

EXECUTIVE SUMMARY

Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai

Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya dan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik umumnya berada pada sektor-sektor strategis, yang memiliki peran besar dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, dimana kualitas penyelenggaraannya menjadi salah satu tolak ukur harapan dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik yang prima telah menjadi tuntutan oleh masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk memenuhinya. Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat.

Salah satu usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan tersebut adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dimana pelaksanaannya telah diatur di dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017. SKM dalam kajian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU). RSUD ini merupakan rumah sakit umum daerah tipe C dengan status terakreditasi paripurna pada tahun 2018. SKM dilakukan untuk dapat mengukur dan menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu kajian ini juga mengukur kepuasan kerja karyawan RSUD Pambalah Batung Amuntai, karena kepuasan kerja karyawan berkorelasi positif dengan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik.

Tujuan

Kajian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur dan menganalisa IKM berkaitan dengan kinerja pelayanan publik RSUD Pambalah Batung Amuntai.
2. Menganalisa kepuasan kerja karyawan RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Manfaat

Kajian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diperolehnya nilai IKM dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Pambalah Batung Amuntai sehingga menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan.
2. Diperolehnya gambaran kepuasan kerja karyawan sebagai dasar bagi rumah sakit untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Tersedianya kajian hasil kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik sebagai dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan dan kinerja RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian ini terdiri dari, kepuasan masyarakat dan kepuasan karyawan. Berikut adalah kedua ruang lingkup kajian yaitu:

Kepuasan masyarakat yang dinilai dalam 9 (Sembilan) unsur yaitu:

1. Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem mekanisme dan prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis layanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana: sikap

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Kepuasan karyawan yang dinilai dari 6 (enam) aspek, yaitu:

1. Gambaran Umum Kondisi Pekerjaan (*Job in General*);
2. Pendapatan dan Kompensasi yang Diterima (*Pay*);
3. Peluang Naik Jabatan (*Opportunities for Promotion*);
4. Kualitas Supervisi (*Supervision*);
5. Rekan Kerja Satu Unit (*People in Present Job*); dan
6. Kondisi Pekerjaan Saat Ini (*Work on Present Job*).

Metode Pengumpulan Data

Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam rangkaian kegiatan survei ini, yaitu data primer (Pengisian kuesioner, wawancara dan observasi) dan sekunder (Renstra RSUD Pambalah Batung, Laporan tahunan (2017/2018), Laporan SKM tahun 2018)

Pengambilan Sampel

1. Sampel SKM

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan tabel Morgan dan Krecjie, yang diproporsikan berdasarkan jumlah kunjungan pasien pertahun. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proportioned stratified random sampling*, yaitu dengan mengelompokkan sampel responden ke dalam tiap-tiap jenis pelayanan, kemudian diambil secara acak sesuai proporsi jumlah kunjungan per-tahun ditiap layanan.

2. Sampel karyawan

Karyawan terdiri dari PNS dan tenaga kontrak yang merupakan pegawai RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM RSUD Pambalah Batung Amuntai sebesar 78,24, dimana angka ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Pambalah Batung Amuntai berada pada kategori B (Baik).
2. Masih terdapat karyawan yang belum puas (tidak puas dan sangat tidak puas) terhadap manajemen RSUD Pambalah Batung Amuntai, yaitu pada aspek kesesuaian gaji dengan beban kerja (55,77%), penghargaan terhadap prestasi kerja (37,25%), peluang untuk promosi atau naik jabatan (36,63%), kelengkapan fasilitas kerja (34,95%), dan kesesuaian beban kerja dengan *job desk* atau jabatan yang diemban (31,07%).

Rekomendasi

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Melaksanakan tindak lanjut perbaikan sesuai dengan saran dan rekomendasi pada laporan tersebut.
2. Melakukan rencana tindak lanjut perbaikan unsur SKM (Tabel 12).
3. Meningkatkan pemenuhan kebutuhan peralatan medis.
4. Melakukan pemenuhan kebutuhan setiap instalasi sesuai dengan rencana kebutuhan yang telah ditetapkan dengan melihat skala prioritas
5. Penyesuaian dan pendistribusian beban kerja yang lebih proporsional, sehingga tidak ada karyawan yang merasa beban kerjanya melebihi yang seharusnya, tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan atau posisi yang diemban.
6. Peningkatan gaji pokok bagi karyawan kontrak agar minimal setara dengan UMP (Upah Minimum Provinsi). Meningkatkan kenyamanan kantor dengan pemenuhan kebutuhan kerja dan ruangan.
7. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem penghargaan yang sudah ada (Misalnya dengan memperbaiki kriteria penilaian atau pemilihan karyawan terbaik.