



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten

Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com



NOTA DINAS

NOMOR : KM.02.01/1/2115/2023

Yth. : Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Dari : Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan dan Umum RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Tanggal : 08 Februari 2023

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dengan nilai capaian 83,52 kategori Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,32	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,27	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,18	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,61	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	Baik
U8	Sarana Prasarana	3,30	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	Sangat Baik
NILAI SKM		83,52	Baik

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.



dr. Obrin Parulian, M.Kes

Tembusan:

1. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang
2. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum
3. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Barang Milik Negara
4. Kepala Inst. Gawat Darurat
5. Kepala Inst. Maternitas dan Reproduksi
6. Kepala Inst. Radiologi
7. Kepala Inst. Farmasi
8. Kepala Inst. Rehabilitasi Medik
9. Kepala Inst. Rawat Jalan
10. Kepala Inst. Rawat Inap
11. Kepala Inst. Laboratorium

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Tahun 2022

#Sehat Bersama
SOERADJI



Rsup Soeradji Tirtonegoro



@rsupsoeradji



rsupsoeradji



rsupsoeradji.id



Humas RSST

KATA PENGANTAR

Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan memperoleh penilaian dari publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Melalui hasil survei pendapat ini, diharapkan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Secara internal, dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

A. Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner berupa google form yang dikirim melalui WA masing-masing pasien, dengan tehnik pengisian sendiri. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Responden dipilih secara acak di 8 lokus survei, yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi. Pelaksanaan survei di bulan Januari sampai dengan November dan menghasilkan 4877 kuisioner yang valid untuk dinilai.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 83,52. Ini berarti berada dalam nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30 dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	INTERVAL & NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,32	1,000 - 2,590 (D/ Tidak Baik) 2,600 - 3,0640 (C/ Kurang Baik) 3,065 - 3,530 (B/ Baik) 3,540 - 4,000 (A/ Sangat Baik) Total : 83,52 Kategori : BAIK
U2	Prosedur Pelayanan	3,27	
U3	Waktu Pelayanan	3,18	
U4	Biaya/Tarif	3,61	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,25	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	
U9	Sarana dan Prasarana	3,74	

B. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Keberhasilan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam menjalankan peranannya sebagai Rumah Sakit Tipe A Pendidikan sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat 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 kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

C. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dimaksudkan sebagai usaha untuk bisa memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Bukan hanya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya, namun juga dapat mengetahui perkembangan kinerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

D. Metode

1. Metode pengukuran

Survei kepuasan masyarakat dilakukan pemberian kuisisioner berupa google form yang dikirim melalui WA masing-masing pasien, dengan tehnik pengisian sendiri..

2. Alat Ukur

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Angka 1 mewakili : tidak baik

Angka 2 mewakili : kurang baik

Angka 3 mewakili : baik

Angka 4 mewakili : sangat baik

3. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. **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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

4. Responden SKM

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 351 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

5. Lokasi SKM

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi.

6. Metode pengolahan data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- b. Rekapitulasi data survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan
Rekapitulasi dan pengolahan data survei dilakukan oleh Sub Substansi Hukormas untuk kemudian hasil IKM dilaporkan ke instalasi/ unit kerja terkait, sedangkan analisis dan pelaporan hasil survei kepada instalasi/ unit kerja terkait dan Manajemen Rumah Sakit.
- c. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat. Pengolahan hasil survei menggunakan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan didukung atau dilengkapi dengan Radar Diagram dan Importance Performance Analysis (IPA).

- d. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu SKM dikalikan 25.

- e. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

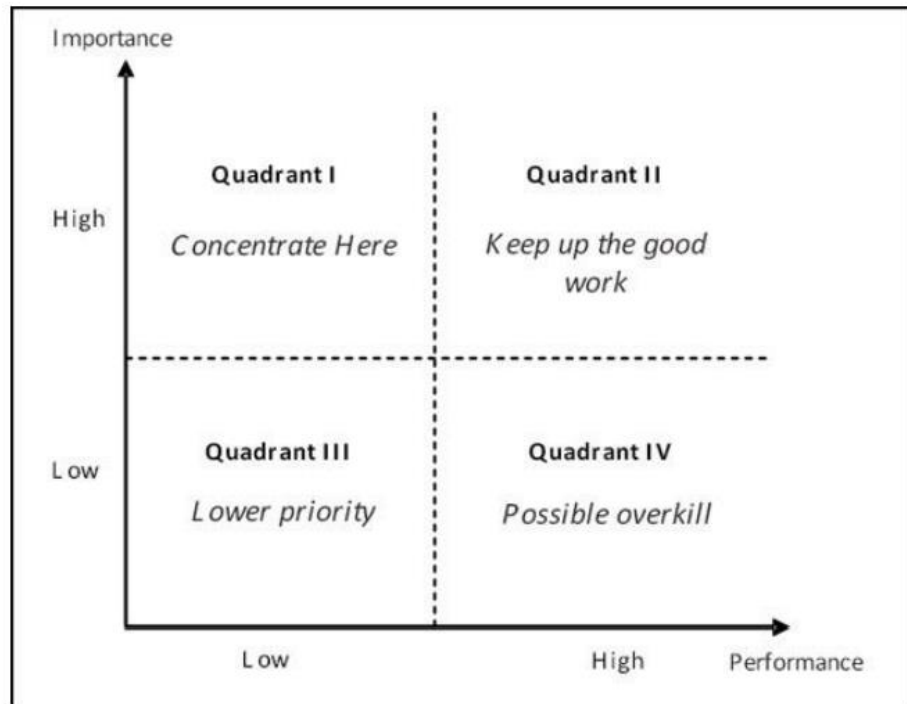
Tabel 2
Nilai Interval IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,000 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

- f. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA dipergunakan karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/ pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA, rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X dan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran.



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Diagram Importance-Performance Analysis terdiri dari 4 (empat) kuadran, yaitu:

- 1) Kuadran I, "Tingkatkan Kinerja" (high importance & low performance).
 Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- 2) Kuadran II, "Pertahankan Kinerja" (high importance & high performance)
 Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

- 3) Kuadran III, “Prioritas Rendah” (low importance & low performance) Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/ pengguna sangat kecil.
- 4) Kuadran IV, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance). Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

7. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Tim Pelaksana SKM

Survei dilaksanakan secara mandiri oleh Subsubstansi Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi.

F. Jadwal Pelaksanaan/ Waktu pengukuran

Pelaksanaan survei dilakukan setiap bulan mulai tanggal 1 – 30 setiap bulannya.

II. ANALISIS

A. Data Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

1. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan responden dan jenis pelayanan yang diterima.

2. Pendapat Masyarakat Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan. Terdapat 9 kelompok variabel utama, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1) Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas

- 2) Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
2. Prosedur pelayanan
Adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan.
 - 1) Informasi prosedur pelayanan terbuka
 - 2) Alur prosedur pelayanan jelas
 - 3) Prosedur pelayanan sederhana
 - 4) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
 - 5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
 - 6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
 - 7) Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
 - 8) Terdapat praktek percaloan
 3. Waktu pelayanan
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
 - 1) Informasi waktu pelayanan jelas
 - 2) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu
 - 3) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas
 - 4) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
 4. Biaya atau tarif
Adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan
 - 1) Biaya pelayanan jelas dan terbuka
 - 2) Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan
 - 3) Biaya pelayanan terjangkau
 - 4) Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar
 - 5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
 - 6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
 - 7) Petugas meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
 - 8) Petugas menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
 - 9) Petugas menuntut imbalan berupa uang/ barang
 5. Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan
Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
 - 1) Informasi daftar produk/ jasa pelayanan terbuka dan jelas
 - 2) Semua jenis pelayanan berfungsi
 - 3) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
 6. Kompetensi pelaksana
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
 - 1) Petugas pelayanan sigap dan cetakan
 - 2) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
 - 3) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman

administrasi yang memadai

7. Perilaku pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

- 1) Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik
- 2) Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
- 3) Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- 4) Terdapat kesamaan perilaku pelayanan

8. Sarana prasarana pelayanan

Adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan

- 1) Lingkungan pelayanan aman
- 2) Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman
- 3) Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan
- 4) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai
- 5) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan

- 1) Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
- 2) Sarana pengaduan KKN tersedia (whistleblower)
- 3) Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas
- 4) Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
- 5) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas
- 6) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik/ tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik/ kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik/ puas, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik/ sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

3. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

4. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/ pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan

yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Untuk penilaian terhadap kualitas pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

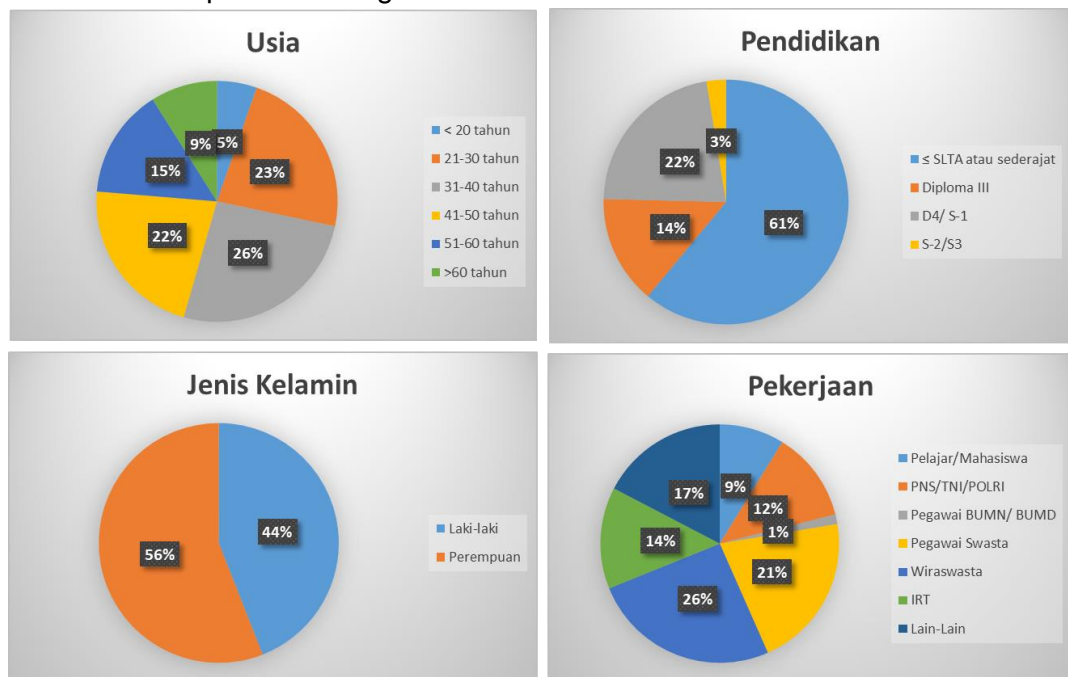
- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk penilaian harapan konsumen terhadap pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- Sangat Penting
- Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

B. Data Responden

Pengambilan Sample untuk Tahun 2022 telah dilakukan sebanyak 4877 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit dengan karakteristik responden sebagai berikut :



Gambar 2. Karakteristik Responden IKM 2022

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan Jenis pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2017.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 31 - 40 tahun (26%) hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (56%), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (61%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah pusat masih berada di level menengah ke bawah.
4. Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta (26%), disusul kemudian Pegawai Swasta (21%).

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang dibedakan antara dua lokasi survei, yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi. Perbedaan menjadi 8 lokasi ini dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi tabel data nilai IKM Per Unsur Pelayanan.

C. Hasil Survei

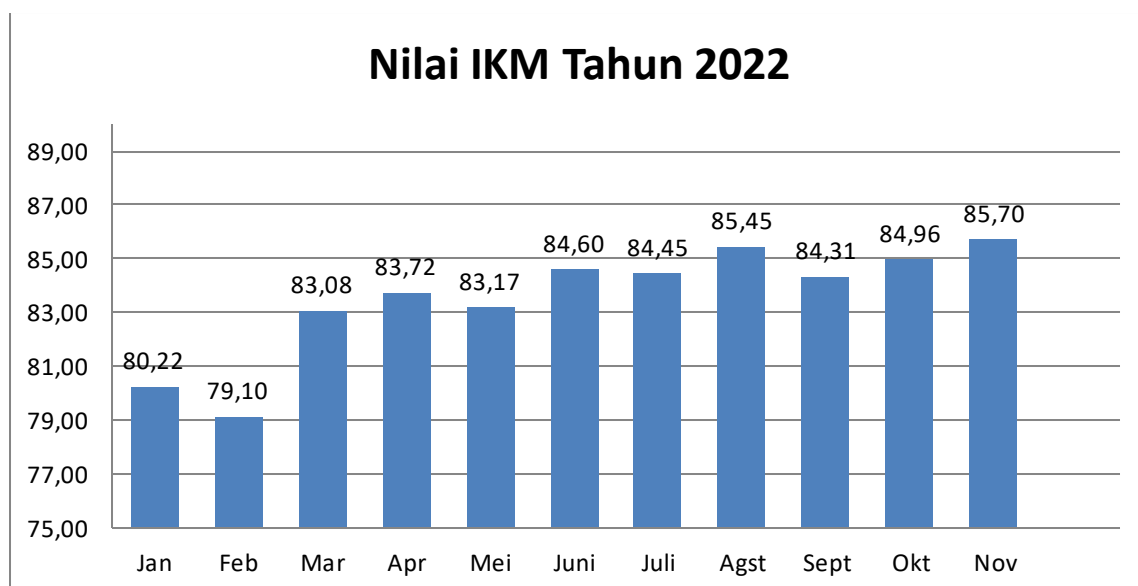
1. Data Hasil survei

Tabel 3
Nilai IKM Per Unsur Tahun 2022

Bulan/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Januari	3,21	3,18	2,98	3,54	3,12	3,19	3,16	3,15	3,64
Februari	3,16	3,16	2,95	3,54	3,10	3,11	3,15	3,05	3,55
Maret	3,31	3,27	3,18	3,58	3,25	3,36	3,37	3,19	3,68
April	3,33	3,29	3,19	3,58	3,24	3,34	3,38	3,32	3,79
Mei	3,33	3,24	3,20	3,51	3,26	3,34	3,38	3,26	3,74
Juni	3,31	3,24	3,21	3,66	3,24	3,37	3,35	3,55	3,82
Juli	3,36	3,33	3,31	3,55	3,31	3,41	3,43	3,35	3,66
Agustus	3,38	3,36	3,27	3,73	3,33	3,42	3,42	3,35	3,81
September	3,33	3,27	3,20	3,64	3,27	3,39	3,40	3,32	3,83
Oktober	3,36	3,35	3,20	3,74	3,31	3,40	3,40	3,36	3,78
November	3,41	3,32	3,27	3,66	3,35	3,44	3,50	3,40	3,81
Rata-rata	3,32	3,27	3,18	3,61	3,25	3,34	3,36	3,30	3,74

Keterangan :

U1	Persyaratan	U6	Kompetensi Pelaksana
U2	Sistem, & Prosedur	U7	Perilaku Pelaksana
U3	Waktu Penyelesaian	U8	Sarana dan Prasarana
U4	Biaya/ Tarif	U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
U5	Spesifikasi Jenis Pelayanan		



Gambar 3. Nilai IKM Tahun 2022

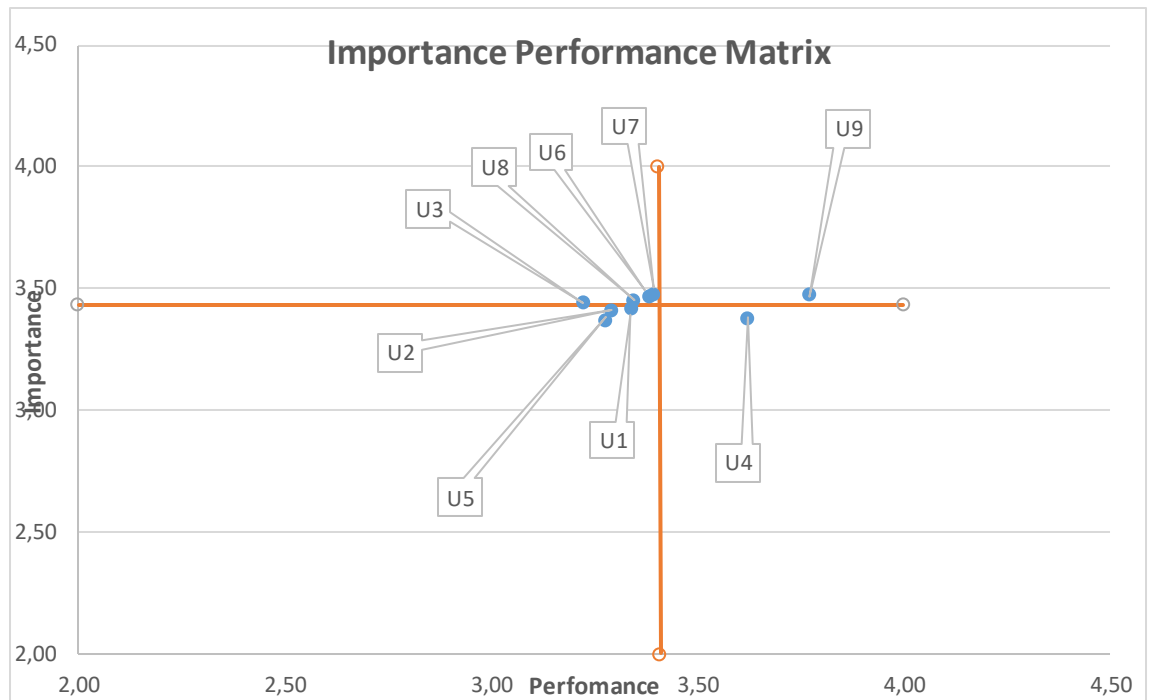
D. Analisis

Survey dilakukan terhadap pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro dengan jumlah sampel sebanyak 4.877 orang.

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM tahun 2022 sebagai berikut

1. Nilai SKM Tahun 2022 adalah 83,52
2. Rata-rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
 - a. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,18
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan
 - b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,25
Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumkan dan tertera dalam media promosi.
 - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,27
Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

3. Hasil Importance Performance Analysis menunjukkan data sebagai berikut :



Gambar 4. Nilai Importance Performance Tahun 2022

E. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:

- a. Waktu Penyelesaian (U3)
- b. Kompetensi Pelaksana (U6)
- c. Perilaku Pelaksana (U7)
- d. Sarana dan Prasarana (U8)

2. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

3. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- a. Persyaratan (U1)

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

4. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah Biaya/ Tarif (U4)

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM bulan Desember 2022 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai 83,52. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori “Sangat Baik”, sedangkan 7 unsur lainnya seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana termasuk kategori “Baik”.

Unsur-unsur penilaian tersebut harus mendapatkan perhatian dari untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skala prioritas sesuai tingkat kepentingannya yang ditunjukkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

B. Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan masyarakat maka ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk memperbaiki kinerja di RSST, antara lain :

1. Peningkatan mutu pelayanan terutama pada pemenuhan kecepatan atau respon time pelayanan disemua bagian baik di rawat jalan maupun diruang rawat inap.
2. Kesesuaian pelaksanaan maklumat dan jenis pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pasien dan keluarga dengan aturan yang telah ditetapkan dan yang sudah dipublikasikan.
3. Penyederhanaan prosedur dan kelengkapan persyaratan pasien perlu ditinjau kembali agar memudahkan pasien dan keluarga, hal tersebut dikarenakan terlalu banyaknya prosedur yang harus dipenuhi pasien dan keluarga yang masih membingungkan.
4. Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara:
 - a. Memperbaiki unsur pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen semakin kecil.
 - b. Mengaitkan hasil indeks per unsur penilaian dengan saran-saran masyarakat.
 - c. Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik.

5. Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut:

a. Instalasi Rawat Jalan

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

- 1) Prosedur pelayanan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
 - a) Prosedur pelayanan sederhana;
 - b) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN; dan
 - c) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur.
 - 2) Maklumat pelayanan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).
 - 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis pelayanan Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
 - a) Semua jenis pelayanan berfungsi; dan
 - b) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.
 - 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
 - a) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai; dan
 - b) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email.
- b. Instalasi Rawat Inap
- Fokus perbaikan terdapat pada waktu pelayanan, khususnya dalam hal kejelasan informasi waktu pelayanan dan kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu.