

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri

Rendra Eko Wismanu^a*

^a Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 20 Februari 2018

Revisi pertama tanggal: 28 Maret 2018

Diterima tanggal: 18 April 2018

Tersedia online tanggal: 25 April 2018

Keywords: *good governance, pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, RSUD Gambiran Kota Kediri*

ABSTRACT

This research is a survey of public satisfaction on public service implementation at General Hospital (RSUD) Gambiran in Kediri City, which is specialized in Outpatient Installation (IRJ), Inpatient Installation (IRNA), and Support Services Unit. This survey was conducted as an evaluation material and to improve service at Gambiran Hospital in Kediri City. The method used in this research is quantitative descriptive, with data collection method of questionnaire and interview. The result of the satisfaction survey showed that from the service of Gambiran Hospital in Kediri City has good category, with the total index is 72,89. The detail of Outpatient Installation (IRJ) have index 71,13 with good category, Installation of Inpatient (IRNA) 74, 22 with good category, and Support Service Unit index of 73.32 with good category. Conclusion in this research is all service at Gambiran Hospital in Kediri City have good categories, but there are some element of service that need to be paid attention and repaired, such as service promise, infrastructure to support promise service, queue time and service delivery time, service officer attitude, and complaint and handling of complaint service.

INTISARI

Penelitian ini merupakan kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri, yang dikhususkan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Inap (IRNA), dan Unit Layanan Penunjang. Survei ini dilakukan sebagai bahan evaluasi dan untuk memperbaiki pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Hasil dari survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dari pelayanan yang diberikan RSUD Gambiran Kota Kediri sudah baik, dengan indeks sebesar 72,89, dengan rincian Instalasi Rawat Jalan (IRJ) mempunyai indeks 71,13 dengan kategori baik, Instalasi Rawat Inap (IRNA) 74,22 dengan kategori baik, dan indeks Unit Layanan Penunjang sebesar 73,32 dengan kategori baik. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah seluruh pelayanan RSUD Gambiran Kota Kediri dalam kategori baik, namun ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan diperbaiki yaitu maklumat pelayanan, infratraktur penunjang maklumat pelayanan, waktu antrian dan waktu pemberian pelayanan, sikap petugas pemberi pelayanan, dan pengaduan dan penanganan pengaduan pelayanan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik di dalam ilmu administrasi publik dapat dimaknai sebagai pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau warga negaranya, yang berdasarkan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan tata cara yang sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut Moenir (Moenir, 2002:12) pengertian pelayanan umum ialah:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pelayanan hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan seluruh kehidupan masyarakat yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Adapun Kotler (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa pelayanan adalah:

Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan/ kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan umum. Pelayanan umum ialah semua aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi pemerintah yang dalam hal ini bisa kementerian, lembaga pemerintah departemen dan non departemen, dan instansi pemerintah yang lain, mulai dari pusat sampai dengan yang paling bawah sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan dari peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum).

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan dan diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara baik dalam hal barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparatur Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Adanya perkembangan zaman dan teknologi membuat masyarakat semakin mudah untuk mengontrol kinerja pemerintah akan pelayanan yang diberikan. Sehingga apabila terdapat kinerja yang tidak baik masyarakat bisa menyampaikan kritik dan saran dengan mudah.

Dilihat dari realita lapangan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih terdapat banyak kelemahan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang

diselenggarakan oleh pemerintah. Mengingat masih banyaknya kekurangan dalam hal pelayanan publik, pemerintah selalu berupaya untuk melakukan perbaikan.

Upaya yang dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik oleh pemerintah melalui dilakukannya Survei Kepuasan kepada Masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diselenggarakan pemerintah. Penyusunan survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. SKM merupakan penilaian terhadap kinerja pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada pelanggan, sedangkan penilaian kinerja unit pelayanan publik sendiri tetap perlu mendapat perhatian baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal.

Penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Penilaian kinerja unit pelayanan publik tersebut dimaksudkan sebagai pembandingan penilaian gambaran yang dilakukan secara internal organisasi unit pelayanan dengan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat yang dinilai secara eksternal oleh masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri merupakan salah satu instansi atau unit yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan. Sehingga nampaknya perlu melakukan dua hal tersebut, yang pertama yaitu survei kepuasan masyarakat (SKM) dan penilaian kinerja unit pelayanan publik. Mengingat fungsi utama RSUD Gambiran Kota Kediri ialah memberikan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat Kota Kediri, sehingga RSUD Gambiran Kota Kediri harus terus berupaya untuk memperbaiki pelayanan publik yang diselenggarakan. Berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, membuat RSUD Gambiran Kota Kediri dituntut agar selalu memperbaiki pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja terhadap pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri?. Maksud dan tujuan studi ini untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam upaya melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik di RSUD Gambiran Kota Kediri.

2. Teori

2.1 *Prinsip Good Governance*

Wasistiono (2002:27) mengungkapkan beberapa prinsip-prinsip mengenai *good governance* diantaranya:

a. *Participation*

Prinsip pertama adalah berpartisipasi warga negara secara menyeluruh. Setiap warga negara berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai dari penyusunan kebijakan, tahap pelaksanaan kebijakan dan tahap evaluasi terhadap kebijakan tersebut.

b. *Rule of Law*

Prinsip yang kedua agar terciptanya *Good governance* adalah ditegakkannya hukum di negara tersebut secara adil dan tegas di dalam setiap kehidupan bernegara.

c. *Transparency*

Prinsip ketiga adalah adanya keterbukaan dalam seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi.

d. *Responsiveness*

Daya tanggap terhadap keluhan warga negara dan masalah yang terjadi yang baik juga harus dimiliki oleh pemerintah apabila ingin mewujudkan *Good governance*.

e. Berorientasi pada Konsensus

Prinsip yang kelima dalam *Good governance* adalah dalam pengambilan keputusan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan harus dilakukan secara bersama dan berdasarkan kesepakatan bersama.

f. *Equity*

Prinsip keenam *Good governance* adalah adanya keadilan dan kesempatan yang sama bagi setiap warga negara dalam setiap kehidupan bernegara.

g. Keefektifan dan Efisiensi

Prinsip selanjutnya adalah dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan harus efektif dan efisiensi, sehingga dapat tercipta *Good governance*.

h. *Accountability*

Prinsip kedelapan dari *Good governance* adalah adanya pertanggungjawaban yang jelas dan baik dalam setiap kegiatan. Pertanggungjawaban juga disampaikan kepada seluruh warga negara.

i. *Strategic Vision*

Prinsip selanjutnya dalam *Good governance* adalah adanya visi yang strategis di setiap lini pemerintahan (Wasistiono, 2002:27).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai (Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik):

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Moenir (2000: 26-27), pelayanan ialah:

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain (Warella, 1997:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah:

Suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara interenpentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu dilakukannya survei kepuasan terhadap masyarakat untuk melihat nilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, yang selanjutnya menjadi bahan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan 9 unsur penilaian yaitu a) Persyaratan, b) Prosedur, c) Waktu Pelayanan, d) Biaya/ Tarif, e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, f) Kompetensi Pelaksana, g) Perilaku Pelaksana, h) Maklumat Pelayanan; dan i) Penanganan Pengaduan.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis, Pendekatan dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gembiran Kota Kediri.

3.2 Konsep, Indikator, Item

Adapun tabel konsep indikator dan item dalam Konsep Pelayanan Publik adalah seperti pada contoh dibawah ini:

Tabel 1 Indikator dan Item dalam Konsep Pelayanan Publik

Indikator	Item	
Persyaratan	U1	Persyaratan pendaftaran pelanggan dapat diketahui dengan jelas dan mudah
	U2	Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi dengan jelas dan mudah
	U3	Dokumen administratif persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan syarat pelayanan
Prosedur	U4	Prosedur pelayanan dirasa jelas dan mudah
	U5	Prosedur pelayanan sesuai dengan alur pelayanan yang ada
	U6	Pelaksanaan prosedur pelayanan dilakukan dengan cepat dan mudah
Waktu Pelayanan	U7	Waktu antrian pelayanan dirasa pantas dan layak sesuai dengan jumlah pelanggan yang ada
	U8	Waktu pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang diinformasikan oleh penyelenggara
	U9	Waktu pelayanan tergolong cepat dan tepat sesuai dengan alur pelayanan
Biaya/Tarif	U10	Ketentuan biaya telah diinformasikan secara jelas kepada pelanggan
	U11	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan
	U12	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan / Hasil Pelayanan	U13	Infrastruktur unit pelayanan telah menunjang dan mendukung produk layanan yang ada
	U14	Produk pelayanan dirasa lengkap dan sesuai dengan harapan
	U15	Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan
	U16	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan jenis pelayanan yang ditetapkan
Kompetensi Pelaksana	U17	Pengetahuan petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya
	U18	Keahlian petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya
	U19	keterampilan petugas pemberi layanan terbilang mumpuni sesuai bidangnya
	U20	Pengalaman petugas pemberi layanan terbilang mumpuni dibidangnya
Perilaku Pelaksana	U21	Petugas pemberi pelayanan dirasa telah sopan dalam memberikan pelayanan
	U22	Petugas pemberi pelayanan dirasa telah ramah dalam memberikan pelayanan
	U23	Petugas pemberi layanan terbilang disiplin dalam memberikan pelayanan
Maklumat Pelayanan	U24	Maklumat / janji pelayanan dapat terlihat dengan jelas dan mudah
	U25	Sikap petugas pemberi pelayanan telah mencerminkan maklumat / janji pelayanan yang ada
	U26	Infrastruktur unit pelayanan telah mencerminkan dan mendukung maklumat / janji pelayanan yang ada
Pengaduan dan Penanganan Saran Kritik	U27	Tata cara pelaksanaan pengaduan oleh pelanggan dirasa mudah dan jelas
	U28	Tindak lanjut / penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa cepat dan tepat

Sumber: Hasil Analisis, 2017

3.3 Unsur Sampel

Teknik sampling dengan menggunakan *probability sampling*, dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling* yang artinya membagi secara proporsional unit-unit pelayanan yang menjadi sampel pengukuran. Besarnya sampel ditentukan dengan rumus

Slovin, dengan populasi di RSUD Gambiran Kota Kediri berjumlah kurang lebih sebanyak 4000 pasien, dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0, 1, maka besarnya sampel adalah 364 sampel. Agar tidak terjadinya bias, pemilihan responden adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama dalam waktu acuan survei.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuisioner, yang mana kuisioner terdiri 9 unsur pengukuran survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan unsur layanan.

3.5 Pengolahan Data

Perhitungan nilai SKM dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan. dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{28} = 0,035$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per item} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total item yang terisi}}$$

3.6 Teknik Analisis Data

Perhitungan nilai SKM dilihat dari nilai rata-rata tertimbang dari masing masing item pertanyaan dan jenis data berupa data ordinal. Penghitungan angka indeks digunakan nilai rata rata tertimbang pada masing masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata rata tertimbang. Agar interpretasi bisa dilakukan dengan mudah, maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara SKM unit pelayanan X 25.

Tabel 2 Konversi Nilai SKM

Nilai	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-42,75	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	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2017

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Responden

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Gambiran Kota Kediri dilakukan terhadap 6 (enam) unit pelayanan. Enam unit pelayanan tersebut adalah Instalasi Rawat Jalan (IRJ) yang didalamnya terdapat 22 poli, Instalasi Rawat Inap (IRNA) yang didalam terdapat 13 ruangan, dan unit layanan penunjang lainnya sebanyak 19 unit pelayanan. Sampel sebanyak 364 orang

didapatkan dari pasien yang akan, sedang atau telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri. Adapun jumlah sampel tersebut diambil pada tanggal 19-23 Desember 2016. Berikut adalah data jumlah responden pada masing-masing unit pelayanan kesehatan RSUD Gambiran Kota Kediri:

- a. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) : 128 responden
- b. Instalasi Rawat Inap (IRNA) : 132 responden
- c. Unit Layanan Penunjang : 104 responden

Komposisi antara jumlah responden laki-laki dan perempuan menunjukkan perbandingan sejumlah 153 (42%) laki-laki dan sejumlah 211 (58%) perempuan.

Sedangkan komposisi responden dilihat dari jenis pendidikannya, didapatkan data sejumlah 18 (4,9%) responden Tidak Pernah Sekolah, 38 (10,4%) responden tamatan SD, 73 (20%) responden tamatan SMP, 184 (50,4%) responden tamatan SMA/SMK, 18 (4,9%)

responden berijazah Diploma dan sebanyak 33 (9%) responden berijazah Sarjana. Komposisi lainnya mengenai data responden yaitu dari klasifikasi pekerjaan, yang didapatkan data sejumlah 15 (4,1%) responden tidak bekerja, 98 (26,9%) responden sebagai ibu rumah tangga, 23 (6,3%) tercatat sebagai purnawirawan, 23 (6,3%) bekerja sebagai PNS, 14 (3,8%) bekerja sebagai pegawai swasta, 151 (41,4%) responden sebagai wiraswasta, 24 (6,6%) responden bekerja sebagai petani ataupun peternak, dan sebanyak 16 (4,3%) responden sebagai pelajar atau mahasiswa.

4.2 Hasil Penelitian

Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan terhadap pelayanan di IRJ, IRNA, dan Unit Pelayanan Penunjang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri:

Tabel 3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Gambiran Kota Kediri

Unsur	IRJ			IRNA			Penunjang		
	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U1	403	3,05	0,11	265	2,98	0,10	268	3,19	0,11
U2	405	3,07	0,11	267	3,00	0,11	271	3,23	0,11
U3	406	3,08	0,11	269	3,02	0,11	263	3,13	0,11
U4	391	2,96	0,10	272	3,06	0,11	265	3,15	0,11
U5	389	2,95	0,10	276	3,10	0,11	263	3,13	0,11
U6	370	2,80	0,10	267	3,00	0,11	249	2,96	0,10
U7	342	2,59	0,09	253	2,84	0,10	228	2,71	0,10
U8	347	2,63	0,09	270	3,03	0,11	234	2,79	0,10
U9	352	2,67	0,09	264	2,97	0,10	256	3,05	0,11
U10	422	3,20	0,11	269	3,02	0,11	266	3,17	0,11
U11	431	3,27	0,11	275	3,09	0,11	266	3,17	0,11
U12	428	3,24	0,11	280	3,15	0,11	270	3,21	0,11
U13	373	2,83	0,10	264	2,97	0,10	235	2,80	0,10
U14	386	2,92	0,10	268	3,01	0,11	240	2,86	0,10
U15	379	2,87	0,10	270	3,03	0,11	236	2,81	0,10
U16	389	2,95	0,10	271	3,04	0,11	241	2,87	0,10
U17	402	3,05	0,11	277	3,11	0,11	260	3,10	0,11
U18	400	3,03	0,11	279	3,13	0,11	257	3,06	0,11
U19	400	3,03	0,11	279	3,13	0,11	259	3,08	0,11
U20	399	3,02	0,11	278	3,12	0,11	259	3,08	0,11
U21	412	3,12	0,11	270	3,03	0,11	264	3,14	0,11
U22	408	3,09	0,11	271	3,04	0,11	261	3,11	0,11
U23	367	2,78	0,10	267	3,00	0,11	252	3,00	0,11
U24	337	2,55	0,09	267	3,00	0,11	232	2,76	0,10
U25	364	2,76	0,10	266	2,99	0,10	230	2,74	0,10
U26	366	2,77	0,10	266	2,99	0,10	233	2,77	0,10

Unsur	IRJ			IRNA			Penunjang		
	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U27	327	2,48	0,09	265	2,98	0,10	240	2,86	0,10
U28	336	2,55	0,09	264	2,97	0,10	241	2,87	0,10
NRR SKM	*) 2,85			*) 2,97			*) 2,92		
Nilai SKM	**) 71,13			**) 74,22			**) 73,32		

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Keterangan:

- U 1 s/d U 28 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR / Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner yang Terisi
- NRR Tertimbang / Unsur : NRR Per Unsur x 0,035

4.2.1 Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

Dilihat dari keseluruhan Poliklinik yang berada didalam pengelolaan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data bahwa nilai SKM untuk unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) sebesar 71,13 yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Instalasi tersebut berkategori **B (Baik)**. Berdasarkan hasil penilaian SKM tersebut didapatkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/ tarif pelayanan dengan urutan tiga (3) terbaik sebagai berikut:

- a) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan (3,27);
- b) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan (3,24); dan
- c) Ketentuan biaya telah diinformasikan secara jelas kepada pelanggan (3,20).

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah terhadap pelayanan yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data dengan tiga (3) unsur terendah adalah:

- a) Tata cara pelaksanaan pengaduan oleh pelanggan dirasa kurang mudah dan kurang jelas (2,48);
- b) Maklumat/ janji pelayanan kurang dapat terlihat dengan jelas dan mudah (2,55); dan
- c) Tindak lanjut/ penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa kurang cepat dan tepat (2,55).

Berdasarkan perolehan penilaian data tersebut maka beberapa hal yang perlu menjadi perhatian bagi pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Rawat Jalan (IRJ), lebih memperhatikan pada beberapa unsur pelayanan yang dianggap masih kurang oleh masyarakat yaitu tata cara pengaduan, tindak lanjut pengaduan dan

maklumat pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan dan interview dengan pihak pengelola maupun masyarakat, bahwa dalam pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) didapatkan isu-isu strategis seperti berikut:

- a) Infrastruktur Instalasi Rawat Jalan menjadi hambatan dalam pemberian pelayanan prima bagi pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri; dan
- b) Peningkatan kualitas Dokter dan Perawat dalam hal kedisiplinan pemberian waktu layanan;
- c) Berkas yang tersentral di rekam medik terkadang sering tertukar dengan pasien yang ada dalam rawat jalan, hal ini menimbulkan hambatan pelayanan terhadap pasien yang sedang melakukan pemeriksaan;
- d) Prosedur pelayanan dan maklumat pelayanan yang sudah ditempel pada dinding tempat pelayanan dirasa belum dapat jelas terlihat oleh pasien yang akan mendapatkan pelayanan; dan
- e) Tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan dirasa masyarakat masih memerlukan perhatian bagi pengelola setiap Poli Rawat Jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Untuk mengantisipasi isu-isu strategis tersebut, maka rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan adalah:

- a) Peningkatan kualitas dan kuantitas infrastruktur pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri;
- b) Peningkatan sistem pelayanan kesehatan bagi Dokter yang bertugas di setiap Poli Rawat Jalan;
- c) Perbaikan sistem yang ada di ruang lingkup instalasi Rawat Jalan yang terkoneksi dengan sistem yang ada di Rekam Medis sehingga pelayanan pasien yang

sedang melakukan pengobatan berjalan dengan baik;

- d) Membuat banner mengenai SOP, maklumat layanan, penentuan biaya dan waktu pelayanan agar jauh lebih terlihat jelas oleh masyarakat penerima layanan; dan
- e) Tindak lanjut pengaduan dalam skala kecil bisa langsung ditangani oleh kepala Poli Rawat Jalan, sedangkan pengaduan dalam skala besar perlu di publish apabila sudah ditanggapi atau sudah dilakukan tindak lanjut oleh Kepala RSUD Gambiran Kota Kediri.

Secara rinci hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing Poli yang berada di bawah pengelolaan Instalasi Rawat Jalan RSUD) Gambiran Kota Kediri dapat disajikan pada tabel berikut ini yang menjelaskan perolehan SKM yang diurutkan berdasarkan nilai SKM tertinggi sampai dengan nilai terendah dimasing-masing Poli:

Tabel 4 Hasil SKM setiap Poli di IRJ

No.	Jenis Poli	Nilai SKM
1.	Poli EEG	79,92
2.	Poli VCT	79,19
3.	Poli Syaraf	76,85
4.	Poli Mata	76,42
5.	Poli Endoscopy	76,27
6.	Poli Gizi	74,08
7.	Poli Ortopedi	74,08
8.	Poli Anastesi	73,06
9.	Poli Paru	72,04
10.	Poli Anak	71,02
11.	Poli Bedah Syaraf	70,44
12.	Poli ESWL	70,00
13.	Poli Psikiatri	69,27
14.	Poli OBGYN	68,98
15.	Poli Kulit dan Kelamin	68,83
16.	Poli Paliatif	68,83
17.	Poli Gigi	68,69
18.	Poli Penyakit Dalam	67,67
19.	Poli Bedah Umum	66,79
20.	Poli Bedah Urologi	66,50
21.	Poli Jantung	66,50
22.	Poli THT	59,50

Sumber: Hasil Analisis, 2017

4.2.2 Instalasi Rawat Inap (IRNA)

Dilihat dari keseluruhan ruang rawat inap yang berada didalam pengelolaan Instalasi Rawat Inap (IRNA) RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data bahwa nilai SKM untuk unit pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) sebesar 74,22 yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Instalasi tersebut berkategori **B (Baik)**. Berdasarkan hasil penilaian SKM tersebut didapatkan beberapa unsur pelayanan yang

mendapat nilai tertinggi yaitu unsur biaya/ tarif pelayanan, keahlian dan keterampilan petugas pemberi layanan. adapun urutan tiga (3) terbaik tersebut sebagai berikut :

- a) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan (3,15);
- b) Keahlian petugas pemberi layanan dirasa telah mumpuni dibidangnya (3,13); dan
- c) Keterampilan petugas pemberi layanan terbilang mumpuni sesuai bidangnya (3,13).

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah terhadap pelayanan yang dilakukan di Intalasi Rawat Inap (IRNA) RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data dengan empat (4) unsur terendah adalah :

- a) Waktu antrian pelayanan kurang sesuai (2,84);
- b) Waktu pelayanan tergolong kurang cepat dan tepat sesuai dengan alur pelayanan (2,97);
- c) Infrastruktur unit pelayanan kurang menunjang dan mendukung produk layanan yang ada (2,97); dan
- d) Tindak lanjut/ penanganan pengaduan oleh pelanggan dirasa kurang cepat dan tepat (2,97).

Berdasarkan perolehan penilaian data tersebut maka beberapa hal yang perlu menjadi perhatian bagi pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Rawat Inap (IRNA), lebih memperhatikan pada beberapa unsur pelayanan yang dianggap masih kurang oleh masyarakat yaitu waktu antrian pelayanan, infrastruktur unit pelayanan dan tindak lanjut pengaduan dan maklumat pelayanan. Hal itu sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan pihak pengelola maupun masyarakat, bahwa dalam pelayanan di Instalasi Rawat Inap (IRNA) didapatkan isu-isu strategis seperti berikut:

- a) Mobilisasi dari bangunan Rumah Sakit lama ke bangunan Rumah Sakit baru menjadi hambatan dalam efektifitas pemberian layanan;
- b) Peningkatan kualitas dan pemeliharaan berkala sarana prasarana pendukung Ruang Inap;
- c) Peningkatan motivasi kerja melalui perputaran dan penyegaran SDM; dan
- d) Pemberian waktu pelayanan kesehatan masih memerlukan perhatian besar bagi petugas pemberi layanan mengingat masyarakat membutuhkan pelayanan yang prima bagi pasien rawat inap.

Untuk mengantisipasi isu-isu strategis tersebut, maka rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan adalah:

- a) Memaklumi bahwa kondisi bangunan sudah berumur, untuk ke depan dengan menempati bangunan RS baru diharapkan pelayanan akan menjadi jauh lebih baik dan layak;
- b) Diadakan pemeliharaan berkala sarana dan prasarana pendukung ruang inap;

- c) Menurut KaRu, penyegaran dirasa masing belum penting akan tetapi yang terpenting saat ini Kepala Ruang harus aktif koordinasi dan komunikasi dengan berbagai unit dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya; dan
- d) Peningkatan kualitas waktu pemberian pelayanan oleh Dokter ataupun Perawat perlu ditingkatkan dengan penerapan sistem yang lebih baik dalam penentuan jadwal pemeriksaan pasien.

Secara rinci hasil SKM pada masing-masing Ruang Inap yang berada di bawah pengelolaan Instalasi Rawat Inap (IRNA) RSUD Gambiran Kota Kediri dapat disajikan pada tabel berikut ini yang menjelaskan perolehan SKM yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai nilai terendah:

Tabel 5 Hasil SKM Masing-Masing Ruang di IRNA

No.	Ruangan	Nilai SKM
1.	Ruang GWK II	80,65
2.	Ruang GWK III	78,60
3.	Ruang Boegenville	77,44
4.	Ruang Dahlia I	76,75
5.	Ruang Flamboyan	76,13
6.	Ruang Sedap Malam	75,69
7.	Ruang Anggrek	75,25
8.	Ruang Mawar	74,96
9.	Ruang Tanjung	74,00
10.	Ruang Teratai	71,38
11.	Ruang Dahlia II	70,73
12.	Ruang ICU	69,81
13.	Ruang Melati	69,42

Sumber: Hasil Analisis, 2017

4.2.3 Unit Layanan Penunjang

Dilihat dari keseluruhan unit layanan penunjang yang berada didalam pengelolaan RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data bahwa nilai SKM untuk unit layanan penunjang sebesar 73,32 yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit layanan penunjang tersebut berkategori **B (Baik)**. Berdasarkan hasil penilaian SKM tersebut didapatkan bahwa ada beberapa unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan pelayanan dan persyaratan serta biaya pelayanan. Adapun urutan tiga (3) terbaik tersebut sebagai berikut :

- a) Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi dengan jelas dan mudah (3,23);
- b) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan (3,21); dan
- c) Persyaratan pendaftaran pelanggan dapat diketahui dengan jelas dan mudah (3,19).

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah terhadap pelayanan yang dilakukan

di unit penunjang RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan data dengan tiga (3) unsur terendah adalah:

- a) Waktu antrian pelayanan belum layak (2,71);
- b) Sikap petugas pemberi pelayanan belum mencerminkan maklumat (2,74); dan
- c) Maklumat/ janji pelayanan belum terlihat dengan jelas dan mudah (2,76).

Berdasarkan perolehan penilaian data tersebut maka beberapa hal yang perlu menjadi perhatian bagi pelayanan kesehatan khususnya di unit layanan penunjang lebih memperhatikan pada beberapa unsur pelayanan yang dianggap masih kurang oleh masyarakat yaitu sikap petugas, waktu antrian dan maklumat pelayanan yang belum terlihat jelas. Hal diatas sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan pihak pengelola maupun masyarakat, bahwa dalam pelayanan di Unit Layanan Penunjang didapatkan isu-isu strategis seperti berikut:

- a) Infrastruktur penunjang pelayanan kesehatan bagi instalasi penunjang perlu mendapat perhatian khusus bagi perwujudan layanan prima di RSUD Gambiran Kota Kediri;
- b) Waktu pemberian pelayanan perlu disesuaikan dengan SOP pemberian pelayanan agar pelayanan terkondisikan dengan baik;
- c) SOP dan maklumat pelayanan perlu terlihat jelas oleh masyarakat penerima layanan; dan
- d) Sikap ramah petugas pemberi layanan sebaiknya menerapkan sapa, salam, dan senyum.

Untuk mengantisipasi isu-isu strategis tersebut, maka rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan adalah:

- a) Peningkatan infrastruktur penunjang layanan perlu ditingkatkan dalam rangka perwujudan pelayanan prima di bidang kesehatan;
- b) Pembuatan banner untuk SOP, maklumat pelayanan, biaya dan waktu pelayanan agar terlihat jelas oleh masyarakat penerima layanan; dan
- c) Pengembangan sikap petugas baik dari sisi kedisiplinan maupun keramahan dalam pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Secara rinci hasil SKM pada masing-masing unit layanan atau instalasi penunjang yang berada di bawah pengelolaan RSUD Gambiran Kota Kediri dapat disajikan pada tabel berikut ini yang menjelaskan perolehan SKM yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai nilai terendah:

Tabel 6 Hasil SKM Setiap Unit di Instalasi Penunjang

No.	Instalasi/ Unit Layanan Penunjang	Nilai SKM
1.	Instalasi CATH Laboratorium	87,94
2.	Pendidikan dan Pelatihan	84,66
3.	Instalasi Radiologi	82,69

No.	Instalasi/ Unit Layanan Penunjang	Nilai SKM
4.	Instalasi Hemodialisa	82,69
5.	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	82,40
6.	Farmasi	79,19
7.	Penyehatan Lingkungan (Kebersihan Umum)	74,38
8.	Instalasi Laboratorium	73,94
9.	Instalasi CSSP	73,50
10.	Pendaftaran BPJS	71,46
11.	Laundry	70,88
12.	Instalasi Rehabilitasi Medis	70,00
13.	Instalasi Bedah Sentral	69,56
14.	Keamanan	69,13
15.	Loket Pembayaran	68,91
16.	Instalasi Bank Darah	67,38
17.	Gizi (Makanan Pasien)	65,63
18.	Pemeliharaan Sarana	63,22
19.	Pendaftaran Umum	57,17

Sumber: Hasil Analisis, 2017

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di RSUD Gambiran Kota Kediri didapatkan hasil yang baik, berikut rinciannya:

- Instalasi Rawat Jalan (IRJ) : 71,13 (Kategori B);
- Instalasi Rawat Inap (IRNA) : 74,22 (Kategori B); dan
- Unit Layanan Penunjang : 73,32 (Kategori B).

Secara keseluruhan untuk kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Kediri adalah Baik (B) atau sebesar 72,89.

Beberapa kriteria penilaian didapatkan yang menjadi hasil terburuk dari keseluruhan pelayanan yaitu:

- Maklumat pelayanan;
- Infratraktur penunjang maklumat pelayanan;
- Waktu antrian dan waktu pemberian pelayanan;
- Sikap petugas pemberi pelayanan; dan
- Pengaduan dan penanganan pengaduan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan pelayanan kedepan bagi RSUD Gambiran Kota Kediri adalah:

- Pembuatan maklumat pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi rumah sakit, dan dipasang melalui standing banner disetiap unit pelayanan;
- Perkembangan infrastruktur tinggal menunggu waktu untuk pindah ke lokasi baru;
- Waktu antrian dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan perlu menjadi perhatian untuk perbaikan pelayanan kedepan; dan

- Penanganan pengaduan perlu diinformasikan kepada masyarakat penerima layanan.

Daftar Pustaka

- Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara, Jakarta.
- Moenir. (2002). *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Warella. (1997). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Padya Paramita.
- Wasistiono, Sadu. (2002). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqprint Jatinangor.