



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DOKTER SOEDARSO

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIMESTER I



Di Susun Oleh :
Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
KERJASAMA ANTARA RSUD DOKTER SOEDARSO &
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
Tahun 2022

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

PONTIANAK



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Survei: Januari – Maret 2022**

NILAI IKM:

79,64

MUTU PELAYANAN:

B

KINERJA PELAYANAN:

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN :		
RESPONDEN		
JUMLAH : 400 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 191 ORANG ; P = 209 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 38 orang	Tidak Sekolah: 7 orang	PNS : 24 orang
20 – 30 th : 91 orang	SD/ MI :47 orang	TNI / POLRI : 5 orang
31 – 40 th : 95 orang	SMP/ MTs : 85 orang	Peg. Swasta : 45 orang
41 – 50 th : 84 orang	SMA/K/ MA :181orang	Wiraswasta/Usahawan : 69 orang
51 – 60 th : 57 orang	D-1/ D-3 : 30 orang	Pelajar/Mahasiswa : 63 orang
≥ 60 th : 35 orang	D-4 / S-1 : 41 orang	Buruh (petani/nelayan) : 39 orang
		Lainnya (Honorar/ Pensiun) : 4 orang
		Tidak bekerja/ IRT : 151 orang

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi pengguna jasa. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat ketika pengguna Layanan dan menerima pengaduan, atau pengaduan masyarakat dan meningkatkan kualitas penyediaan layanan publik. Tujuan yang dicapai dalam SKM ini adalah mendorong partisipasi masyarakat umum sebagai pengguna jasa dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan baik medis, teknis maupun administratif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggara pelayanan.

Survey yang dilaksanakan merupakan kerjasama RSUD dr. Soedarso dan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik di RSUD dr. Soedarso tahun 2022 disajikan secara berkala setiap tiga bulan. Hasil laporan SKM triwulan I RSUD dr. Soedarso tahun 2022 menunjukkan nilai IKM sebesar 79,64 (kategori baik), meningkat dari sebelumnya pada tahun 2021 triwulan IV sebesar 79,317 (kategori baik). Untuk kategori penilaian IKM berdasarkan jenis unit layanan tertinggi sebesar 86,26 (kategori baik) di Ruang Haemodialis dan terendah di Laboratorium sebesar 77,07 (kategori baik).

Berdasarkan hasil survey IKM maka diperlukan tindak lanjut secepatnya yang dilakukan oleh manajemen dan unit pelayanan publik RSUD dr. Soedarso. Diantaranya kecepatan waktu dan kesopanan serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD dr. 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 Triwulan I tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Tim Survei Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak, yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di lingkungan Rumah Sakit Daerah dr. Soedarso. 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 RSUD Dokter Soedarso khususnya dan Pemerintah Daerah Kalimantan Barat pada umumnya, 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

Halaman Cover	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Grafik	vi
Daftar Lampiran	vii
BAB I. PENDAHULUAN	viii
A. Latar Belakang	1
B. Demografi	2
C. Dasar Hukum	3
D. Tujuan	3
E. Metode	3
F. Tim SKM	6
G. Jadwal Pelaksanaan	7
BAB II. ANALISIS DAN HASIL SKM	8
A. Karakteristik Responden	8
B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	11
BAB III. PENUTUP.....	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	8
Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	9
Tabel 3 Distribusi Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	10
Tabel 4 Distribusi Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	11
Tabel 5 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	12
Tabel 6 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	13
Tabel 7 Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	14
Tabel 8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 9 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	16
Tabel 10 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	17
Tabel 11 Tindak Lanjut Tiap Unsur Pelayanan yang diukur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022.....	20
Tabel 12 Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2019 – 2022	23

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jenis Kelamin Responden.....	8
Grafik 2 Usia Responden	9
Grafik 3 Pendidikan Responden.....	10
Grafik 4 Pekerjaan Responden.....	11
Grafik 5 Persentase Sampel Unit.....	12
Grafik 6 Kepuasan Secara Umum.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi
Lampiran 2 Rekapitulas Data
Lampiran 3 Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh PNS, utamanya petugas Kesehatan di Rumah Sakit seringkali tidak memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat mengeluh melalui media dan jejaring sosial, yang umumnya memberikan kesan jektif bahwa pelayanan publik yang ada di suatu rumah sakit sangat buruk.

UU Aparatur Sipil Negara n. 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara negara untuk secara berkala mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ini bisa menjadi titik acuan objektif untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diberikan.

Pedoman penyelenggaraan SKM telah dibuat melalui Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 dimana dalam pedoman tersebut dijelaskan langkah- langkah pengambilan sampel/responden yaitu masyarakat pengguna pelayanan/pasien dan atau keluarganya, serta langkah pengolahan dan analisis data maupun pembuatan laporannya (terlampir juga kuesioner pengumpulan data).

Adapun variabel, yang selanjutnya disebut unsur pada SKM tersebut meliputi :

- a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- b. Kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan
- c. Kecepatan waktu memberikan pelayanan
- d. Kewajaran tarif/biaya pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan dalam standar dengan yang diberikan.
- f. Kompetensi petugas dalam memberi pelayanan
- g. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan
- h. Kualitas sarana/prasarana pelayanan
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan publik, RS Dr. Soedarso Kalimantan Barat juga harus melakukan SKM. Survei, pada tahun 2021 ini, dilakukan setiap tiga bulan. Hal ini agar dapat semaksimal mungkin memantau tingkat kepuasan masyarakat secara berkesinambungan, disamping itu juga diharapkan selalu ada peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

B. Demografi

Kedudukan

Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Kalimantan Barat berlokasi di Jalan Dokter Soedarso No. 1 Kelurahan Bangka Belitung Laut Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak. Pontianak merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 107,82 KM² dan terdiri dari 6 kecamatan serta jumlah penduduk semester I tahun 2021 sebanyak 672.440 jiwa (Disdukcapil Kota Pontianak, 2021).

Provinsi Kalimantan Barat mempunyai 2 RSUD kelas B, salah satunya adalah RSUD Dokter Soedarso. Di Kabupaten/Kota masing-masing rata-rata terdapat 1 RSUD kelas C, khusus di Kota Pontianak ditambah 3 RSU TNI/POLRI dan beberapa RSU Swasta dan 1 RSU Universitas Tanjungpura.

Beberapa wilayah mudah dan sangat dekat, namun beberapa wilayah tidak dapat diakses melalui jalan darat dan jaraknya relatif jauh (lebih dari satu hari melalui jalan darat). Hal ini dikarenakan tidak semua ruas jalan dapat dilintasi tanpa kendala. Empat Kabupaten bisa mengakses kota Pontianak melalui pesawat udara, dan akan terus dikembangkan penambahan bandara udara di Kabupaten/Kota lainnya. Sedangkan dengan Provinsi/Negara lain, bisa ditembus dari Pontianak dengan mudah dan cepat seperti Jakarta, Batam, Yogyakarta, Surabaya, Pangkalan Bun, Kuching Serawak Malaysia, dan Kuala Lumpur.

Profil Organisasi

RSUD Dr. Soedarso dibangun pertama kali pada tahun 1969/1970 dan diresmikan pemakaiannya pada 10 Juli 1973 oleh Dirjen Pembinaan Kesehatan Depkes RI, pada waktu itu yaitu Prof.Dr.Drajat Prawiranegara dimana pada saat itu bangunan baru 15% dari Master Plan, kapasitas 60 Tempat Tidur dan 27 pegawai, dengan nama Rumah Sakit Umum Propinsi Sungai Raya. Seiring berjalannya waktu, pada tanggal 24 November 1976, nama Rumah Sakit diubah menjadi RSUD Dr. Soedarso yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan pada waktu itu yaitu Prof. Dr. G.A. Siwabessy.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 71 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, maka rumah sakit ini ditetapkan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi tingkat propinsi dan juga sebagai Lembaga Teknis Daerah (LTD) tipe Kelas B Pendidikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.03.05/III/3970/09 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak Kalimantan Barat ditetapkan sebagai rumah sakit

pendidikan, dalam hal ini bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.

Visi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso menjadi rumah sakit Terbaik, Mandiri dan Profesional.

Misi RSUD dr. Soedarso antara lain:

- 1) Meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau masyarakat;
 - 2) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan pelatihan, penelitian dan pengembangan sumber daya manusia;
 - 3) Meningkatkan kesejahteraan pegawai serta;
 - 4) Meningkatkan pendapatan guna menunjang kemandirian rumah sakit
- Falsafah RSUD dr. Soedarso adalah mengedepankan pelayanan kesehatan prima.

C. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang RI 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 Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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

D. Tujuan

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso ini dilakukan yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai dasar penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, SKM ini bertujuan memberikan umpan balik yang objektif terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya saat proses pengobatan selama di RSUD Dr. Soedarso.

E. Metode

1. Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM, mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

a. Persiapan

Pada tahap persiapan ini, mencakup: (1) Penentuan pelaksana SKM, dalam hal ini pihak RSUD dokter Soedarso bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak; (2) Penyusunan Instrumen/ Kuesioner SKM; (3) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel. Sampel diambil sebanyak 400. Dari sejumlah sampel tersebut, dibagi secara proporsional pada Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap (termasuk - pelayanan). (4) Kuesioner disusun dengan menggunakan aplikasi kobo *toolbox*, untuk memudahkan pemantauan pengambilan sampel dan proses pengolahan data.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada setiap unit pelayanan, ditunjuk enumerator untuk melakukan wawancara berpedoman pada kuesioner di aplikasi kobo *toolbox*. Setelah selesai melakukan wawancara setiap responden, enumerator secara langsung akan mengirim jawaban tersebut, sebelum memulai wawancara dengan responden dan kuesioner berikutnya.

c. Pengolahan Data

Data yang masuk dalam aplikasi kobo *toolbox*, selanjutnya di transfer/ *download* dalam bentuk file Microsoft Excel. Selanjutnya dilakukan tabulasi sesuai dengan rumus-rumus perhitungan yang tercantum dalam Pedoman Menpan RB.

d. Analisis Data

Data yang telah diolah, dilakukan analisis, terutama unsur yang memperoleh prosentase rendah, penyebab-penyebab rendahnya prosentase dan beberapa alternatif kemungkinan untuk memperbaiki unsur tersebut sehingga dapat menjadi rekomendasi peningkatan pelayanan publik.

e. Penyajian dan Pelaporan

Data yang telah diolah dan dianalisis, disajikan dalam bentuk Tabel dan Grafik dalam sebuah laporan utuh, untuk memudahkan pembaca. Hal ini dilakukan agar pengambil kebijakan dapat melakukan intervensi perubahan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di setiap unit pelayanan atau pada unsur yang memperoleh prosentase rendah. Adapun jangka waktu penyajian dan penyusunan laporan SKM dilakukan selama 1 bulan dengan rincian, sebagai berikut:

- a) Persiapan selama 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;

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari tingkatan sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk katagori 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. Nilai **1 = Tidak mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loketnya terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Nilai **2 = Kurang mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
- c. Nilai **3 = Mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
- d. Nilai **4 = Sangat mudah**, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat sederhana, sangat mudah, sehingga prosesnya efektif dan mudah.

3. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan sampel jumlah responden untuk SKM di RSUD Dr. Soedarso menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie, karena merupakan unit pelayanan yang bersifat langsung. Jumlah sampel dihitung berdasarkan total jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap dalam 3 (tiga) bulan terakhir Januari – Maret tahun 2022 yaitu sebanyak 12.420 pasien. Maka berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie jumlah yang bisa diambil adalah 400 responden.

Data Kunjungan Pelayanan

Bulan Pelayanan (Tahun 2022)	Data Pengunjung Tahun 2022		Rata-Rata Kunjungan	% Kontribusi
	Rawat Inap	Rawat Jalan		
Januari	961	7645	4303	34.65
Februari	1039	6103	3571	28.75
Maret	1116	7976	4546	36.6
Total	3116	21724	12420	

4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara, yaitu:

- a. Dilakukan secara mandiri oleh penerima layanan, dimana kuesioner yang telah

disediakan, diisi dan dimasukkan dalam kotak yang disediakan. Cara seperti ini sangat kurang diminati, sehingga kuesioner terjawab hanya beberapa saja dalam 3 bulan.

b. Dilakukan oleh enumerator melalui wawancara:

- 1) Unit pelayanan sendiri: Cara seperti ini hasilnya kemungkinan besar jektif, karena pengaruh enumeratornya yang sekaligus sebagai petugas pemberi pelayanan, sehingga jawaban responden bisa diarahkan atau ada rasa tidak sampai hati dari responden jika menjawab bahwa pelayanan yang diterima tidak baik/kurang sesuai.
- 2) Unit Independen: Unit independen, berasal dari unsur luar dari instansi tersebut, seperti Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau Organisasi Profesi atau pihak ketiga lainnya.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh RSUD Dokter Soedarso menggunakan pihak ketiga, dalam hal ini Universitas Muhammadiyah Pontianak.

5. Perhitungan Nilai Rata-Rata tertimbang (NRR)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung 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 $1/9 = 0,111$.

$$\text{nilai rata – rata penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

6. Perhitungan nilai IKM

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

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata – rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

7. Kategori nilai SKM dalam bentuk Mutu Pelayanan

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

- a. Sangat Baik : 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

F. Tim SKM

Tim SKM yang ditunjuk adalah berasal dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak, yang terdiri dari Marlenywati, S.Si, M.K.M, Otik Widyastutik, SKM, M.A, Iskandar Arfan, SKM, M. Kes Epid dan Linda Setiawati, SKM

G. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM pada Triwulan I 2022 ini dilakukan pada Bulan April 2022, dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari.
- c. Pengolahan dan analisis data, 10 hari.
- d. Penyusunan laporan, 5 hari.

BAB II
ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD Dr. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

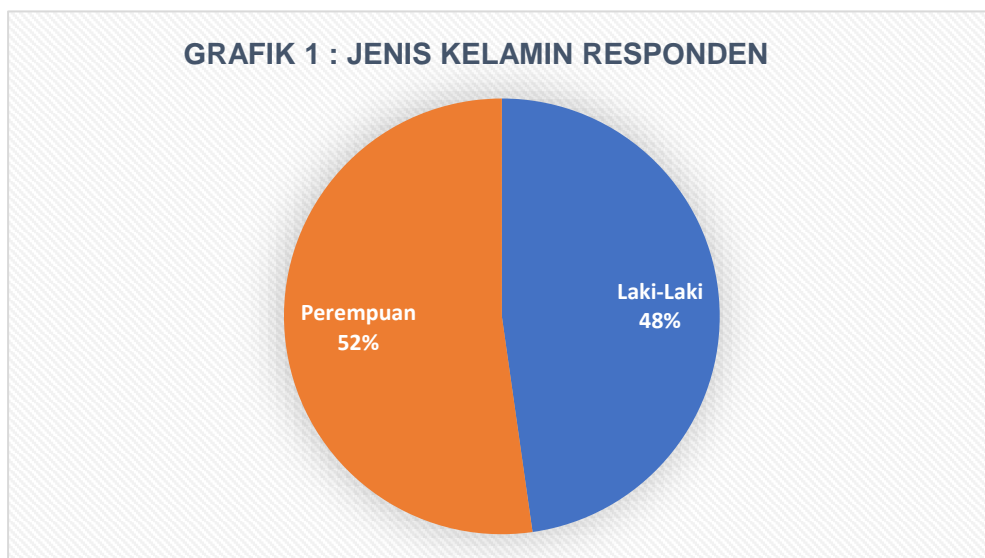
A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Distribusi Jenis Kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	191	47.8
Perempuan	209	52.3
Total	400	100.0



