

## Survei Kepuasan Masyarakat Digital Pada Pendaftaran *Online* di RSUD Kota Madiun

Dewi Ridhosari <sup>a\*</sup>, Eka Ferawaty<sup>b</sup>, Ratna Wardani<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan  
(IIK) Strada Indonesia

\*corresponding author : dewiapta@gmail.com

---

### Abstrak

RSUD Kota Madiun sebagai Rumah sakit milik Pemerintah kota madiun dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) minimal 1 ( satu ) tahun sekali. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menyediakan sarana digital pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara mandiri. Survei Kepuasan Masyarakat digital ini merupakan hasil identifikasi pemecahan masalah sebelumnya yaitu pelaksanaan SKM di RSUD kota Madiun oleh pihak ketiga yang dilakukan setahun sekali sehingga evaluasi dari hasil SKM terlalu lama. Dari hasil identifikasi masalah dengan menggunakan Fishbone dan USG solusi dari permasalahan tersebut adalah pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat Digital. Survei kepuasan Masyarakat digital ini diharapkan masyarakat terlibat secara langsung yang menilai respon tentang Persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan; Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif , Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana yang berupa histogram. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Digital ini memberikan gambaran penilaian terhadap kinerja pelayanan rumah sakit, sehingga Rumah sakit dapat memberikan respon dan intervensi secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: Survey Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Rumah Sakit

---

### 1. Pendahuluan

RSUD Kota Madiun sebagai Rumah Sakit Pemerintah Kota Madiun dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sehingga perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu kepada pasien/keluarga pasien. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*), mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kemenpan-RB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik ini dengan memberikan penghargaan bagi instansi Pemerintah yang melaksanakan.

Saat ini Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kota Madiun dilaksanakan satu

tahun sekali oleh pihak ketiga, berakibat respon RSUD Kota Madiun terhadap keluhan, kritik dan saran masyarakat dianggap lambat. Padahal Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Madiun sebagai ujung tombak pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat di Kota Madiun, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan no 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, salah satu indikator yang harus dinilai setiap tiga bulan sekali adalah kepuasan pelanggan, dalam hal ini Pelanggan adalah Pasien, ataupun keluarga Pasien RS. Survei periodik yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 bulanan (triwulan), atau 6 bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014).

Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat harus dinilai secara periodik dan kontinu, maka teknik Survei Kepuasan Masyarakat berbasis digital merupakan pilihan tepat pada saat ini. Proses digitalisasi yang berupa konversi catatan dari bentuk hard copy atau bentuk manual ke bentuk digital. Menurut Robert (2008:408) menjelaskan bahwa digitalisasi adalah proses memindah, tanpa merubah, mengurangi dan menambahkan bentuk maupun fisik dan isi informasi dari arsip tersebut. Dengan menggunakan media elektronik dalam Survei Kepuasan Masyarakat akan diperoleh manfaat kecepatan, kemudahan dan hemat.

Unsur penilaian pada Survei Kepuasan Masyarakat berbasis digital ini didasarkan pada Permen PAN-RB 7 yakni : 1. Persyaratan, 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3. Waktu Penyelesaian; 4. Biaya/Tarif ; 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6. Kompetensi Pelaksana; 7. Perilaku Pelaksana ; 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan 9. Sarana dan prasarana.

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengimplementasikan Survey Kepuasan Masyarakat berbasis digital sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk bisa terlibat secara langsung dan mandiri. Survei dilaksanakan secara kontinyu dan periodik sehingga respon dari masyarakat dapat langsung diketahui dan diintervensi.

## **2. Metode**

Kegiatan ini diujicobakan dalam waktu 1 bulan ( mulai tanggal 1 s/d 30 Oktober 2021 ). Target dalam kegiatan ini adalah keterlibatan masyarakat secara mandiri dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah menerima pelayanan dari RSUD Kota Madiun. Hal ini diharapkan bisa memberikan respon dan intervensi yang cepat oleh RSUD Kota Madiun terhadap masukan dan keluhan masyarakat.

Metode pelaksanaan kegiatan ini terbagi menjadi :

1. Tahap Pertama: Tahap pertama yang dilakukan adalah penentuan identifikasi masalah yang dilanjutkan dengan analisa prioritas masalah menggunakan Fishbone, USG dan SWOT, kemudian didapatkan intervensi pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat secara Digital. Dalam penyusunan instrumen SKM berdasarkan Permenpan RB no 14 tahun 2017 dalam bentuk Google Form.
2. Tahap Kedua: Pembuatan SPO tentang cara pengisian Survei Kepuasan Masyarakat secara digital dan sosialisasi kepada pihak pemberi layanan di RSUD Kota Madiun. Penggunaan SKM Digital bisa digunakan melalui tautan yang dibagikan melalui aplikasi Whatsapp; Scan barcode yang tertempel di area pelayanan RSUD Kota Madiun; serta dapat diakses melalui website RSUD Kota Madiun pada menu pendaftaran online .
3. Tahap Ketiga: Tahap terakhir pada kegiatan ini adalah pelaksanaan uji coba SKM Digital kepada masyarakat yaitu pasien dan keluarga pasien. Pada tahap ini akan didapatkan respon dari Masyarakat tentang kinerja pelayanan RSUD Kota Madiun.

## **3. Hasil dan Diskusi**


Dari hasil pelaksanaan uji coba SKM Digital mulai tgl 1 s.d 30 oktober 2021 kepada pasien dan keluarga di unit pelayanan RSUD Kota Madiun didapatkan hasil :

- a. Persyaratan: 40 % pasien merasa puas dan 60 % sangat puas
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : 30 % pasien merasa puas dan 70 % sangat puas
- c. Waktu Penyelesaian: 10 % kurang puas, 20 % puas dan 70 % pasien sangat puas
- d. Biaya/Tarif: 30 % pasien menyatakan puas dan 70 % pasien sangat puas
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: 10 % pasien menyatakan kurang puas dikarenakan konsultasi kurang maksimal; 30 % puas serta 60% sangat puas
- f. Kompetensi Pelaksana: 20 % puas, 80 % sangat puas

- g. Perilaku Pelaksana: 10 % kurang puas dikarena cara berbicara petugas kurang sopan dan bernada tinggi; 20 % puas dan 70 % sangat puas
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: 10 % kurang puas, 40 % puas dan 50 % sangat puas
- i. Sarana dan prasarana: 10 % kurang puas, 30 % puas dan 70% sangat puas.
- j. Secara keseluruhan hasil respon masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kota Madiun 40 % masyarakat merasa puas dan 60 % merasa sangat puas.

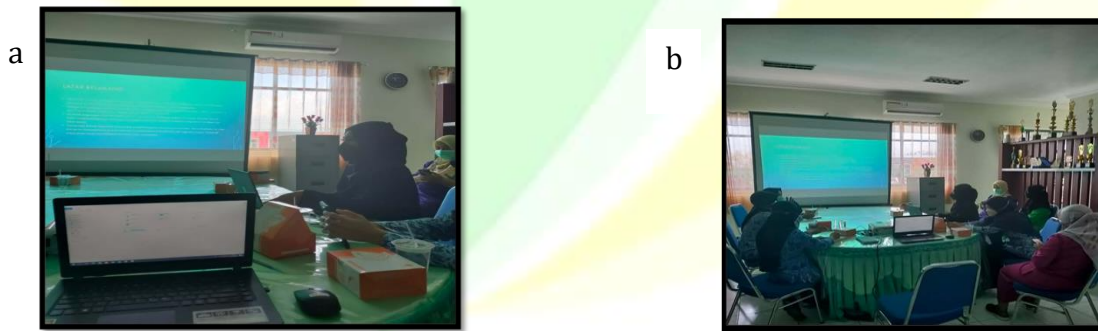
Setelah dilakukan intervensi dan implementasi Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat, respon Masyarakat kurang antusias karena tidak adanya keharusan mengisi Survei. Kedepan perlu adanya pengembangan SKM berbasis Gform ini dengan pengadaan anjungan Survei Kepuasan Masyarakat agar lebih mudah digunakan terutama untuk masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone*.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIGITAL**

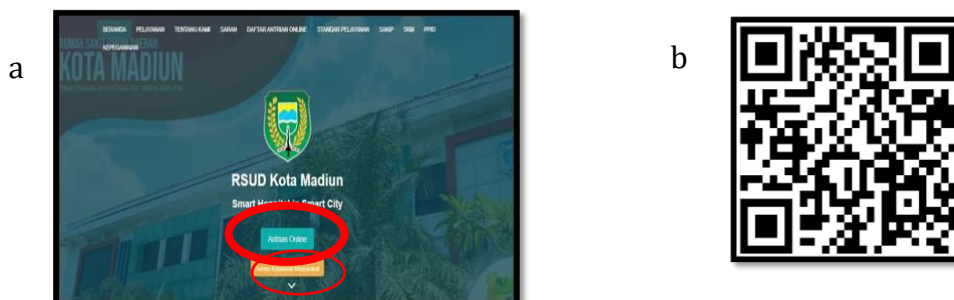
 <b>RSUD KOTA MADIUN</b> Jl. Campursari No. 12B Madiun	<b>Survei Kepuasan Masyarakat Secara Digital</b>		
	No. Dokumen 445//401.300/2021	No. Revisi 0	Halaman 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Berlaku	Ditetapkan Plt.DIREKTUR RSUD KOTA MADIUN  <u>dr. Agus Nurwahyudi, SpS</u> Pembina Utama NIP. 19630408 198903 1 014	
Pengertian	Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik Masyarakat adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan di RSUD kota Madiun		
Tujuan	Mengukur Kepuasan masyarakat dan mengetahui keluhan dan saran masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di RSUD Kota		
Kebijakan	Peraturan menteri PAN dan RB no 14 tahun 2017		
Prosedur	1. Survei Kepuasan Masyarakat Digital diisi oleh pasien atau keluarga yang menerima layanan di RSUD Kota madiun		

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online dapat mengisi melalui link yang ada di website <a href="http://rsud.madiunkota.go.id/">http://rsud.madiunkota.go.id/</a> ,klik menu Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Masyarakat yang berada diarea Rumah Sakit dapat mengisi melalui Link atau Barcode yang sudah ditempel diarea Rumah Sakit</li> <li>4. Isi pertanyaan dalam kuisoner Survei Kepuasan Masyarakat secara digital sesuai dengan respon yang dirasakan yaitu meliputi 1.Tidak Puas, 2. Kurang Puas, 3.Puas, 4.Sangat Puas</li> <li>5. Respon yang di hasilkan oleh Survei Kepuasan Masyarakat secara digital akan langsung terekam dalam Google Form Respon,</li> <li>6. Hasil dari Jawaban responden akan tersajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram pie</li> <li>7. Analisa dan Penyajian data dilakukan oleh tim Survei Kepuasan masyarakat RSUD Kota Madiun</li> </ol>
Unit Terkait	Tata Usaha, Bidang Pelayanan, Humas

Gambar 1 : SPO Pengisian SKM Digital



Gambar 2a & 2b : Sosialisasi SPO & Pengisian SKM Digital



Gambar 3a : tampilan di website Gambar 3b : Scan barcode

**a**

**Kuisoneer  
Kepuasan  
Masyarakat RSUD  
Kota Madiun**

ekafera0512@gmail.com  
(tidak dibagikan) Ganti akun

Draf disimpan

\*Wajib

**Nama :**

Jawaban Anda

**Pelayanan yang di dapat \***

Klinik rawat Jalan

Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Rawat Inap

Instalasi Radiologi

Instalasi Laboratorium

Instalasi Farmasi

Yang lain: \_\_\_\_\_

**Usla :**

Kurang dari 20 thn

21-40 thn

41-60 tahun

lebih dari 60 tahun

Batalkan pilihan

**b**

**Jenis Kelamin**

Laki laki

Perempuan

Batalkan pilihan

**pendidikan**

SD

SMP

SMA

D1-D4/S1

S2 KEATAS

Batalkan pilihan

**Pekerjaan**

PNS

TNI/POLRI

Peg Swasta

Wiraswasta

Lainnya

Batalkan pilihan

**Hubungan Status**

pasien

Keluarga

Batalkan pilihan

Berikutnya Kosongkan formulir

Gambar 4a & b : Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat berbasis G form

**a**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD KOTA MADIUN**

Bagaimana Kepuasan /persepsi saudara terhadap pelayanan yang telah diberikan

**1. Bagaimana kemudahan dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Instalasi ini? \***

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**2. Bagaimana Prosedur/ alur Pelayanan memudahkan saudara mendapatkan pelayanan di Instalasi ini?**

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**3. Bagaimana Kecepatan /Ketepatan Waktu dalam melayani di Instalasi ini ?**

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas,kurang puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**b**

**4. Bagaimana Kewajaran Biaya /Tarif Pelayanan Sesuai dengan aturan yang berlaku di Instalasi ini?**

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas,kurang puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**5. Bagaimana Kesesuaian dalam melayani dengan hasil pelayanan yg diharapkan dari Instalasi ini?**

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas,kurang puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**6. Bagaimana Kemampuan /ketrampilan /profesionalisme petugas pelayanan sesuai harapan saudara?**

1 2 3 4

Tidak Puaas     Sangat Puaas

**Jika Anda Tidak Puaas,kurang puaas Jelaskan alasannya**

Jawaban Anda

**c**

7. Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Instalasi ini?  
 1 2 3 4  
 Tidak Puas ○○○○ Sangat Puas

Jika Anda Tidak Puas, kurang puas Jelaskan alasannya  
 -Jawaban Anda

8. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di Instalasi ini ( contoh :Kursi Tunggu, Toilet,Tempat Parkir, Mushola,dll),apakah sudah memadai?  
 1 2 3 4  
 Tidak Puas ○○○○ Sangat Puas

Jika Anda Tidak Puas, kurang puas Jelaskan alasannya  
 -Jawaban Anda

9. Bagaimana sepengetahuan saudara tentang pengelolaan pengacuan/saran/masukan (kotak saran/website/petugas/media sosial ) yang ada di Rumah Sakit secara umum:  
 1 2 3 4  
 Tidak Puas ○○○○ Sangat Puas

Jika Anda Tidak Puas, kurang puas Jelaskan alasannya  
 -Jawaban Anda

**d**

Secara Keseluruhan bagaimana dengan Pelayanan Di RSUD Kota Madiun

Tidak Puas  
 Kurang Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

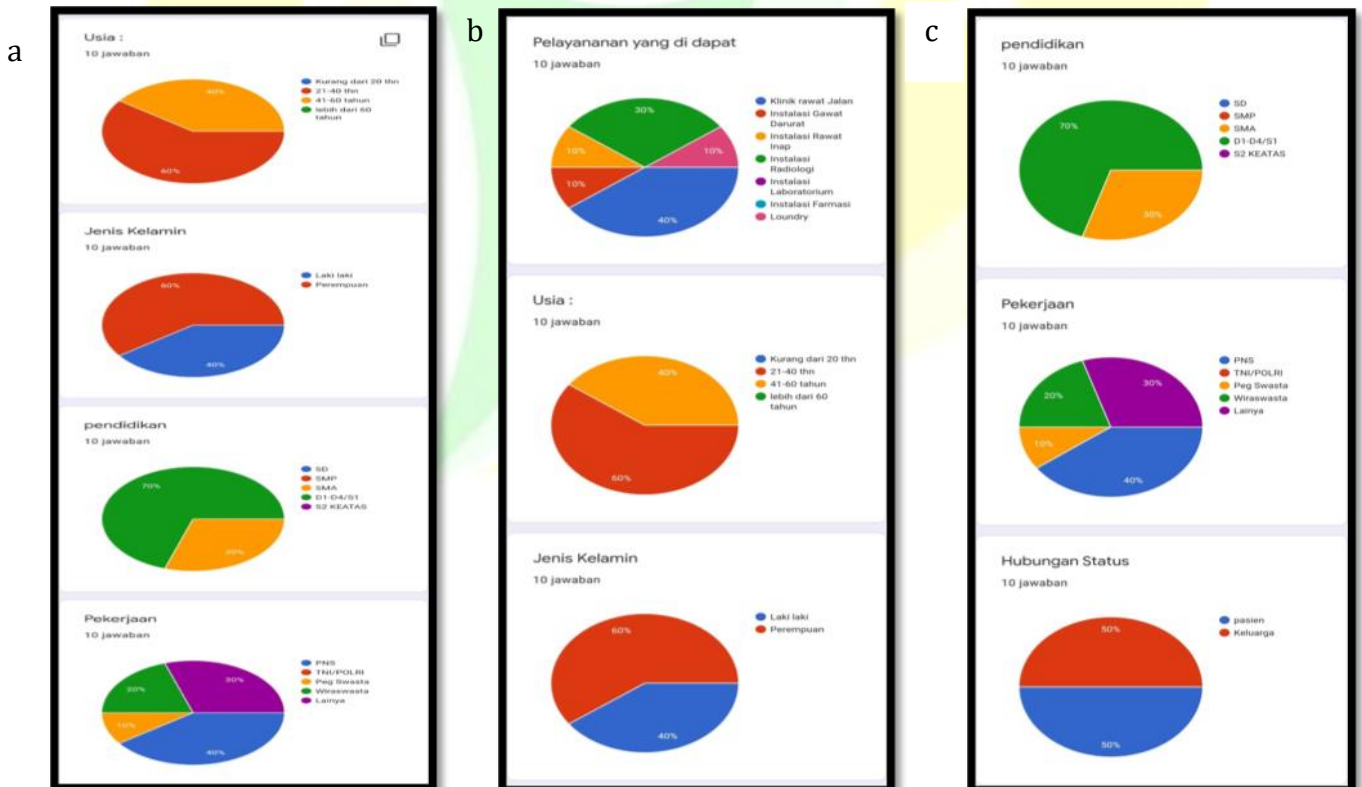
Berikan saran dan inovasi pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh Instalasi di Rumah Sakit supaya pelayanan menjadi lebih baik lagi

Jawaban Anda

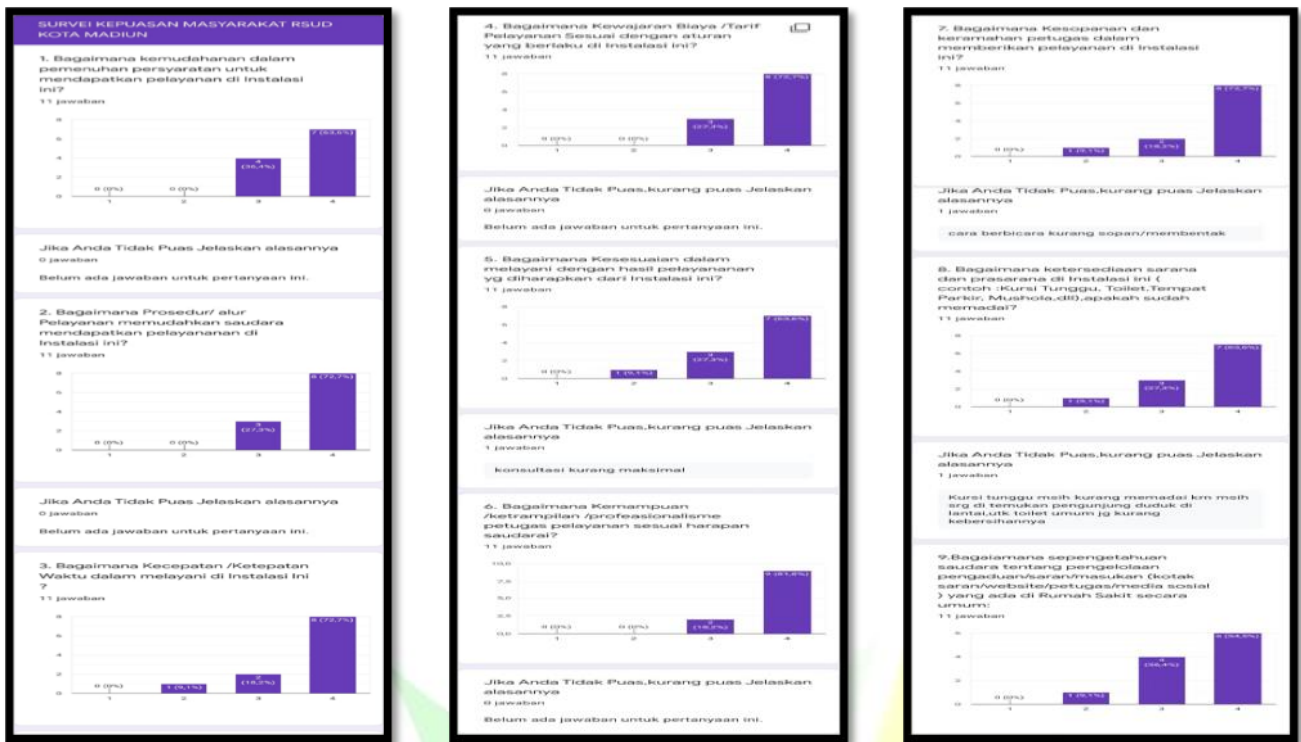
Kembali **Kirim** Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.  
 Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.  
 Laporkan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi

Google Formulir



Gambar 6 a, b & c: Hasil data responden



Gambar 7 a, b & c : Hasil data penilaian SKM

#### 4. Kesimpulan

Kegiatan uji coba SKM Digital ini berjalan baik dan memberikan dampak positif dalam penilaian kinerja pelayanan RSUD Kota Madiun. Tetapi antusias masyarakat masih kurang dikarenakan tidak ada kewajiban dalam pengisian SKM Digital. Pengembangan kedepan SKM Digital ini dapat dilengkapi dengan mesin anjungan sehingga bisa dipergunakan oleh seluruh masyarakat pengguna layanan RSUD Kota Madiun meskipun tidak memiliki *smartphone*. Sehingga RSUD Kota Madiun bisa mengetahui keluhan, kritik dan saran dari masyarakat yang telah menerima pelayanan dan dapat memberikan intervensi terhadap keluhan secara cepat dan tepat.

#### Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdian masyarakat mahasiswa pasca sarjana IIK STRADA Indonesia mengucapkan terimakasih kepada pembimbing dan guru kami di IIK STRADA Indonesia atas bimbingannya, kepada seluruh Civitas RSUD Kota Madiun yang telah memberi kesempatan melakukan pengabdian masyarakat sehingga dapat berjalan dengan baik. Semoga hasil dari pengabdian masyarakat ini bisa berguna untuk kemajuan RSUD Kota Madiun.



## Referensi

- Dewi, I. N. (2012). *Diagram Fishbone*. Retrieved From [https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Diagram\\_Fisbone.pdf](https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Diagram_Fisbone.pdf)
- Fatimah, F.N.D. (2016). *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Lukito, I. (2016). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 1-94. <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/201>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Nomor 65(879)*, 2004-2006.
- Undang undang No. 44 Tahun 2009. (2009). 2(5), 255.
- Wismanu, R. (2018). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 18-26. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.01.3>