



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO MADIUN



 Jl. Yos Sudarso No. 108-112 Madiun
 (0351) 464916, 462427
 rspmanguharjo@gmail.com



PEDOMAN

**SURVEY JO-SMILE (SURVEY
KEPUASAN DIGITAL)**

KATA PENGANTAR

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

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Untuk mempermudah pelaksanaan survey kepuasan kepada pasien, Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun menggunakan aplikasi *Jo-Smile* (survey kepuasan digital) sehingga dapat mempermudah pelaksanaan survey dan hasil dapat diperoleh lebih cepat.

Pedoman ini dibuat sebagai petunjuk dasar pengoperasian aplikasi *Jo-Smile*. Sehingga diharapkan pemanfaatan aplikasi tersebut dapat dilakukan oleh seluruh petugas yang ada di rumah sakit.

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Manfaat Pelaksanaan Survey Kepuasan	3
	C. Rumusan Masalah	3
	D. Tujuan Pedoman	4
BAB II	METODOLOGI SURVEY	5
	A. Prinsip Pelaksanaan Survey	5
	B. Unsur Survey	5
	C. Desain Survey	6
	D. Populasi dan Sample	6
	E. Cara Pengambilan Data	6
BAB III	STANDAR FASILITAS	7
	A. Denah Rencana Posisi Peletakan <i>Jo-Smile</i>	7
	B. Standar Fasilitas	7
BAB IV	TATA LAKSANA	8
BAB V	PENUTUP	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 1996) .

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti:

1. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
3. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
4. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat dan Instruksi Mendagri Nomor 20 Tahun 1996.
6. Surat Edaran Menkowsbangpan Nomor 56/WK.Wasbangpan/3/1999, dan Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999, tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan.
7. Kepmenpan Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
8. Surat Edaran Depdagri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002 tentang Kewenangan Pelaksanaan dan Wajib Standar Pelayanan Minimum.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Namun demikian, sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun merupakan Rumah Sakit khusus paru type C bagian UPT Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur yang berdiri diatas lahan seluas 5.903 m² dengan luas bangunan Rumah sakit 6.476 m². Dengan Motto Melayani Dengan Sepenuh Hati Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun senantiasa ingin memberikan pelayanan kepada masyarakat seoptimal mungkin dengan memberikan fasilitas pelayanan antara lain Instalasi Rawat Jalan (Klinik Umum, klinik penyakit dalam, klinik gigi, klinik syaraf, klinik penyakit paru), rawat inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi penunjang (farmasi, gizi, laboratorium, radiologi, rekam medis, pemelihara sarana, pengolahan air limbah) serta pelayanan Ambulance.

Seiring berjalannya waktu, didalam menjalankan tugas pengabdian kepada masyarakat, kadang masih kita jumpai beberapa kekurangan / kelemahan. Hal ini dapat kita lihat dari adanya berbagai komplain / keluhan dari masyarakat baik melalui media massa maupun media elektronik terhadap pelayanan yang kita berikan. Apabila hal ini dibiarkan terus, lambat laun akan mengurangi kualitas pelayanan dan memperburuk citra rumah sakit sebagai pelayan masyarakat.

Bertolak dari itu semua, Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun bertekad untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat secara tepat dan senantiasa melakukan inovasi untuk perbaikan kualitas pelayanan.

B. MANFAAT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN

Manfaat dari survey ini adalah untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan minimal (Permendagri Nomor 6 Tahun 2007) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi, pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan minimal (Permendagri Nomor 6 Tahun 2007), antara lain:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dan kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan pelayanan publik mutlak harus dilaksanakan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, perizinan, sosial lainnya.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan data membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang harus mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dari survey ini adalah sebagai berikut : standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. TUJUAN PEDOMAN

1. Tujuan Umum

Memberikan pedoman pemanfaatan *Jo-Smile* (Survei Kepuasan Digital) di Rumah Sakit paru Manguharjo Madiun

2. Tujuan Khusus

- a. Adanya keseragaman pemahaman tentang penggunaan aplikasi *Jo-Smile* (Survei Kepuasan Digital).
- b. Petunjuk pengoperasian aplikasi *Jo-Smile* (Survei Kepuasan Digital).
- c. Diperoleh hasil survey yang valid.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. PRINSIP PELAKSANAAN SURVEY

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku,

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. UNSUR SURVEY

1. **Persyaratan**

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

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

3. **Waktu Penyelesaian**

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

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang adapat 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. DESAIN SURVEY

Survey ini dilakukan secara langsung setelah pasien menerima layanan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun.

D. POPULASI DAN SAMPLE

Populasi survey ini adalah seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun, baik pasien rawat jalan, rawat inap maupun IGD.

Sasaran survey adalah total populasi/seluruh pasien yang berobat.

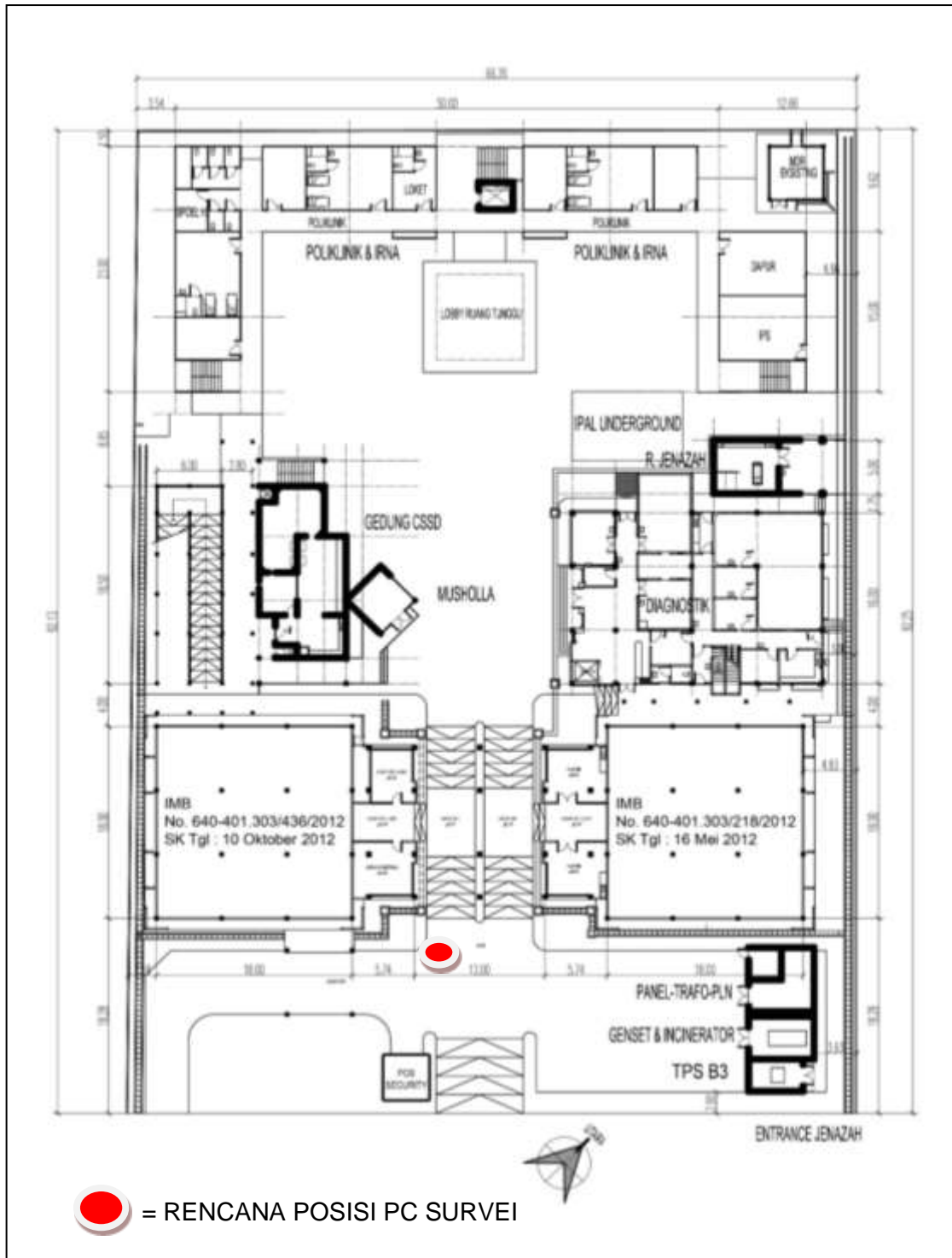
E. CARA PENGAMBILAN DATA

Pengumpulan data dilaksanakan setiap hari kepada seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Pengisian survey dilakukan sendiri oleh pasien sebagai responden, dengan dibantu pemberian informasi dari petugas apabila ada hal-hal yang kurang jelas.

BAB III

STANDAR FASILITAS

A. DENAH RENCANA POSISI PELETAKAN JO-SMILE



B. STANDAR FASILITAS

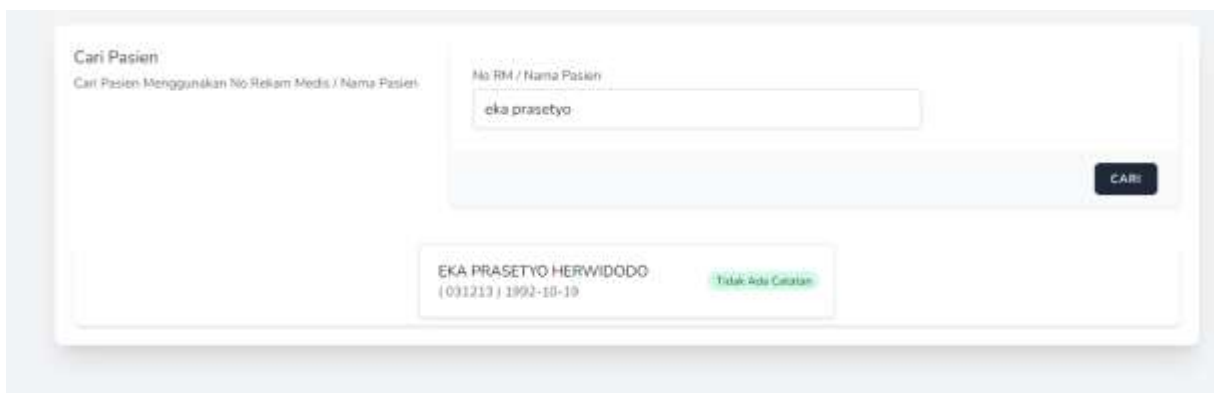
Beberapa fasilitas yang berguna untuk mendukung Aplikasi Survei Kepuasan Pasien Jo-Smile diperlukan Personal Komputer, LCD monitor, dan Perangkat Input sebagai media Pengisian Survei kepuasan Pasien Jo-Smile.

BAB IV

TATA LAKSANA

Tata laksana pengisian survei Jo-Smile:

- Pasien Yang telah melalui pelayanan di rumah sakit Paru Manguharjo Madiun akan menuju instalasi Farmasi untuk pengambilan obat.
- Setelah pengambilan obat, petugas farmasi membuka halaman dashboard untuk klik identitas pasie.



Cari Pasien
Cari Pasien Menggunakan No Rekam Medis / Nama Pasien

No RM / Nama Pasien
eka prasetyo

CARI

EKA PRASETYO HERWIDODO
(031213) 1992-10-10

Tidak Ada Catatan

- Setelah identitas pasien di klik, Halaman Pengisian Survei Jo-Smile Akan Muncul



- Petugas Farmasi Mempersilahkan Pasien untuk mengisi Survei
- Pasien kemudian akan memilih salah satu emoticon yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien
- Jika Pasien Kecewa/Sangat Kecewa maka akan muncul pilihan lanjutan



- g. Setiap Survei yang telah diisi oleh pasien dapat di dapatkan kembali hitungannya melalui menu report



BAB V

PENUTUP

Pedoman Survey *Jo-Smile* ini dibuat dan ditetapkan sebagai Pedoman bagi seluruh staf di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun dalam pemanfaatan aplikasi survey kepuasan digital *Jo-Smile*. Bilamana ada perkembangan dan perbaikan terhadap Pedoman ini maka dapat dilakukan perbaikan demi kemajuan pelayanan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun.

