



PEMERINTAH KOTA
SURAKARTA



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun **2021**

Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021 dapat diselesaikan. Masyarakat pada era ini menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintah sehingga evaluasi dan perbaikan layanan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diarahkan untuk mengetahui item perbaikan yang perlu direspon dengan harapan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah terus mengalami peningkatan.

Hal ini mengingatkan bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Dalam prosesnya, berbagai cara dilakukan untuk terus memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun pada kenyataannya masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi tersebut disinyalir karena pendekatan yang dipilih dalam upaya perbaikan pelayanan tidak dipadukan dengan catatan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga disusun berdasarkan analisa tabulasi data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. Laporan ini juga disusun untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik Kota Surakarta.

Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), di harapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada jajaran Pemerintah Kota Surakarta.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang telah secara aktif melaksanakan dan menindaklanjuti temuan hasil SDM sebagai upaya perbaikan pelayanan. Demikian, semoga tujuan dan keinginan dapat mewujudkan pelayanan masyarakat yang prima dan profesional di Kota Surakarta dapat diwujudkan dengan optimal dan berkesinambungan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Metode	3
1. Tahap Pelaksanaan SKM.....	3
2. Karakteristik Populasi.....	4
3. Sampel dan Jumlah Responden	4
4. Bentuk Kuesioner.....	4
5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	6
D. Tim SKM	8
E. Jadwal SKM	9
BAB II ANALIS DATA	10
A. Hasil Pengolah Data	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Surakarta Tahun 2021	15
BAB III PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
B. Rekomendasi	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran organisasi publik *non profit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme berpedoman pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing organisasi.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah hasil dari evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik (UPP) Pemerintah Kota Surakarta setiap tahun. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik (UPP) Pemerintah Kota Surakarta setelah dilakukan penghitungan rekapitulasi, akan mendapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kinerja oleh Unit Pelayanan Publik (UPP) pada periode berikutnya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik (UPP) pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan pada tahun 2020, meskipun Pemerintah Kota Surakarta mengalami situasi dan kondisi pandemi *COVID-19* yang mengakibatkan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik (UPP) menjadi kurang maksimal.

Keberhasilan RSUD Kota Surakarta dalam menjalankan peranannya sebagai Rumah Sakit Tipe C 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.

Dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik, RSUD Kota Surakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahunnya sebagai salah satu instrumen evaluasi. Hasil SKM dalam satu tahun dari tiap Unit di lingkungan RSUD Kota Surakarta setelah direkapitulasi maka diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat sekaligus menjadi bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Kota Surakarta.

B. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh RSUD Kota Surakarta.
2. Mengetahui tingkat kinerja unit di lingkungan RSUD Kota Surakarta terhadap masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.
4. Dengan peningkatan angka partisipasi unit dalam menyelenggarakan SKM diharapkan pula dapat menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kota Surakarta.

C. Metode

1. Tahapan Pelaksanaan SKM

Langkah - langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

2. Karakteristik Populasi

Setiap unit kerja di lingkungan Rumah Sakit Kota Surakarta adalah Unit Pelayanan Publik, yang memungkinkan untuk diadakan sebanyak 12 unit.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Karakteristik populasi terdiri atas penerima layanan merupakan unit kerja di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta.

3. Sampel dan Jumlah Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Mempertimbangkan karakteristik populasi diatas, jumlah responden ditetapkan minimal 100.

4. Bentuk Kuesioner

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Kota Surakarta terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- a. Persyaratan **Pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, **Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu **Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya **atau Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar 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, ketrampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggara suatu proses (usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- b. Bagian Kedua berisikan identitas responden, antar lain jenis kelamin, usia pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- c. Bagian Ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
- d. Bentuk jawaban didesain 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 dimulai dari sangat baik/ sangat puas sampai dengan tidak baik/ tidak puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) 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.

5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta menggunakan Teknik Survei diantaranya :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- b. Kuesioner elektronik (e-survei)
- c. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan software Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut :

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir.
2. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan indek unit pelayan adalah :

(1) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan secara vertikal sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang. Untuk mengetahui

nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	$\frac{1}{9}$	= 0,11
---	---	---	---------------	--------

(2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan seluruh unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$(Ax 0,11) + (Bx 0,11) + (Cx 0,11) + (Dx 0,11) + (Ex 0,11) + (Fx 0,11) + (Gx 0,11) + (H x 0,11) + (I x 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Tabel 1.1 Nilai Unsur SKM

NO	UNSUR SKM	NILAI
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/ Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksanaan	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indek kepuasan masyarakat (SKM) terhadap seluruh unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu:

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN X 25}$$

Selanjutnya nilai persepsi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Mutu Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Kinerja Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diinterpretasikan sebagaimana tersaji pada tabel interval kategori penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut :

Tabel 1.2 Interval Kategori Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,55	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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

D. Tim SKM

Saat ini di RSUD Kota Surakarta belum terbentuk Tim Pelaksana SKM.

E. Jadwal SKM

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. SKM pada unit di lingkungan RSUD Kota Surakarta mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2021

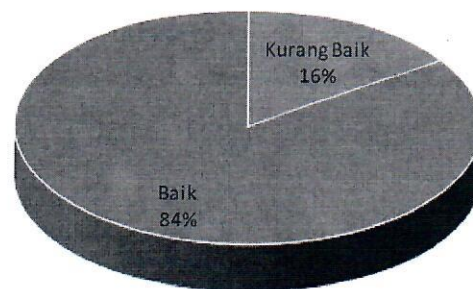
BAB II ANALISA DATA

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 1 tahun sebelumnya.

A. Hasil Pengolahan Data

Monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara bertahap oleh RSUD Kota Surakarta kepada 12 unit pelayanan di lingkungan RSUD Kota Surakarta selama tahun 2021, menghasilkan data-data hasil SKM dari unit pelayanan tersebut. Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat setiap unit pelayanan tersebut kemudian diolah menjadi satu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Surakarta Tahun 2021. Adapun hasil secara keseluruhan dari data yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa apresiasi masyarakat dalam hal ini diwakili oleh responden survei terbagi dalam 3 kategori, yaitu Sangat Baik, Baik dan Kurang Baik dengan prosentase sebagai berikut:

Gambar 4.1 Prosentase Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Semester II Tahun 2021



Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dari 12 Unit Pelayanan pada SKM Tahun 2021

Bahwa prosentase kinerja unit pelayanan diapresiasi oleh masyarakat dengan penilaian 84,482 % "BAIK", dan 15,518 % "KURANG BAIK". Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana telah ditentukan Nilai Persepsi dalam beberapa Nilai Interval dengan mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	88,31 – 100	A	Sangat Baik
2	76,61 -88,30	B	Baik
3	65,00 –76,60	C	Kurang Baik
4	25,00- 64,99	D	Tidak Baik

Berikut data hasil survei RSUD Kota Surakarta tahun 2021:

2.1.a Per Unit Pelayanan

Bulan Juli

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
ICU	3,5	87,5	Baik
Perinatologi	3,56	88,88	Baik
Rawat Inap Dewasa	3,37	84,17	Baik
Rawat Jalan	3,26	81,51	Baik
Hemodialisa	3,37	84,44	Baik
Anggrek	3,31	82,78	Baik
Maternitas	3,44	86,11	Baik
Fisioterapi	3,25	81,32	Baik
Radiologi	3,03	75,73	Baik
Rawat Inap Obsgyn	3,52	88,06	Baik
Laboratorium	3,50	87,5	Baik
Farmasi	3,66	91,49	Baik

Bulan Agustus

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
ICU	3,50	87,5	Baik
Perinatologi	3,56	88,88	Baik
Rawat Inap Dewasa	3,39	84,72	Baik
Rawat Jalan	3,29	82,2	Baik
Hemodialisa	3,78	84,44	Baik

Anggrek	3,34	83,61	Baik
Maternitas	3,44	86,11	Baik
Fisioterapi	3,25	81,32	Baik
Radiologi	3,22	80,41	Baik
Rawat Inap Obsgyn	3,52	88,06	Baik
Laboratorium	3,50	87,5	Baik
Farmasi	3,59	89,47	Baik

Bulan September

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
ICU	3,55	88,88	Baik
Perinatologi	3,60	90,28	Baik
Rawat Inap Dewasa	3,40	85,56	Baik
Rawat Jalan	3,31	82,89	Baik
Hemodialisa	3,40	85	Baik
Anggrek	3,34	83,61	Baik
Maternitas	3,44	86,11	Baik
Fisioterapi	3,29	82,18	Baik
Radiologi	3,26	81,72	Baik
Rawat Inap Obsgyn	3,52	88,06	Baik
Laboratorium	3,55	88,88	Baik
Farmasi	3,60	90,14	Baik

2.1.b Per Unsur

Bulan Juli

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,38	84,57	Baik
Kemudahan prosedur pelayanan	3,36	84,10	Baik
Kecepatan waktu pelayanan	3,32	83,02	Baik
Kewajaran biaya/ tarif	3,33	83,49	Baik
Kesesuaian produk dan standar pelayanan	3,37	84,26	Baik
Kompetensi petugas	3,46	86,57	Baik

Perilaku petugas	3,49	87,34	Baik
Kualitas sarana dan prasarana	3,26	81,63	Baik
Penanganan pengaduan	3,23	80,71	Baik

Bulan Agustus

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,40	85,18	Baik
Kemudahan prosedur pelayanan	3,39	84,88	Baik
Kecepatan waktu pelayanan	3,34	83,49	Baik
Kewajaran biaya/ tarif	3,36	83,95	Baik
Kesesuaian produk dan standar pelayanan	3,39	84,72	Baik
Kompetensi petugas	3,47	86,88	Baik
Perilaku petugas	3,50	87,5	Baik
Kualitas sarana dan prasarana	3,28	82,09	Baik
Penanganan pengaduan	3,25	81,17	Baik

Bulan September

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,43	85,80	Baik
Kemudahan prosedur pelayanan	3,43	85,80	Baik
Kecepatan waktu pelayanan	3,35	83,95	Baik
Kewajaran biaya/ tarif	3,41	85,18	Baik
Kesesuaian produk dan standar pelayanan	3,41	85,34	Baik
Kompetensi petugas	3,50	87,50	Baik
Perilaku petugas	3,50	87,81	Baik
Kualitas sarana dan prasarana	3,29	82,41	Baik
Penanganan pengaduan	3,26	81,63	Baik

2.1.c Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Surakarta Tahun 2021

ASPEK	SEMESTER II		
	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER
Nilai IKM Realisasi	3,36	3,37	3,40
Persentase IKM Realisasi	83,967	84,430	85,048
Capaian Kinerja	Baik	Baik	Baik

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Surakarta Tahun 2021

Pada semester 1 tahun 2021, IKM RSUD Kota Surakarta sebesar 80,97 % mencapai kinerja pelayanan "Baik", yang dihimpun dari 12 unit pelayanan. Sedangkan pada semester 2 tahun 2021 kali ini, terjadi peningkatan yang signifikan survei kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 84,48 % dengan capaian kinerja pelayanan "Baik".

Perubahan-perubahan signifikan tersebut tentunya menjadi catatan yang menggembirakan bahwa unit pelayanan di lingkungan RSUD Kota Surakarta sudah semakin sadar dalam melakukan evaluasi kinerja melalui survei kepuasan masyarakat, selain itu poin positifnya adalah capaian IKM RSUD Kota Surakarta mengalami peningkatan.

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah bagaimana mengupayakan kesesuaian antara ekspektasi masyarakat penerima layanan dengan yang secara riil dirasakan. Dalam upaya tersebut, perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk bisa direalisasikan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan prima yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat terhindar dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya, dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standardisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis (tidak berbelit-belit), konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian dari segi tarif/biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh unit pelayanan secara serempak, periodik dan berkesinambungan sangat diperlukan oleh RSUD Kota Surakarta karena hasil dari pengukuran tersebut dapat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh RSUD Kota Surakarta selama ini, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang

perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup RSUD Kota Surakarta, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

Dalam analisa hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021 secara keseluruhan, faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang secara signifikan memainkan peran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang tercermin dalam skor Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk itu upaya peningkatan mutu pelayanan perlu disertai dengan dengan upaya sistematis, terencana dan kontinyu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani keinginan publik. Selain itu perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

