



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DOKTER SOEDARSO**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**Di Susun Oleh :  
Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat  
Rumah Sakit Umum Daerah  
Dokter Soedarso  
Tahun 2019**

**Jl. Dr. Soedarso No. 1 Telp. 0561-737701, Facs. 0561-732077 (Direktur). 0561-736528 (TU)**

**PONTIANAK**

## *RINGKASAN EKSEKUTIF*

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM tahun 2019 berisi laporan hasil SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Soedarso.

Untuk laporan SKM tahun 2019 adalah 78,04 atau kategori Baik. Nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya (tahun 2017) yaitu 77,92 atau meningkat 1 (satu) poin dan tahun 2018 yaitu 78,03 atau meningkat 0,02

Laporan kepuasan masyarakat ini dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa akan terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso tahun 2019 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Daerah Kalimantan Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
Dokter Soedarso

drg. Yuli Astuti Saripawan, M. Kes  
Pembina Tingkat I  
Nip. 19710714 200012 0 002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
D. METODE.....	3
E. TIM SKM.....	7
F. JADWAL PELAKSANAAN.....	7
<b>BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM</b> .....	8
A. DATA RESPONDEN.....	8
B. DATA KUESIONER.....	10
C. HASIL PERHITUNGAN SKM.....	12
D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN .....	12
E. HASIL ANALISIS DAN TINDAK LANJUT .....	13
F. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN .....	13
G. PERBANDINGAN HASIL SURVEI.....	14
<b>BAB III PENUTUP</b> .....	12
A. KESIMPULAN.....	16
B. REKOMENDASI .....	16
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Kunjungan Pasien .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2. Jenis Kelamin .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 3. Usia Responden .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 4. Pendidikan Responden .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 5. Pekerjaan Responden .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 6. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan IKM.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 7. SKM.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 8. Hasil Perhitungan SKM .....</b>	<b>12</b>
<b>Table 9. Jumlah IKM tahun 2017 - 2019 .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 10. Nilai Interval SKM.....</b>	<b>16</b>

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1. Jenis Kelamin.....</b>	<b>8</b>
<b>Grafik 2. Usia Responden.....</b>	<b>9</b>
<b>Grafik 3. Pendidikan Responden.....</b>	<b>9</b>
<b>Grafik 4. Pekerjaan Responden.....</b>	<b>10</b>
<b>Grafik 5. Jumlah SKM tahun 2017 - 2019.....</b>	<b>15</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, maka RSUD Dokter Soedarso sebagai OPD yang memberikan pelayanan publik perlu membuat pedoman SKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat.

### **B. Dasar Hukum**

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Maksud Dan Tujuan**

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit / bagian Humas di RSUD Dokter Soedarso dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD Dokter Soedarso.

- **Kedudukan**

Kota Pontianak merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Barat yang luasnya mencakup 1407,82 Km<sup>2</sup> dan terdiri dari 6 wilayah kecamatan dan 29 kelurahan. Kota Pontianak di lintasi oleh garis khatulistiwa, yaitu pada 0<sup>0</sup> 02' 24" Lintang Utara sampai dengan 0<sup>0</sup> 05' 37" Lintang Selatan dan 109<sup>0</sup> 16' 25" Bujur Timur sampai dengan 109<sup>0</sup> 23' 01" Bujur Timur, ketinggian kota Pontianak berkisar antara 0,10 meter sampai 1,50 meter di atas permukaan laut dan kemiringan tanah sekitar 0 – 2 %. Terdapat 2 (dua) sungai utama yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Landak yang membelah kota dan di kelilingi oleh sekitar 23 anak sungai.

Kecamatan di Kota Pontianak yang mempunyai wilayah terluas adalah Kecamatan Pontianak Utara (34,52%), diikuti oleh Kecamatan Pontianak Barat (15,25%), Kecamatan Pontianak Kota (14,39%), Kecamatan Pontianak Tenggara (13,75%), Kecamatan Pontianak Selatan (13,49%) dan Kecamatan Pontianak Timur (8,14%). Sedangkan apabila dilihat dari jumlah penduduknya, maka jumlah penduduk Kota Pontianak adalah 667.053 jiwa (sensus penduduk, 2019).

Keunikan Kota Pontianak dilengkapi oleh posisi yang strategis. Di lingkup Nasional, letak Kota Pontianak berdekatan dengan beberapa daerah lain yang menjadi pusat pertumbuhan regional, seperti Batam, Pekanbaru dan Natuna di pulau Sumatra, Jakarta di Pulau Jawa serta Balikpapan dan Pangkalan Bun di Pulau Kalimantan. Sementara itu di lingkup internasional, letak Kota Pontianak tidak jauh dari beberapa kota yang sudah maju di Negara-negara ASEAN. Transportasi udara, laut/sungai maupun transportasi darat dapat menghubungkan secara langsung Kota Pontianak dengan daerah-daerah tersebut.

- **Profil Organisasi**

Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso dibangun Tahun Anggaran 1969/1970. Pada tanggal 10 Juli 1973 diresmikan pemakaiannya oleh Dirjen Pembinaan Kesehatan Departemen Kesehatan RI, Prof. Dr. Drajat Prawiranegara, saat itu bangunan ± 15 % dari Master Plan, Kapasitas 60 tempat tidur dan 27 orang pegawai dengan nama Rumah Sakit Umum Propinsi Sungai Raya.

Pada tanggal 24 November 1976 Rumah Sakit ini diubah namanya menjadi Rumah Sakit Dokter Soedarso yang diresmikan Menteri Kesehatan Prof. Dr. G.A. Siwabessy. Dalam perjalanannya, pada tanggal 28 November 1992 RSUD Dr. Soedarso menjadi Rumah Sakit Rujukan Tertinggi [ Top Referral Hospital ] di Provinsi Kalimantan Barat dan merupakan salah satu Lembaga Tehnis Daerah [LTD] dan telah lulus akreditasi 5 Pelayanan Dasar bulan Maret tahun 1998 dengan SK No. Akreditasi YM. 02.3.5.5735, Pada Tanggal 22 Oktober 2007 telah lulus Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut dengan SK No. YM.01.10/III/1071/07. Pada Tahun 2009 RSUD Dokter Soedarso telah menjadi RS Kelas B Pendidikan berdasarkan SK Menkes RI No.HK,03.05/III/3970/09 tanggal 8 Oktober 2009. Dan telah lulus Akreditasi 16 Pelayanan No. YM.01.10/III/7006/10 Tahun 2010. Pada tahun 2016 RSUD dr Soedarso Telah dinyatakan lulus akreditasi tingkat paripurna yang berlaku sampai dengan tanggal 9 november 2018. Pada tahun 2019 RSUD Dr. Soedarso telah dinyatakan lulus akreditasi tingkat Paripurna yang berlaku sampai dengan tanggal 25 november 2021.

#### **D. Metode**

- **Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan, terdiri dari :
  1. Penyusunan daftar pertanyaan instrument survey;
  2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  3. Menentukan responden;
  4. Penggandaan daftar pertanyaan survey;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
  1. Daftar pertanyaan survey yang di bagikan kepada responden;
  2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan;
  - Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :
    - a. Lokasi masing-masing unit pelayanan;
    - b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya masyarakat;
    - c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey;



- Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain :
  - d. Kuesioner dengan tatp muka;
  - e. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - f. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
  - g. Diskusi kelompok terfokus;
  - h. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam;
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
  1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
  2. Hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat di jadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.  
Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :
  - a. Persiapan, 5 hari kerja;
  - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
  - c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
  - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

- **Perhitungan dan Pengolahan Data SKM**

1. Penyusunan keusioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

- a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan public;
- b. Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;
- c. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsure-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responded terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

## 2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnyatidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 100 orang, maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- c. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

**DATA KUNJUNGAN PELAYANAN**

BULAN PELAYANAN	DATA PENGUNJUNG TAHUN 2019		Rata-rata Kunjungan	% Kontribusi
	RAWAT INAP	RAWAT JALAN		
JULI	1.739	9.498	124,83	0,407
AGUSTUS	1.768	6.476	91,6	0,029
SEPTEMBER	1.329	6.758	89,83	0,293
<b>TOTAL</b>	<b>4.836</b>	<b>22.732</b>	<b>306,26</b>	<b>0,7</b>

## 4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
  - 1). Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2). Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

#### 5. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9=0,111$ .

$$\text{nilai rata-rata penimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = 1/9 = 0,111$$

#### 6. Perhitungan Nilai SKM

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{TotalNilaiPersepsiPerUnsur}}{\text{TotalUnsur yang Terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi- kan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

#### 7. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

**E. Tim SKM**

Sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD dr. Soedarso nomor : 115 tahun 2019, tentang Panitia Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.

**PANITIA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO  
TAHUN ANGGARAN 2019**

Penanggung Jawab	:	Kepala Bidang Pengendalian
Ketua	:	Kepala Seksi Hukum Humas dan Pemasaran
Sekretaris	:	Rudi, S, SH
Anggota	:	1. Ibrahim Chandra, S. Sos, M.Kes 2. Supardi, SKM 3. Weniprida Agwila Pirwini, Amd. Kep 4. Juliyanti, SE 5. Dewi Astuti, SE

**F. Jadwal Pelaksanaan**

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dilakukan pada bulan Oktober 2019 dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## BAB II

### Analisis dan Hasil SKM

#### A. Data Responden

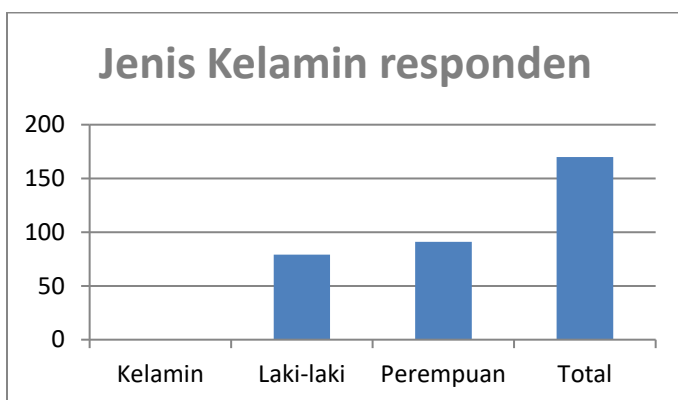
##### 1. Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan terdiri dari pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata2
Laki-laki	79	0,46%
Perempuan	91	0,54%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

**Grafik. Jenis Kelamin**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 91 orang atau 54% dari jumlah responden.

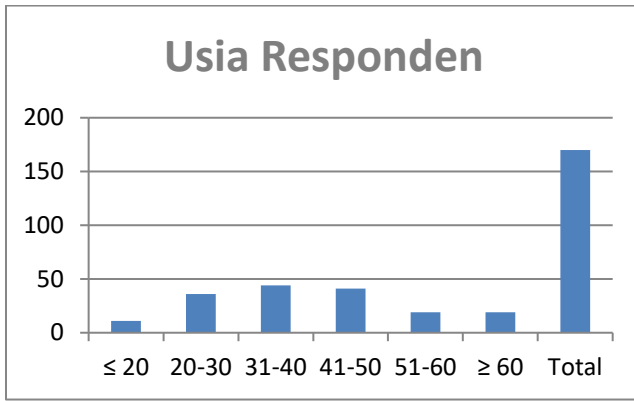
##### 2. Usia

Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada tabel berikut :

**Tabel. Usia**

Usia	Jumlah	Rata2
≤ 20	11	0,06
20-30	36	0,22
31-40	44	0,26
41-50	41	0,24
51-60	19	0,11
≥ 60	19	0,11
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Grafik. Usia**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari 31 – 40 tahun sebanyak 44 orang atau 26% dari jumlah responden.

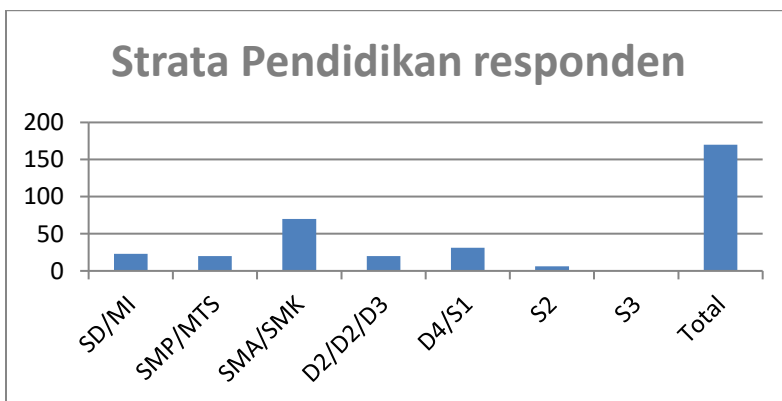
**3. Pendidikan Responden**

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 6 (enam) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel. Strata Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Rata2
SD/MI	23	0,13
SMP/MTS	20	0,12
SMA/SMK	70	0,41
D2/D2/D3	20	0,12
D4/S1	31	0,18
S2	6	0,04
S3	0	0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Grafik. Strata Pendidikan**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir SMA/SMK sebanyak 70 orang atau sebesar 41% dari jumlah responden.

**4. Pekerjaan Responden**

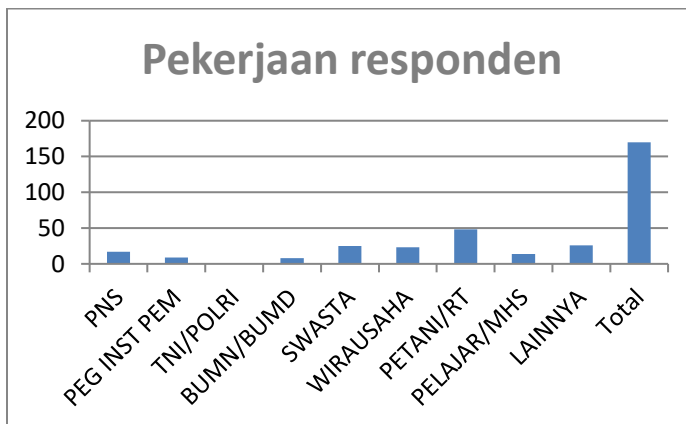
Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama

responden dibagi menjadi 9 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel. Klasifikasi Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Rata2
PNS	17	0,1
PEG INST PEM	9	0,05
TNI/POLRI	0	0
BUMN/BUMD	8	0,04
SWASTA	25	0,14
WIRUSAHA	23	0,13
PETANI/RT	48	0,28
PELAJAR/MHS	14	0,1
LAINNYA	26	0,16
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Grafik. Klasifikasi Pekerjaan Responden**



## B. Data Kuesioner

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso tahun 2019 adalah sebagai berikut :

**Tabel. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM**

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/Unsur	77	74	65	80	77	79	80	86	88	<b>3,121</b>
NRR/Unsur	3,082	2,953	2,665	3,212	3,065	3,182	3,224	3,465	3,529	
NRR Terhitung Unsur	0,339	0,325	0,293	0,353	0,337	0,350	0,355	0,381	0,388	
<b>IKM unit Pelayanan</b>										<b>78,04</b>

<b>Keterangan :</b>	
- U1 s.d U9	= Unsur-unsur pelayanan
- NRR	= Nilai Rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR per Unsur X 0,111 = 111

Dari hasil survey dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,529 (IKM = 88 Baik)

Nilai terendah diperoleh pada unsur Waktu Penyelesaian yang mendapat kan nilai rata-rata 2,665 (IKM = 65 Kurang Baik). Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih profesional dalam melaksanakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

#### **Tabel SKM**

<b>SKM UNIT PELAYANAN : 78,04</b>	
Mutu Pelayanan:	
A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (tidak Baik)	: 25,00 – 64,99



### C. Hasil Perhitungan SKM

**Tabel. Hasil Pehitungan SKM**

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,082	77	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,953	74	KURANG BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	2,665	65	KURANG BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,212	80	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,065	77	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,182	79	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,224	80	BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,465	86	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,529	88	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,121</b>	<b>78,04</b>	
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Dari beberapa saran responden, saran tersebut diklasifikasikan untuk beberapa bidang, diantaranya :

#### 1. Saran untuk Bidang Pelayanan

- i. Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan agar datang lebih awal dalam memberikan pelayanan.
- ii. Lebih menerapkan slogan senyum, sapa, dan salam agar pasien merasa senang dan lebih dihargai.
- iii. Diperlukan penanganan yang intensif, komunikatif, ramah dan serius terhadap pasien.
- iv. Perlu adanya kemudahan bagi pasien untuk berobat, jangan dipersulit dengan birokrasi seperti BPJS.
- v. Perlunya penjelasan mengenai hasil pemeriksaan, penyakit pasien serta tindakan yang akan dilakukan.

## 2. Saran untuk Bidang Penunjang

- i. Perlunya dilakukan stock opname yang cukup terhadap persediaan obat di farmasi.
- ii. Tingkatkan pelayanan pengambilan obat di apotik, agar bias lebih cepat.
- iii. Perlunya ketepatan waktu dalam hasil pemeriksaan diagnostic laboratorium dan rontgen, jangan sampai menunggu hari berikutnya.
- iv. Perlunya perbaikan alat-alat medis, dan perawatan alat yang sudah rusak terutama diruang perawatan, dan diganti dengan yang lebih layak.
- v. Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien.

## 3. Saran untuk Petugas Loker Pendaftaran/Informasi

- i. Diharapkan ketepatan waktu bagi petugas diloker pendaftaran rawat jalan, untuk meningkatkan pelayanan.
- ii. Perlunya pelatihan *excellent service* dalam pemberian pelayanan.

## 4. Saran untuk Bidang Tata Usaha dan Administrasi Umum

- i. Diharapkan pegawai/petugas beserta jajarannya membudayakan pelayanan dengan senyuman.
- ii. Diperlukan adanya sanksi bagi para indisipliner pegawai.
- iii. Perlunya ditingkatkannya keamanan ada rumah sakit.
- iv. Perlunya ditingkatkan pemantauan satpam dilorong-lorong dan kamar pasien.

## 5. Saran untuk Pengendalian

Memberlakukan system informasi online dari pendaftaran ke tiap unit/poli pelayanan.

## 6. Saran Untuk BPJS

- i. Fasilitasi kelengkapan obat-obatan yang kosong dan tidak ditanggung
- ii. Berikan kemudahan bagi peserta BPJS, terutama system rujukan ke puskesmas, karena selama ini system rujukan ini sangat mempersulit peserta BPJS.

## **E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut**

Berdasarkan jumlah / hasil SKM tahun 2017 sampai tahun 2019, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD dr. Soedarso sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

## **F. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,082 (IKM = 77) masuk dalam kategori Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 2,953 (IKM = 74) masuk dalam kategori Kurang Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,665 (IKM = 65) masuk dalam kategori Kurang Baik.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3,212 (IKM = 80) masuk dalam kategori Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,065 (IKM = 77) masuk dalam kategori Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,182 (IKM = 79) masuk dalam kategori Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,224 (IKM = 80) masuk dalam kategori Baik.

8. Maklumat Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata 3,465 (IKM = 86) masuk dalam kategori Baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,529 (IKM = 88) masuk dalam kategori Baik.

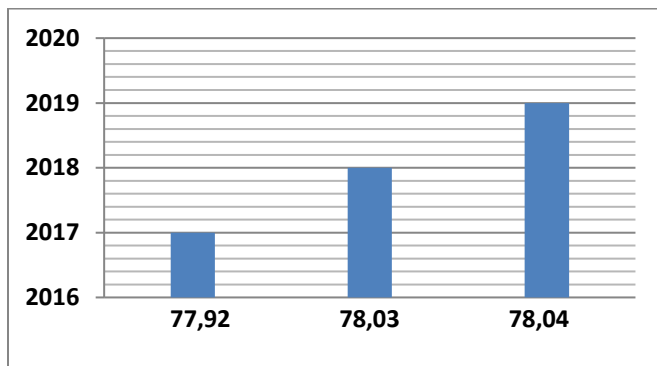
**G. Perbandingan Hasil Survei**

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2017 hingga tahun 2019 adalah sebagai berikut :

**Tabel. Jumlah IKM Tahun 2017 – 2019**

Tahun IKM	Jumlah
2017	77,92
2018	78,03
2019	78,04

**Grafik. Jumlah IKM Tahun 2017 – 2019**



## BAB III PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD dr. Soedarso atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survey kepuasana masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Dr. Soedarso.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD D. Soedarso dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. Soedarso sebesar 78,04. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan dan Rawat Inap di lingkungan RSUD Dr. Soedarso mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61 – 88,30 sebagaimana tabel di bawah ini :

**Tabel. Nilai Interval SKM**

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

### 2. Rekomendasi

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD Dr. Soedarso sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 78,04 dengan kategori B (Baik)
- b. Perlu peningkatan pada unsur system, mekanisme dan waktu pelayanan serta sarana dan prasarana dengan nilai mutu pelayanan kurang baik (65,00 – 76,60)
- c. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan RSUD Dr. Soedarso pada

waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan reward/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.
- e. Perlunya sosialisasi tentang isi dan maklumat pelayanan , serta melaksanakan isi dari maklumat pelayanan tersebut secara sungguh-sungguh.
- f. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- g. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya dapat berupa pemberian pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi petugas, serta pemberian informasi secara komunikatif kepada masyarakat

### 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Persyaratan Pelayanan	- Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada
2.	System Mekanisme dan Prosedur	- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku - Merevisi standar operasional prosedur sesuai kebutuhan - Melakukan monev ketaatan karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu
3.	Waktu Pelayanan	- Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan - Memberikan punishmen / sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja
4.	Biaya / Tarif	- Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan mempertimbangkan ekonomi atau daya beli masyarakat

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat
6.	Kompetensi Pelaksana	- Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif
7.	Prilaku Pelaksana	- Slogan senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan - Komunikasi therapeutik lebih di tingkatkan - Melakukan monev dan menegakkan reward dan punishmen kepada semua pelaksana
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan - Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan
9.	Penanganan Pengaduan	- Merehab ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi - Meningkatkan SDM petugas pengaduan

Direktur RSUD Dokter Soedarso

  
drg. Yuliasuti Saripawan, M.Kes  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 19710714 200012 2 002

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	3	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
6	3	3	2	2	3	3	3	1	1
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3
8	3	3	2	3	3	3	3	3	4
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	2	2	3	2	3	3	3	3
12	3	3	2	2	3	3	3	3	4
13	3	3	3	2	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3
19	3	2	2	3	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	2	3	3	3	3	4	4	4
22	3	2	3	3	3	4	3	3	3
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	2	2	2	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4
30	3	4	3	4	3	3	3	4	4
31	4	4	3	4	3	3	3	3	4
32	3	2	2	2	3	3	3	3	3
33	3	2	1	2	2	3	3	3	3
34	3	3	1	4	3	3	3	4	1
35	3	3	1	3	3	3	3	3	4
36	1	2	1	3	1	2	3	3	2
37	3	3	2	4	3	3	3	3	3
38	2	2	3	3	3	3	3	4	4
39	4	3	3	3	3	3	4	3	4
40	2	2	3	3	3	3	3	3	3
41	3	1	2	2	2	2	4	3	2
42	3	3	3	3	3	4	4	4	4
43	2	3	2	2	2	2	3	3	2
44	4	3	3	2	3	4	3	4	3
45	3	1	3	2	3	2	3	3	4
46	3	3	2	2	3	3	3	4	4
47	4	4	2	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	2	3	3	4	3	4	3
50	3	3	2	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3
57	3	2	2	4	3	3	3	3	4
58	3	3	4	3	3	3	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	4
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	4	4	3	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4



66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	3	3	4	4	4	4	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	4	4	4	4
74	2	3	2	4	2	3	3	3	4
75	4	3	3	3	3	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	2	2	3	3	4	4
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4
79	3	4	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	2	3	3	3	3	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	4	4	2	4	3	4	4	4	4
84	2	3	3	3	4	2	3	4	3
85	3	3	2	3	2	2	2	3	2
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	3	2	2	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	4	3	4
93	3	2	2	4	3	3	2	3	2
94	3	3	3	3	3	3	4	3	4
95	3	3	2	4	4	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	2	2	3	3	3	3	3
99	3	3	2	3	3	3	3	3	3
100	2	3	1	3	3	3	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	4	4	4	4
104	3	3	2	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	4	3	4	4
106	3	3	3	3	4	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	3	2	2	2	3	3	3	1	3
109	3	3	3	4	3	4	4	4	3
110	4	3	3	3	3	4	3	4	3
111	3	3	2	3	3	3	3	3	4
112	3	1	3	3	3	3	3	4	4
113	3	3	2	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	2	4	3	3	3	4	4
116	3	3	2	4	3	3	3	4	4
117	3	3	2	4	4	4	4	3	3
118	3	3	3	2	3	3	3	3	4
119	3	3	4	3	3	3	3	4	4
120	3	3	2	3	3	3	3	3	2
121	3	3	3	4	3	3	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	4	4	1	4	4	4	3	4	4
125	3	2	2	1	3	3	2	3	4
126	4	3	3	3	3	3	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	2	3	3
128	3	2	2	2	3	3	3	3	3
129	3	2	3	4	3	4	2	4	1
130	3	3	2	3	3	3	2	4	3
131	3	3	2	2	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	2	3	3	3	3	3	4
134	2	3	2	2	3	3	2	3	3

135	2	3	3	4	3	4	4	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
137	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
139	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
143	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
145	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
146	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
147	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
148	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
149	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
150	3	2	2	4	3	3	3	4	4	
151	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
152	3	3	2	3	3	3	4	3	2	
153	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
154	4	2	1	4	4	4	3	3	4	
155	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
156	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
157	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
158	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
161	2	3	2	4	3	3	3	3	4	
162	4	3	4	1	3	3	3	4	4	
163	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
166	2	3	2	3	2	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
168	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Σ Nilai per Unsur	524	502	453	546	521	541	548	589	600	
NRR per Unsur = Jlh Nilai per Unsur : Jlh Kuesioner terisi	3.082	2.953	2.665	3.212	3.065	3.182	3.224	3.465	3.529	
NRR tertimbang per Unsur = NRR per Unsur x 0,11	0.339	0.325	0.293	0.353	0.337	0.350	0.355	0.381	0.388	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										*) 3.121 **) 78.035

<b>Keterangan :</b> - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur	<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>
	U1	Persyaratan	3,118
	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,953
	U3	Waktu Penyelesaian	2,665
	U4	Biaya/Tarif	3,212
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,065
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,182
	U7	Perilaku Pelaksana	3,224
	U8	Maklumat Pelayanan	3,465
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,529
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>78.04</b>	

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	:	<b>78.04</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.082	77	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.953	74	KURANG BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	2.665	65	KURANG BAIK
U4	Biaya/Tarif	3.212	80	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.065	77	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.182	79	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.224	80	BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3.465	86	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.529	88	BAIK

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang X 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN****Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	81,26 – 100,00
<b>B (Baik)</b>	76,61 – 88,30
<b>C (Kurang Baik)</b>	65,00 – 76,60
<b>D (Tidak Baik)</b>	25,00 – 64,99

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3,082	77	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,953	74	KURANG BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	2,665	65	KURANG BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,212	80	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,065	77	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,182	79	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,224	80	BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,465	86	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,529	88	BAIK















**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
Periode Survei : Oktober – November 2019**

**NILAI IKM :**

**78,04**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : .....**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 170 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 79 ORANG ; P = 91 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 11 orang	SD / MI : 23 orang	PNS : 17 orang
20 – 30 th : 36 orang	SMP / MTs : 20 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 44 orang	SMA/K/ MA : 70 orang	Peg. Swasta : 25 orang
41 – 50 th : 41 orang	D-1/ D-3 : 20 orang	Wiraswasta/Usahawan:23 orang
51 – 60 th : 19 orang	D-4 / S-1 : 31 orang	Pelajar/Mahasiswa :14 orang
≥ 60 th : 19 orang	≥ S-2 : 6 orang	Peg. Inst. Pem : 9 orang
		BUMN/BUMD : 8 orang
		Petani/RT :48 orang
		Lainnya : 26 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN**

## LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS / BADAN / BIRO / KANTOR / UPT / .....**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak ,

20

Tim Survei

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS / BADAN / BIRO / KANTOR / UPT / .....**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**





**BIDANG** :  
**UNIT PELAYANAN** :  
**ALAMAT** :  
**TELEPON / FAX** :

### PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya .....	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**