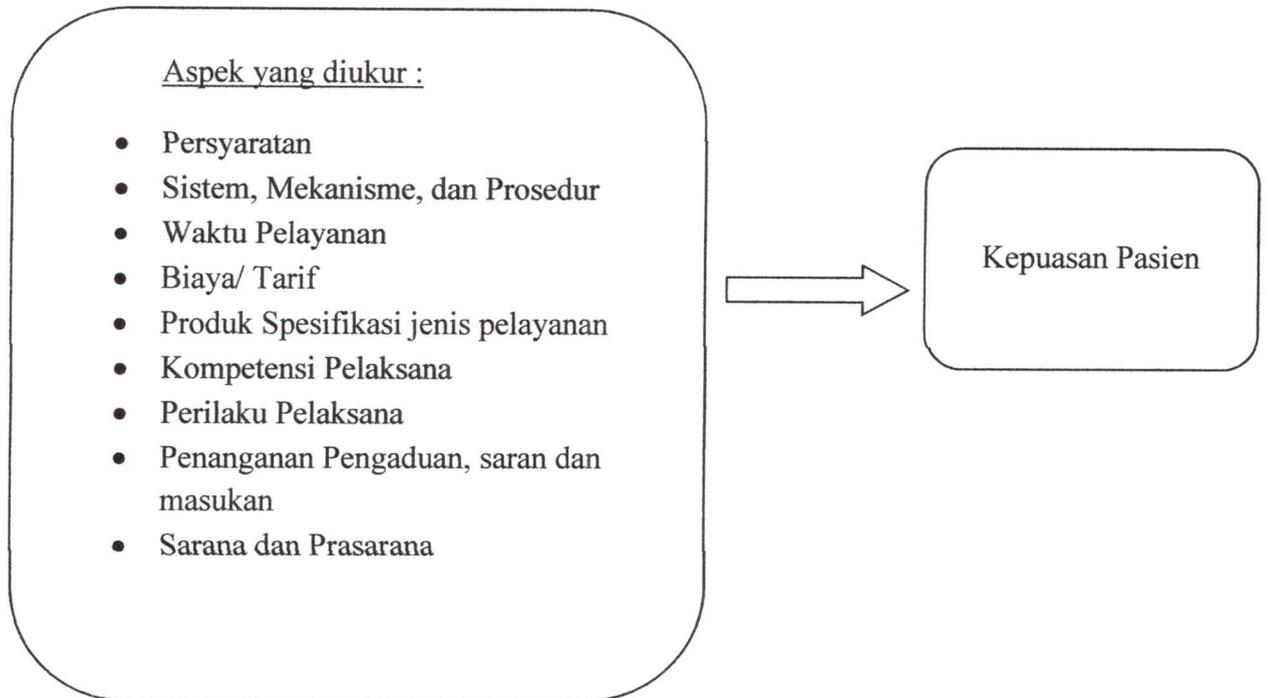
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BLUD RSUD Balangan Tahun 2022 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan BLUD RSUD Balangan. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BLUD RSUD Balangan periode Juli - Desember tahun 2022 yaitu :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja BLUD RSUD Balangan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2.4. Kerangka Konsep



Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Terdapat 9 aspek yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien akan menunjukkan tingkat mutu pelayanan yang diberikan oleh BLUD RSUD Balangan. Aspek-aspek yang akan dinilai tersebut kemudian akan diterjemahkan ke dalam 9 pertanyaan dalam kuesioner. Bagian pertama kuesioner akan berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei, pada bagian kedua kuesioner berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Pada bagian ketiga dari kuesioner akan berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan pilihan jawaban sesuai dengan pertanyaannya contoh : Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Kurang Setuju. Serta Saran dan Masukkan.

BAB III
METODE PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tempat dan waktu

Tempat survei adalah BLUD RSUD Balangan yang meliputi: IGD, seluruh poliklinik rawat jalan, seluruh ruang rawat inap kelas I, II, III, ruang anak, ruang perinatologi, ruang kebidanan. seluruh ruang rawat khusus meliputi ICU, dan layanan penunjang yaitu laboratorium, radiologi, farmasi, fisioterapi dan UTDRS.

Waktu survei dari persiapan hingga penyusunan laporan membutuhkan waktu selama kurang lebih 6 bulan.

3.2. Rancangan Survei

Survei ini dilaksanakan dengan rancangan survei dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di BLUD RSUD Balangan.

3.3. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti (Sugiarto, 2001:2). Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden. Adapun populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat di BLUD RSUD Balangan yaitu seluruh pasien BLUD RSUD Balangan yaitu mereka yang menggunakan pelayanan IGD, rawat inap dan rawat jalan.

3.4. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non random sampling dimana setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik convenience sampling. Teknik pengambilan sampel ini dipercaya cukup untuk mengakomodasi penjawaban rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penarikan sampel merupakan suatu usaha pengambilan data statistik dari sebagian populasi, dimana sampel tersebut diasumsikan mewakili populasi yang diamati. Agar sampel penelitian dapat digunakan untuk merepresentasikan populasi yang diamati, maka dalam proses penarikan sampel ukuran sampel harus diketahui terlebih dahulu. Penentuan terhadap jumlah dari sampel yang harus diambil, yaitu $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10$.

3.5. Variabel / Susunan Pertanyaan

Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir. **Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap BLUD RSUD Balangan. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Skala Kriteria Jawaban

1 Tidak Baik

2 Kurang Baik

3 Baik

4 Sangat Baik

3.6. Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian :

Persiapan, 6 hari kerja;

Pelaksanaan pengumpulan data, 6 bulan;

Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;

Penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja.

3.7. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Dalam survei IKM BLUD RSUD Balangan tahun 2022 menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner e survei kepada pengguna layanan di BLUD RSUD Balangan.

Adapun tahapan survei IKM 2022 adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

- Memuat daftar pertanyaan kuesioner untuk survei IKM 2022 sesuai indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.
- Membuat database calon responden survei.

2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data

Melakukan survei secara random kepada seluruh pengguna layanan di RSUD BLUD Balangan dengan menggunakan elektronik survei.

3. Tahap Pengolahan Data Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden menggunakan Ms. Excel dan analisis data menggunakan aplikasi statistik STATA versi 2012 melalui system yang sudah dibuat dalam elektronik survey.

4. Tahap Penyusunan dan Pelaporan membuat analisa, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x = N}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25- 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = N = \frac{\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}}{\text{Nilai Penimbang SKM Unit Pelayanan}} \times 25$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut : Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur X 25 Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	33.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Karakteristik Responden

Survei Kepuasan Masyarakat BLUD RSUD Balangan Tahun 2022 dilakukan pada bulan Juli - Desember 2022. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner e survei kepada responden penerima layanan di BLUD RSUD Balangan.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik	%
Jenis Kelamin	
Laki-laki	40,42
Perempuan	59,58
Umur Responden	
19-29	26,66
30-39	25,85
40-49	5,86
>50	-
Pendidikan	
SD	17,64
SMP	16,43
SMA	51,25
Diploma	4,29
S1	10,02
S2 Keatas	0,36
Pekerjaan	
PNS/TNI/POLRI	7,02
Swasta	10,52
Wiraswasta	18,82
Pelajar	7,32
Lain-Lain	56,32

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 59,58%. Rentang umur responden terbanyak yaitu berumur diatas 19-29 tahun sebesar 26,66%.

Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden menengah keatas dengan tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 51,25%. Berdasarkan pekerjaan didapatkan 56,32% responden pekerjaan jenis lain-lain di daerah Balangan adalah pekerjaan petani yang terbanyak. Berdasarkan hasil data responden diperoleh beberapa saran dan masukan agar pelayanan bisa lebih cepat lagi karena pasien yang datang rata rata orang sakit yang butuh pelayanan segera.

4.2. Analisis Univariat Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Juli - Desember Tahun 2022 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada BLUD RSUD Balangan.

Jika dilihat dari 9 (sembilan) unsur yang ditanyakan, maka nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada 3,112 - 3,853. Sebagaimana disajikan pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel 4.2 Indeks Kepuasan Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	1. NRR	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,137	78,425
2	Prosedur Pelayanan	3,195	79,875
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,112	77,8
4	Biaya dan Tarif Pelayanan	3,774	94,35
5	Standar Pelayanan	3,182	79,55
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,192	79,8
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,211	80,275
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,121	78,025
9	Pengaduan pengguna layanan	3,853	96,325

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pengaduan pengguna pelayanan yaitu 96% A (Sangat Baik) hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa pelayanan BLUD RSUD Balangan merasa bahwa pengaduan atau keluhan masyarakat dapat tertangani dan dituntaskan dengan baik oleh tim pengaduan BLUD RSUD Balangan. Selain itu unsur unsur biaya dan tarif pelayanan, yang menunjukkan bahwa biaya dan tarif pelayanan masih dalam batas kewajaran dan terjangkau oleh pasien dapat dilihat dari kepuasan penilaian pasien dengan nilai 94% A (Sangat Baik). Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah kecepatan waktu pelayanan 77% dan sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 78% sebenarnya nilai ini sudah masuk kategori mutu pelayanan B (Baik). Namun demikian masih ada responden yang merasa kurang puas akan kecepatan waktu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas BLUD RSUD Balangan akan terus berusaha melakukan perbaikan. Inovasi tersebut dilakukan dengan adanya sistem pendaftaran online yang berfungsi untuk mempercepat pemberian layanan.

4.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kecepatan Waktu pelayanan	<p>Rawat jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi layanan pendaftaran online untuk meminimalisir waktu tunggu pasien di loket pendaftaran. <p>Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelayanan pengantaran pasien pulang untuk mempercepat pasien pulang sehingga dapat mengurangi antrian kamar untuk pasien baru Khusus pasien BPJS administrasi pasien pulang dilakukan oleh petugas ruangan sehingga pasien tidak perlu mengurus administrasi ke loket dan dapat pulang lebih cepat. 		Ka.Rekam Medis SIM

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BLUD RSUD Balangan, serta untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan. Adapun hasil survei yang dapat dijadikan acuan ke depan dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli - Desember tahun 2022 dengan nilai 81,88 dengan berpredikat kinerja B (Baik). 2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pengaduan pengguna pelayanan yaitu 96% (Sangat Baik) hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa pelayanan BLUD RSUD Balangan merasa bahwa pengaduan atau keluhan masyarakat dapat tertangani dan dituntaskan dengan baik oleh tim pengaduan BLUD RSUD Balangan. Selain itu unsur biaya dan tarif pelayanan, yang menunjukkan bahwa biaya dan tarif pelayanan masih dalam batas kewajaran dan terjangkau oleh pasien dapat dilihat dari kepuasan penilaian pasien dengan nilai 94% (Sangat Baik). Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah kecepatan waktu pelayanan 77% (Baik) dan sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 78%. Sebenarnya nilai ini sudah masuk kategori mutu pelayanan B (Baik). Namun demikian masih ada responden yang merasa kurang puas akan kecepatan waktu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas BLUD RSUD Balangan akan terus berusaha melakukan perbaikan dengan adanya sistem pendaftaran online dan sistem pendaftaran perjanjian yang berfungsi untuk mempercepat pemberian layanan.

5.2. Rekomendasi

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan 77%, yang berarti kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang cepat, sehingga perlu terus ditingkatkan agar pelayanan di BLUD RSUD Balangan sesuai yang diharapkan masyarakat. Selain itu item lain yang sudah baik akan terus dipertahankan serta ditingkatkan lebih baik lagi guna menunjang terselesaikannya pelayanan publik secara maksimal.

HASIL SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN SEMESTER II TAHUN 2022

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. TUJUAN SURVEI KEPUASAN

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat: sebagai berikut ;

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

3. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 (sembilan) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat ke 9 (sembilan) unsur tersebut yaitu :

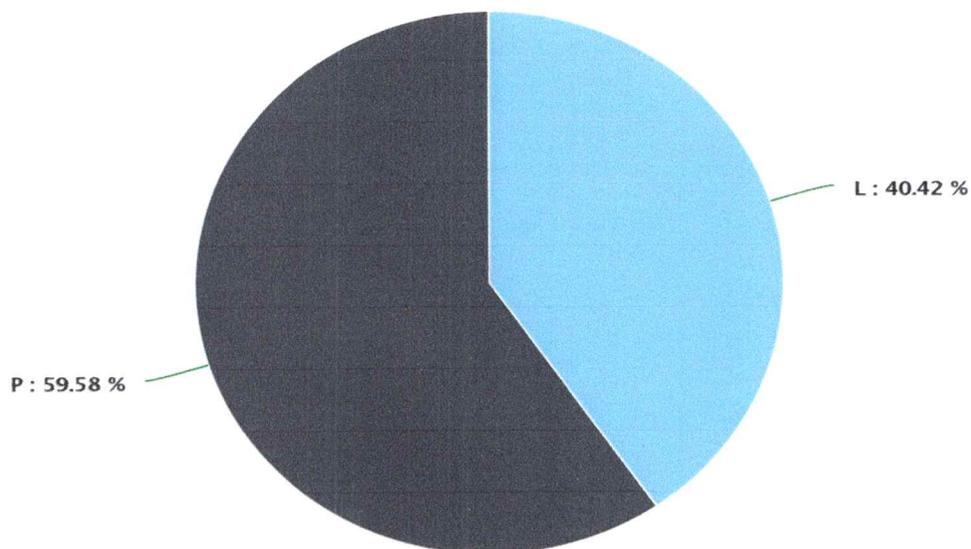
1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan.

4. HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD BALANGAN TAHUN 2022

Dari jumlah responden sebanyak 3.316 responden dari tanggal 01 Juli 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 dan dengan 12 pelayanan rawat jalan mulai dari IGD, VK IGD, Poli Anak, Poli Bedah, Poli Penyakit Dalam, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli THT, Poli Gigi, Poli Saraf, Poli Ortopedi, Poli Jiwa, Poli Kulit & Kelamin, serta Pelayanan Rawat Inap yang meliputi Ruang Anggrek (Kelas 1), Ruang Rose (Kelas 2), Ruang Melati (Kelas 3), Ruang Tulip (Ruang perawatan anak), Ruang Kebidanan, Ruang Perinatologi, ICU, dan pelayanan Penunjang seperti Laboratorium, Farmasi, Radiologi, Fisioterapi, serta UTDRS.

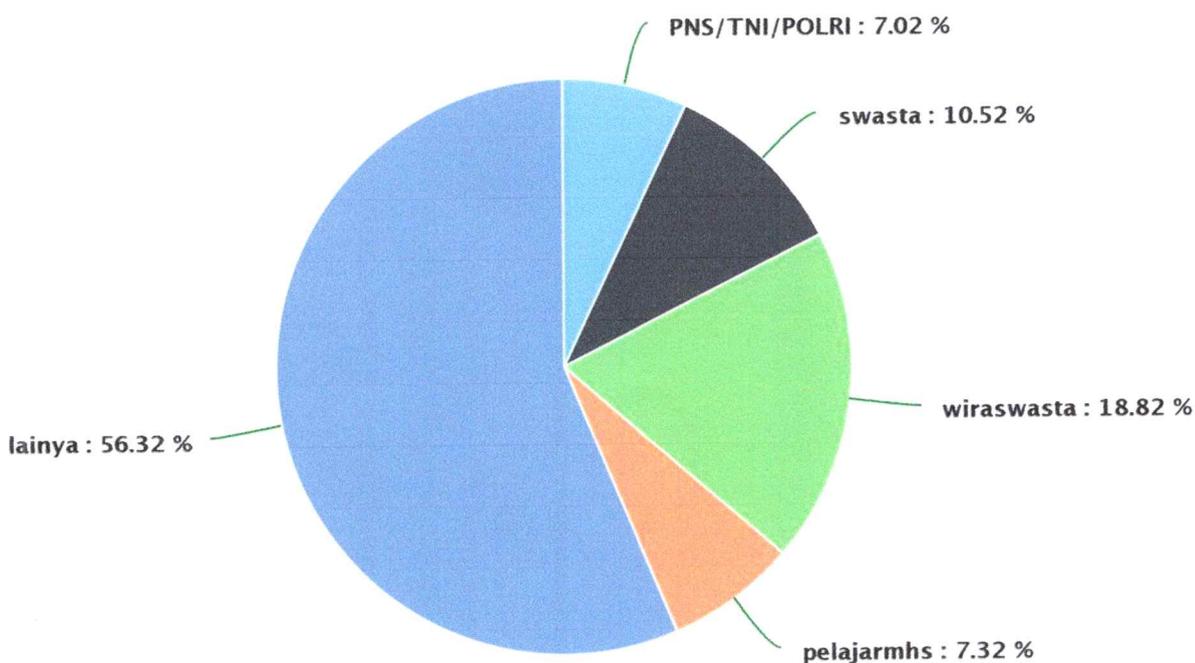
Maka diperoleh data karakteristik responden sebagai berikut :

Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin



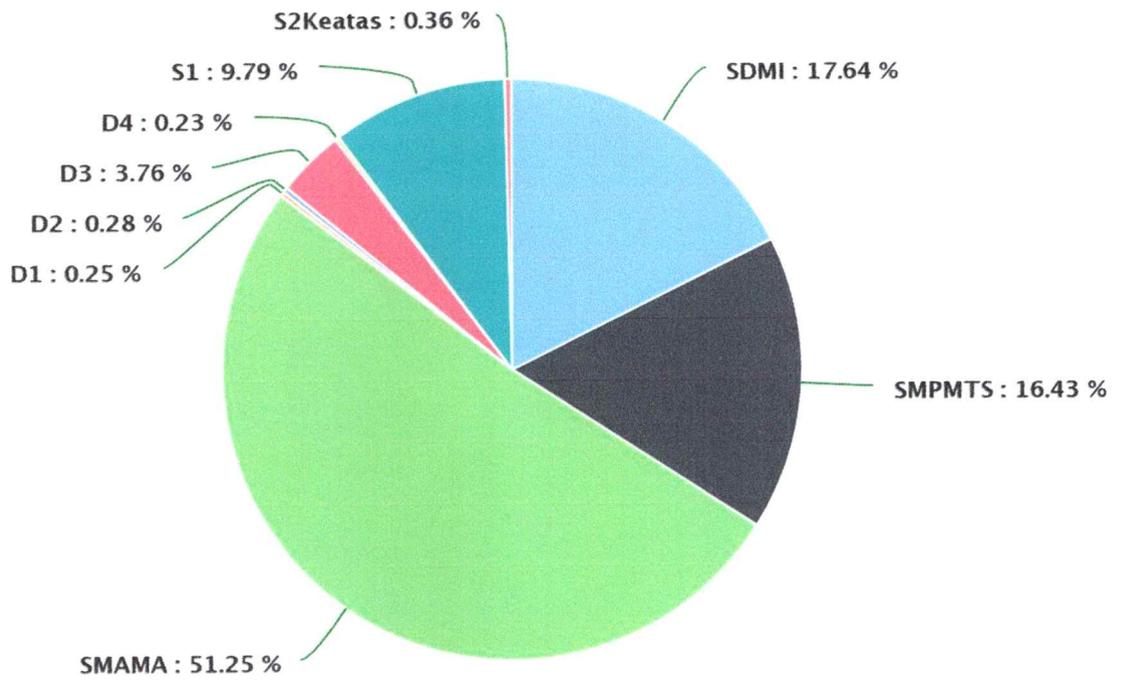
Jumlah responden perempuan sebanyak 59,58% dan responden laki-laki 40,42%.

Grafik Berdasarkan Pekerjaan



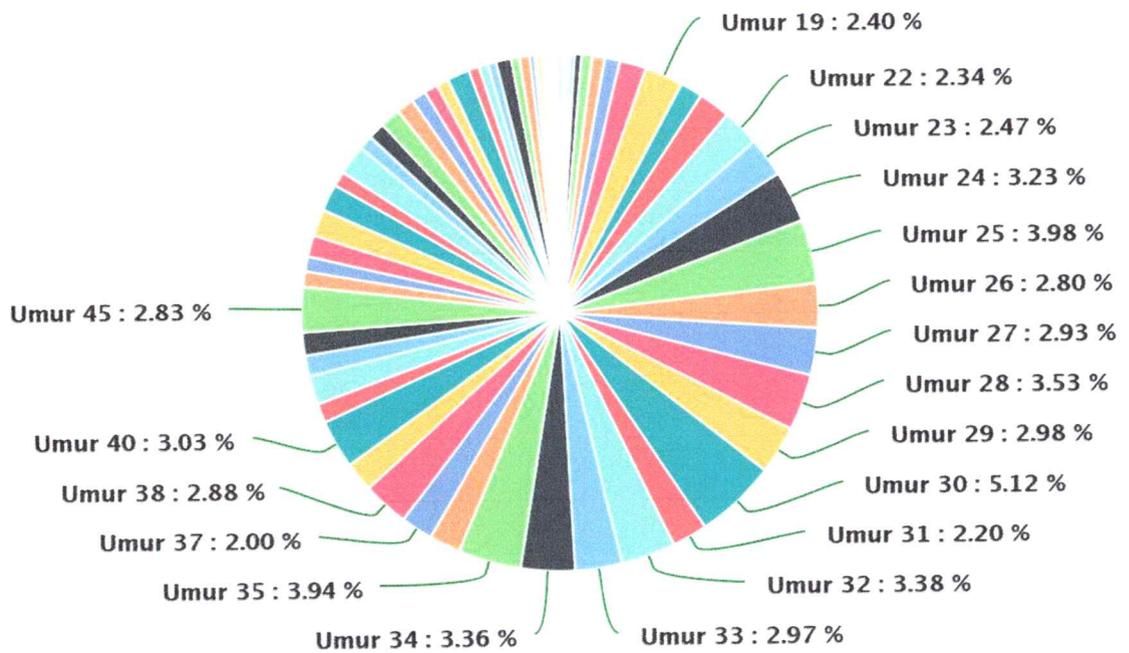
Berdasarkan jenis pekerjaan yang lebih dominan adalah pekerjaan lainnya sebanyak 54,32% sebagian besar masyarakat di Kabupaten Balangan adalah Petani, kemudian wiraswasta 18,82%, dan yang paling sedikit adalah PNS/TNI/POLRI yakni 7,02%.

Grafik Berdasarkan Pendidikan



Data responden berdasarkan pendidikan yang lebih dominan adalah pendidikan SMA yakni sebanyak 51,25%, disusul SD 17,64%, SMP 16,43%, S1 10,02%, Diploma 4,29%, dan yang paling sedikit adalah S2 0,36%.

Grafik Berdasarkan Umur



Data responden berdasarkan usia yang lebih banyak adalah usia 30 yakni sebanyak 5,12% , disusul usia 25 tahun 3,98%, dan yang paling sedikit adalah usia 19, 31, 37 tahun yakni 2,00%.

Dari responden yang berjumlah 3.316 orang diperoleh nilai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Balangan

	NILAI PER UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai per unsure	10401	10594	10318	12515	10552	10584	10646	10350	12778
Nilai rata-rata per unsur	3.137	3.195	3.112	3.774	3.182	3.192	3.211	3.121	3.853
Nilai rata-rata tertimbang per unsur	0.345	0.351	0.342	0.415	0.35	0.351	0.353	0.343	0.424
Nilai Interval IKM	3, 276								
IKM UNIT PELAYANAN	3,276 X 25 = 81, 884 (Baik)								

Dari tabel diatas dapat di lihat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Balangan adalah 3,276 dikalikan 25 sehingga memperoleh nilai IKM 81,884% dengan kualitas BAIK. Nilai tersebut didapatkan dengan menjumlahkan 9 (Sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan diperoleh dari nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Hasil 81,88 % tersebut mengalami penurunan dibanding Semester I yakni 82,79 %. Hal tersebut dikarenakan adanya gangguan Server / Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Balangan pada bulan Desember sehingga aplikasi tidak bisa akses.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan di RSUD Balangan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,112-3,853	77-96	A	Sangat Baik

Tabel diatas menunjukkan dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Balangan yaitu 3,276 berada di Nilai Interval IKM 3,112-3,853 mempunyai nilai persepsi 3, dan nilai interval konversi IKM 77-96 berada di antara 81,26 – 100,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Balangan adalah kategori A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

• **KRITERIA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut ;

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,75-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

5. **SARAN DAN MASUKKAN**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan 77%, yang berarti kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang cepat, sehingga perlu terus ditingkatkan agar pelayanan di BLUD RSUD Balangan sesuai yang diharapkan masyarakat. Selain itu item lain yang sudah baik akan terus dipertahankan serta ditingkatkan lebih baik lagi guna menunjang pelayanan publik secara maksimal.

6. **KESIMPULAN**

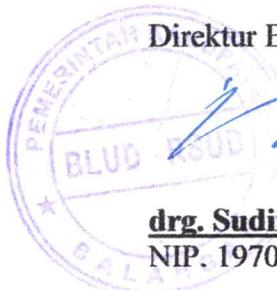
Berdasarkan analisis dari 3316 responden diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Balangan Tahun 2022 periode 01 Juli 2022 - 31 Desember 2022 adalah **81,88%** berada di Nilai interval konversi IKM 3,112-3,853. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Balangan adalah kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Paringin, 09 Januari 2023

Direktur BLUD RSUD Balangan



drg. Sudirman, MM
NIP. 19700126 200212 1 006



LAMPIRAN

BLUD RSUD BALANGAN
DAERAH KABUPATEN BALANGAN

RUANG :Semua Ruang

Periode : 2022-07-01 s.d 2022-12-31

No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Persyaratan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Kualitas Sarana	Penanganan Pengaduan
Jumlah Nilai Unsur	10401	10594	10318	12515	10552	10584	10646	10350	12778
Nilai Rata-Rata Unsur	3.137	3.195	3.112	3.774	3.182	3.192	3.211	3.121	3.853
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0.345	0.351	0.342	0.415	0.35	0.351	0.353	0.343	0.424
Kesimpulan Kuisisioner	Kualitas Pelayanan 'Baik' dengan nilai 81,884275,2 (B)								