Capaian IKM 84,48 berada pada rentang skala 76,61- 88,30 sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai "Baik" terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Surakarta (mutu pelayanan kategori "B"). Oleh karena itu RSUD Kota Surakarta pada masa mendatang perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai khususnya dalam pelayanan publik dan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM dari predikat B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat diperlukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta karena hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta selama ini, khususnya dalam pelayanan publik.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 yang telah dilakukan pada pelayanan publik di Lingkungan RSUD Kota Surakarta dan bertitik tolak dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

Capaian IKM RSUD Kota Surakarta semester 2 tahun 2021 adalah 84,48 berada pada rentang skala 76,61-88,30 sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai "Baik" terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Surakarta (mutu pelayanan kategori "B"). Oleh karena itu Pemerintah Kota Surakarta pada masa mendatang perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai khususnya dalam pelayanan publik dan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM dari predikat B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).

Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat terhindar dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya, dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standardisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis (tidak berbelit-belit), konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian dari segi tarif/biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Unsur pelayanan perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan karena dipandang penting oleh masyarakat, sehingga kinerja pada aspek- aspek tersebut perlu untuk selalu ditingkatkan agardapat memenuhi harapan masyarakat, antara lain:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut serta upaya mewujudkan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
2. 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.
3. Persyaratan; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan Pelayanan harus ditetapkan sesuai standar dan dievaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaiannya seiring dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat. Penyederhanaan persyaratan sangat diperlukan pada saat ini sebagai dampak dari

semakin berkembangnya berbagai sistem aplikasi online dalam pelayanan publik. Persyaratan pelayanan juga wajib dikomunikasikan kepada masyarakat secara terbuka agar dipahami secara baik oleh masyarakat. Perlu mengkaji lebih dalam tentang pemilihan media komunikasi yang efektif selain menggunakan brosur.

4. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hal yang paling mungkin untuk dilakukan dan wajib dilaksanakan terkait perbaikan unsur pelayanan ini adalah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan; menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan dan menyusun SOP Pelayanan yang efisien dan efektif serta tidak berbelit-belit.
5. Waktu Penyelesaian; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang secara signifikan memainkan peran dalam upaya peningkatan waktu penyelesaian pelayanan. Untuk itu perlu upaya sistematis, terencana dan kontinyu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik. Selain itu diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat. Hal yang tidak kalah pentingnya yaitu perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya)
6. Kompetensi Pelaksana; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
7. Perilaku Pelaksana; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Yang perlu dilakukan salah satunya memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan berbagai pelatihan yang sifatnya meningkatkan kecerdasan emosional.
8. 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
9. Unsur Pelayanan yang terkait 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. Kekuatan layanan pemerintahan yang gratis sehingga perlu dijaga dan perlu dipastikan kembali karena unsur ini seharusnya dapat diapresiasi 100% dengan memastikan masyarakat paham, misalnya dengan memasang tulisan GRATIS yang mudah terlihat oleh masyarakat yang menerima layanan. Tantangan Pemerintah kedepan adalah memastikan bahwa pelayanan publik bebas dari unsur pungutan liar (pungli).

Melihat dari SKM semester 2 tahun ini yang mencapai 84,48 % dari 12 unit pelayanan, tantangan kedepan adalah bagaimana meningkatkan angka partisipasi pelaksana SKM menjadi 100% sehingga pada tahun yang sama juga mulai bisa dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, monitoring dan evaluasi bagi unit pelayanan yang belum pernah menjadi obyek monev RSUD Kota Surakarta. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat akan menjadi lebih obyektif dan representatif apabila seluruh unit pelayanan di lingkungan RSUD Kota Surakarta berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM tahun 2022 mendatang.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada semester 2 tahun 2021 ini, perlu ditindaklanjuti dengan langkah riil berupa penyusunan dan implementasi program peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD Kota Surakarta kepada masyarakat, dengan bertitik tolak pada hasil analisis yang telah dilakukan. Sesuai siklus perencanaan dan penganggaran, maka program-program peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu dilakukan untuk tahun 2021, dan untuk selanjutnya pada tahun 2021 kembali dilakukan SKM untuk mengevaluasi pencapaian pelaksanaan program-program tersebut. Melalui upaya yang kontinyu, terencana dan sistematis tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD Kota Surakarta terhadap masyarakat dapat semakin meningkat pada masa mendatang menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima.