

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung, khususnya pelayanan kesehatan jiwa kepada masyarakat, Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pada saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum memenuhi harapan sebagian masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran yang telah disediakan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak segera ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dan lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut maka kami menganggap penting untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan jiwa dan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.3. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Mendorong pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei yang dilakukan adalah meliputi :

a) Persyaratan

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

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

d) Biaya/Tarif

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

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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

i) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pembentukan Tim

Tim yang melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan Tim Kegiatan Monitoring dan Evaluasi yang dibentuk melalui Surat Keputusan Direktur Utama Nomor : 188/006/RSJD/2018 tanggal 22 Januari 2018 dengan susunan sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Nama	Jabatan
1	dr. Hj. Ria Agustine NIP. 19810815 201001 2 010	Ketua
2	Imron Saidi, SAP NIP. 19670706 199203 1 005	Sekretaris
3	Tri Putranto Vindi Kusuma,SKM NIP. 19730928 199903 1 002	Anggota
4	Ade Herfitrianti, S.Sos,MM NIP. 19800811 201001 2 011	Anggota
5	Margawati, SKM NIP. 19821223 200501 2 002	Anggota
6	Sieftia Lianti, A.MK NIP. 19840917 201001 2 013	Anggota

2.2. Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dilaksanakan melalui tahapan

perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei menggunakan kuisisioner yang terdapat pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (kuisisioner terlampir).

Bagian kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan Identitas Responden/ Profil, yang berisikan tentang jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

- b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan tentang data pencacah (enumerator), karena pada survei ini ada yang menggunakan petugas pencacah.

- c. Bagian Ketiga

Pada bagian ketiga ini berisikan pertanyaan terstruktur dengan jawaban berupa pilihan ganda.

d. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

2. Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel/responden ditentukan dari populasi jumlah pasien selama bulan Februari 2018 sebanyak 1351 orang, sehingga berdasarkan tabel sampel *Morgan* dan *Krejcie* sampel yang diambil adalah sebanyak 302 orang.

3. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada semester I untuk tahun 2018.

4. Jadwal Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian seperti terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 2.2.
Jadwal Survei

No.	Kegiatan	Tahun 2018			
		Feb	Mar	Apr	Apr
1.	Persiapan				
2.	Pelaksanaan Pengumpulan Data				
3.	Pengolahan Data Indeks				
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil				

5. Metode Penelitian

Survei yang dilakukan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

6. Teknik Survei

Dalam melakukan survei ini menggunakan teknik survei, yaitu :

- Kuisisioner dengan wawancara tatap muka
- Kuisisioner melalui pengisian sendiri

7. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IndeksKepuasan Masyarakat. Nilai IndeksKepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

= bobot nilai per unsur

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

$$U_{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 2.3.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan

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	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB 3

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Karakteristik Responden

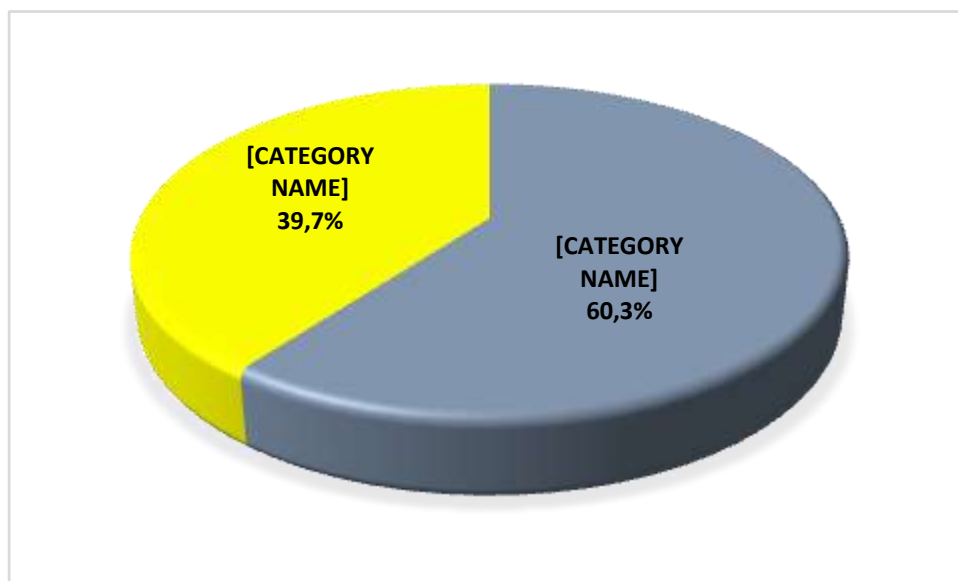
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 162 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.1.

Tabel 3.1.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-Laki	182	60.3%
2	Perempuan	120	39,7%

Pada tabel 3.1.1. dapat dilihat responden laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu sebesar 60,3% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 39,7%.



Gambar 3.1.1. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

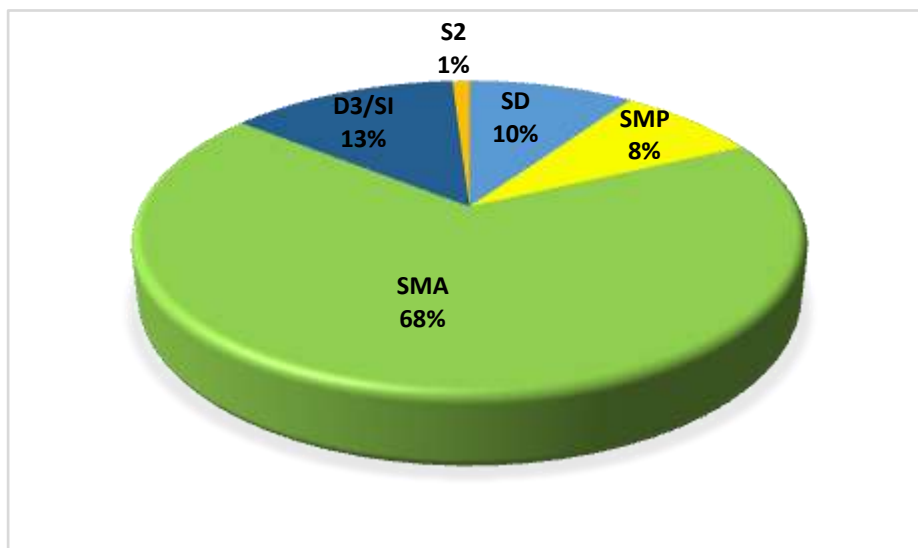
Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat memberikan informasi tentang tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Informasi ini penting untuk mengetahui wawasan masyarakat, ekspektasi dan persepsi terhadap layanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.1.2.

Tabel 3.1.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD	29	9,6%
2	SMP	25	8,4%
3	SMA	205	67,8%
4	D3/S1	40	13,3%
5	S2	3	0,9%

Dari Tabel 3.1.2. dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA mendominasi sebanyak 205 orang atau sebesar 67,8%, sedangkan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3 orang atau sebesar 0,9%.



Gambar 3.1.2. Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan

c. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan

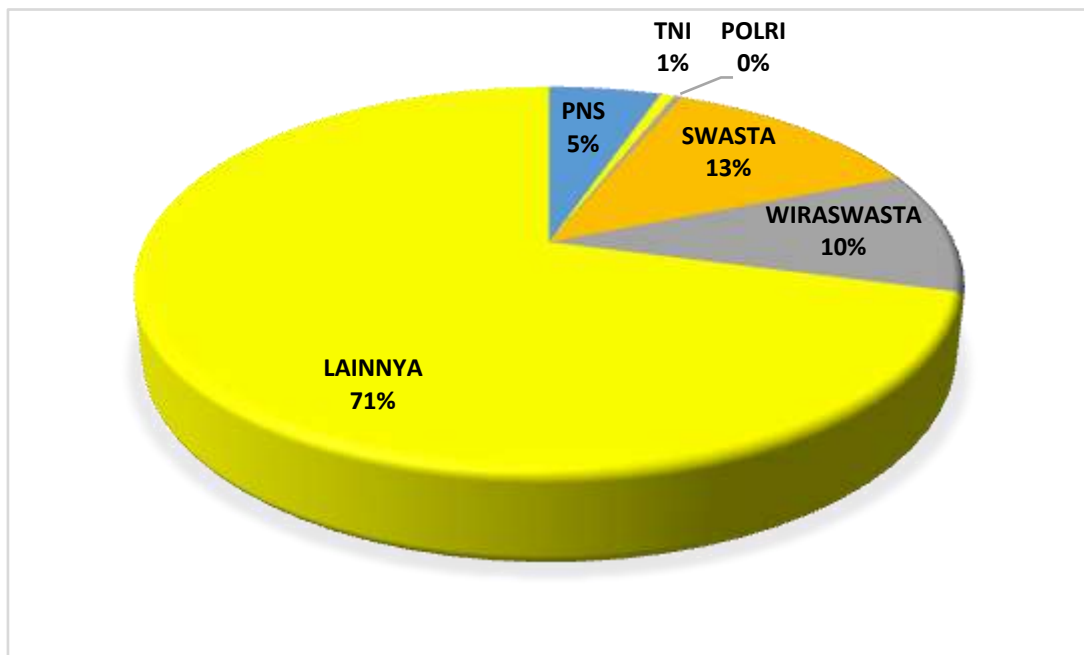
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.1.3.

Tabel 3.1.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	PNS	20	12,4%
2	TNI	2	1%
3	POLRI	1	0,6%
4	SWASTA	34	21%
5	WIRASWASTA	47	29%
6	LAINNYA	58	36%

Dari Tabel 3.1.3. dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan lainnya mendominasi sebanyak 58 orang atau sebesar 36%, sedangkan yang paling sedikit responden dengan jenis pekerjaan polri sebanyak 1 orang atau sebesar 0,6%.



Gambar 3.1.3. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperoleh dari survei terhadap 302 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

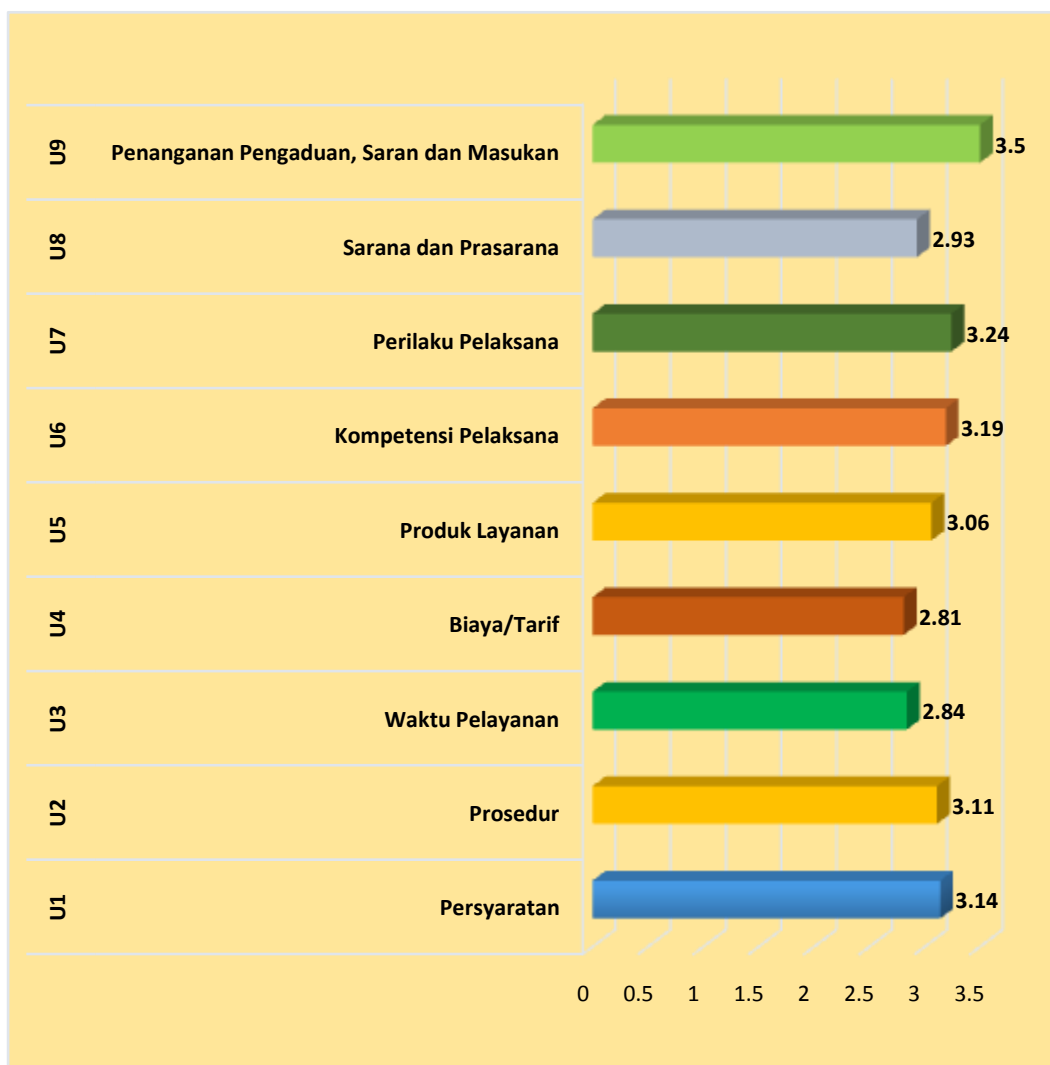
Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.2.1.

Tabel 3.2.1.
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR/UNSUR	NRR TTBG/UNSUR
U1	Persyaratan	3,14	0,348
U2	Prosedur	3,11	0,345
U3	Waktu Pelayanan	2,84	0,315
U4	Biaya/Tarif	2,81	0,312
U5	Produk Layanan	3,06	0,340
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	0,354
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,359
U8	Sarana dan Prasarana	2,93	0,330
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	0,397
	Jumlah Rata-Rata Tertimbang		3,0966
	IKM Unit Pelayanan		77,415

Dari tabel 3.2.1. di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U4 atau unsur Biaya/Tarif. Hal ini memperlihatkan bahwa biaya/tarif pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih kurang memuaskan bagi masyarakat yang tidak memiliki jaminan kesehatan, atau jenis layanan yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U9 atau Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa menurut pendapat responden bahwa setiap keluhan ataupun pengaduan oleh masyarakat baik lisan maupun tertulis dapat diterima dengan baik oleh pihak rumah sakit, dan kemudian segera dapat ditindaklanjuti.



Gambar 3.2.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian Indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 302 responden menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I tahun 2018 adalah 77,415.

3.3.1.
Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat

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	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 77,415 berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **Baik**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 3 bulan dimulai bulan Februari sampai dengan April 2018 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik sehingga menyebabkan Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi **77,415** berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **Baik**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Perlu dilakukan segera perbaikan terhadap unsur pelayanan yang bernilai kurang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

LAMPIRAN