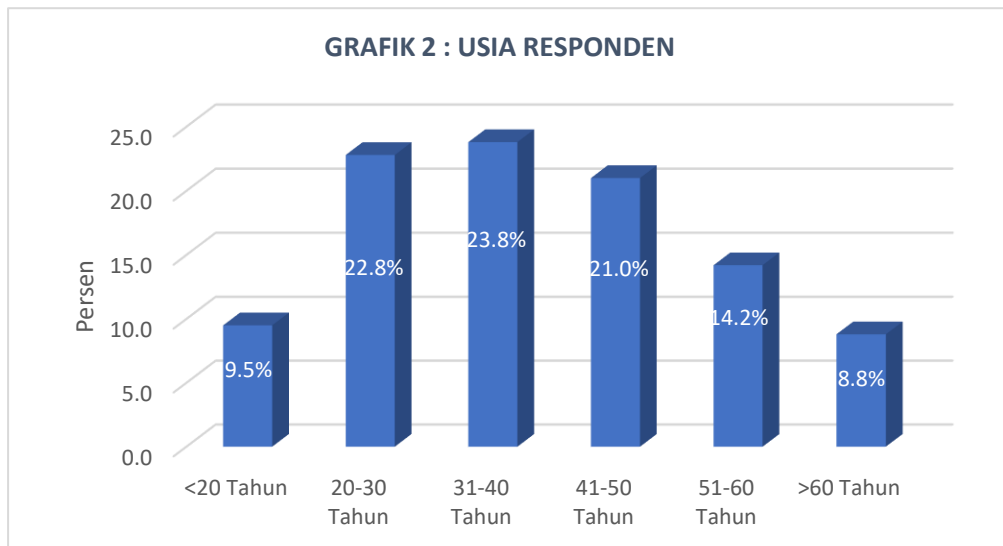
Dari tabel 1 dan grafik diatas bahwa sebesar 52% berjenis kelamin perempuan dan 48% berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Responden

Distribusi usia responden yang memberikan jawaban pada wawancara SKM, dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	38	9.5
20-30 Tahun	91	22.8
31-40 Tahun	95	23.8
41-50 Tahun	84	21.0
51-60 Tahun	57	14.2
>60 Tahun	35	8.8
Total	400	100.0



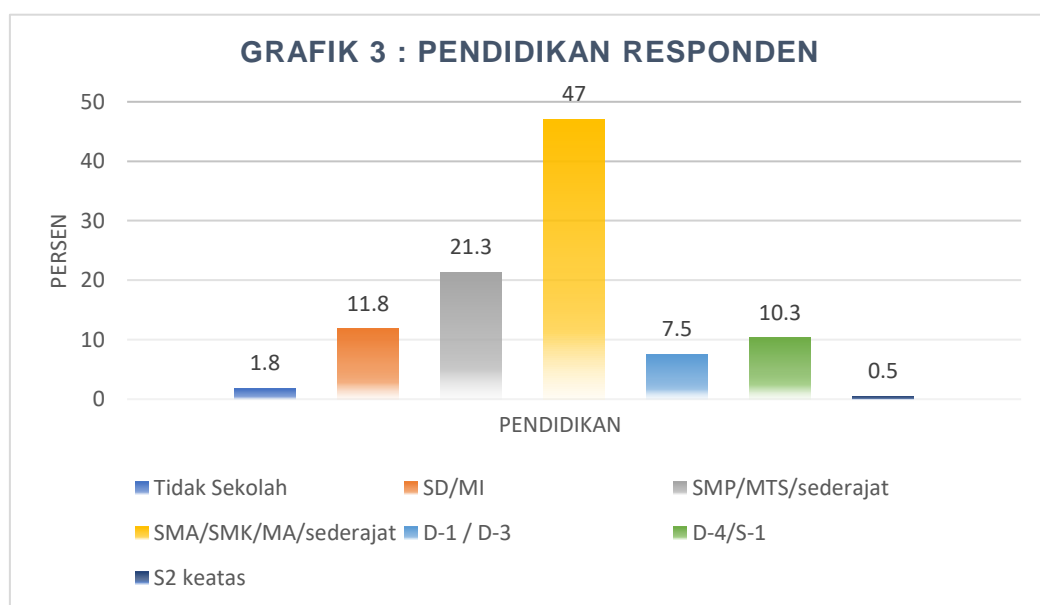
Dari tabel dan grafik 2 tersebut di atas, rentang usia responden cukup beragam, yaitu dari usia kurang dari 20 Tahun sampai usia lebih dari 60 Tahun. Dengan prosentase terbanyak yakni 23,8% pada rentang umur 31 – 40 Tahun,

3. Pendidikan

Distribusi pendidikan responden yang telah diwawancarai pada saat survey, diklasifikasi dalam 7 (tujuh) strata pendidikan, sebagaimana tabel dan grafik dibawah ini:

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
Tidak Sekolah	7	1.8
SD/MI	47	11.8
SMP/MTS/ sederajat	85	21.3
SMA/SMK/MA/ sederajat	188	47.0
D-1 / D-3	30	7.5
D-4/S-1	41	10.3
S2 keatas	2	.5
Total	400	100.0



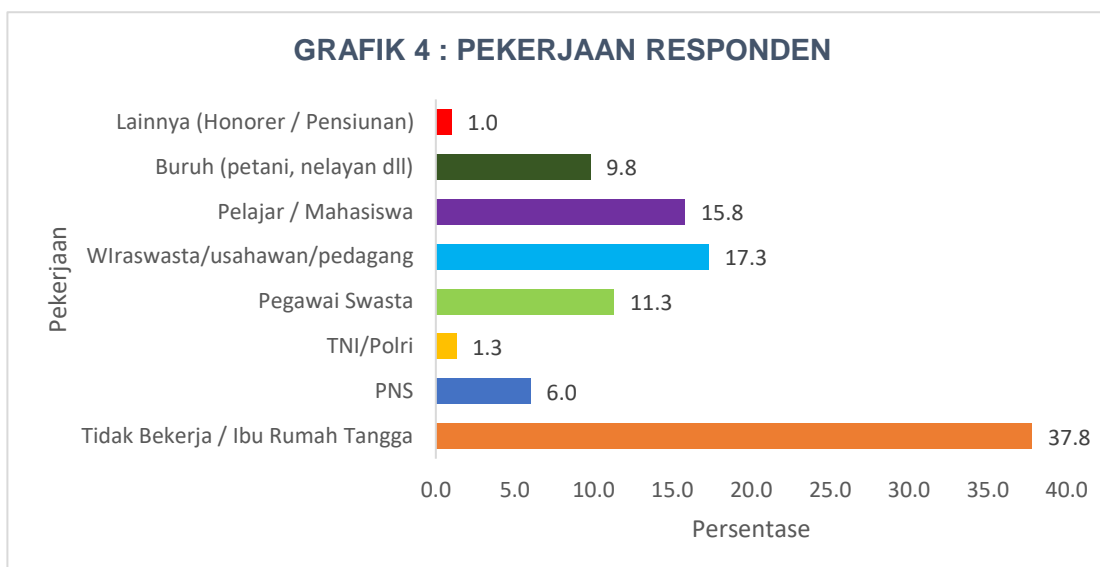
Pada tabel 3 dan grafik tersebut diatas, mayoritas pendidikan responden pada tingkat SMA sederajat yaitu sebesar 47%.

4. Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden yang telah diwawancarai pada SKM, terlihat pada tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga	151	37.8
PNS	24	6.0
TNI/Polri	5	1.3
Pegawai Swasta	45	11.3
Wiraswasta/usahawan/pedagang	69	17.3
Pelajar / Mahasiswa	63	15.8
Buruh (petani, nelayan dll)	39	9.8
Lainnya (Honorar / Pensiunan)	4	1.0
Total	400	100.0



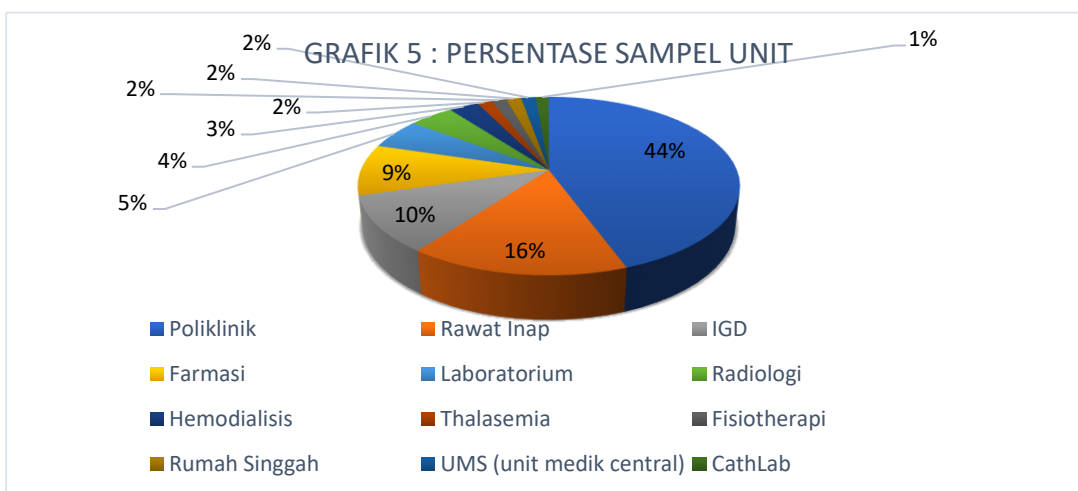
B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

1. Distribusi Sampel Unit Pelayanan

Jumlah Responden yang berhasil diwawancarai sebanyak 400 orang; Wawancara dilakukan pada semua lini jenis pelayanan, baik rawat jalan, rawat inap, IGD dll, dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Unit Pelayanan	Jumlah	Persentase
Poliklinik	178	44.5
Rawat Inap	63	15.8
IGD	41	10.3
Farmasi	37	9.3
Laboratorium	22	5.5
Radiologi	18	4.5
Hemodialisis	12	3.0
Thalasemia	6	1.5
Fisioterapi	6	1.5
Rumah Singgah	6	1.5
UMS (unit medik central)	6	1.5
CathLab	5	1.3
Total	400	100.0



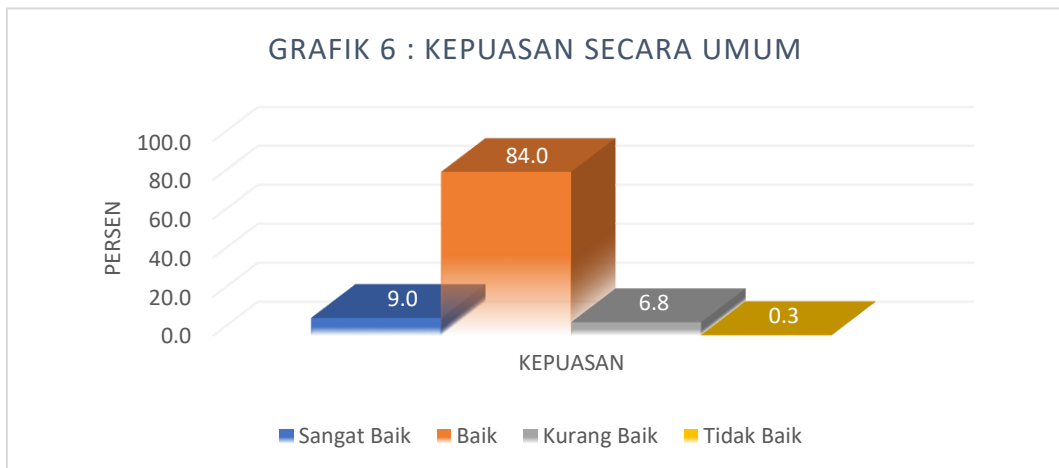
Dari tabel dan grafik 5 tersebut diatas, distribusi persentase jenis pelayanan yang diterima responden terbanyak yaitu 44,5% dari Pelayanan Poliklinik, 15,8% dari Pelayanan Rawat Inap dan sisanya dari unit pelayanan yang lain.

2. Secara Umum Pelayanan

Hasil Penilaian persepsi responden mengenai pelayanan secara umum dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	36	9.0
Baik	336	84.0
Kurang Baik	27	6.8
Tidak Baik	1	0.3
Total	400	100.0



Hasil Penilaian persepsi responden berdasarkan tabel dan grafik 6 diatas didapatkan Sebagian besar responden 336 (84,4%) menilai secara umum pelayanan sudah Baik.

3. Hasil Penilaian IKM

Tabel 7.a Kategori Mutu Layanan Publik berdasarkan Jenis Unit Layanan di RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat

Kode Unit Layanan	Jenis Unit Layanan	Jumlah Sampel	Total Nilai	Nilai IKM	Mutu
1	Hemodialisis	12	86,26	76,61-88,30	Baik (B)
2	Thalassemia	6	85,56	76,61-88,30	Baik (B)
3	Cath Lab	5	83,25	76,61-88,30	Baik (B)
4	UMS (Unit Medik Sentral)	6	82,79	76,61-88,30	Baik (B)
5	Fisioterapi	6	80,94	76,61-88,30	Baik (B)
6	Poliklinik	178	79,66	76,61-88,30	Baik (B)
7	Farmasi	37	79,65	76,61-88,30	Baik (B)
8	Rumah Singgah	6	79,55	76,61-88,30	Baik (B)
9	Rawat Inap	63	79,11	76,61-88,30	Baik (B)
10	Radiologi	18	78,63	76,61-88,30	Baik (B)
11	IGD	41	78,24	76,61-88,30	Baik (B)
12	Laboratorium	22	77,07	76,61-88,30	Baik (B)

Berdasarkan tabel 7a, pada dasarnya seluruh unit layanan di RSUD, yaitu 12 unit layanan, diantaranya adalah poliklinik, rawat inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), farmasi, laboratorium, radiologi, hemodialisis, thalassemia, fisioterapi, rumah singgah, Unit Medik Sentral (UMS), dan Cath Lab, termasuk dalam kategori mutu layanan Baik (B). Sebanyak 12 responden pada unit pelayanan Hemodialisis yang menghasilkan nilai total tertinggi, yaitu 86,26 dengan kategori Mutu Layanan Baik (B). Sementara untuk total nilai terendah ada pada unit pelayanan Laboratorium, dengan total nilai IKM adalah 77,07. Namun demikian, unit pelayanan Laboratorium tetap masuk dalam kategori mutu layanan Baik (B).

Terdapat 5 jenis unit layanan, yaitu hemodialisis, thalassemia, Unit Medik Sentral (UMS), Cath Lab, dan fisioterapi, yang nilai total IKM nya diatas 80 atau mendekati batas atas *range* nilai IKM kategori Baik (B), yaitu 76,61-88,30. Selebihnya, sebanyak 7 jenis unit layanan di RSUD dr. Soedarso, yaitu poliklinik, farmasi, rumah singgah, rawat inap, radiologi, IGD, dan laboratorium, mempunyai nilai total IKM yang mendekati batas bawah *range* nilai IKM atau kurang dari 80.

Tabel 7a juga mengimplikasikan meskipun semua unit layanan di RSUD dr. Soedarso berada pada kategori mutu layanan Baik (B), akan tetapi jika dibandingkan antara jumlah total nilai IKM dengan *range* nilai IKM, maka dapat

dilihat bagaimana pencapaian mutu layanan dan target yang harus dicapai untuk mendapatkan mutu layanan yang lebih baik

Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7.b Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

VARIABEL	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ Nilai/ Unsur	1243	1236	1121	1495	1250	1247	1217	1278	1392	
NRR Unsur	3,108	3,090	2,803	3,738	3,125	3,118	3,043	3,195	3,480	
NRR Tertbg/ Unsur	0,345	0,343	0,311	0,415	0,347	0,346	0,338	0,355	0,386	3,185
IKM UNIT PELAYANAN										79,64

Keterangan Tabel:

- U1 = Unsur 1: Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- U2 = Unsur 2: Kemudahan Prosedur Pelayanan
- U3 = Unsur 3: Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan
- U4 = Unsur 4: Kewajaran biaya/tarif
- U5 = Unsur 5: Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan
- U6 = Unsur 6: Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan
- U7 = Unsur 7: Kesopanan dan Keramahan petugas
- U8 = Unsur 8: Kualitas sarana dan prasarana
- U9 = Unsur 9: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- **Hasil Penilaian IKM**

Rekapitulasi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

***)Tabel konversi nilai, sumber Permenpan RB No. 14 Tahun 2017**

Nilai Persepsi	NI	NIK	MUTU	KINERJA
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	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

Dari tabel 8 tersebut diatas, dilihat dari NRR/Unsur dan dibandingkan dengan tabel 8, Nilai interval dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka dapat disimpulkan hanya ada satu unsur saja yang katagori kinerjanya Sangat Baik (A) yaitu U4 (Kewajaran biaya/tarif) dengan nilai NRR 3,738, sedangkan unsur yang katagori Baik, ada 6 yaitu U1,U2, U5, U6, U8 dan U9. Sedangkan U3 dan U7 masih dalam katagori Kurang Baik. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu U4 (Kewajaran Biaya/Tarif), hal ini dimungkinkan karena sebagian besar biaya/tarif pasien ditanggung BPJS Kesehatan. Pada Nilai IKM unit pelayanan secara keseluruhan sebesar 79,64 dimana jika dilihat pada tabel nilai konversi berada pada Katagori B (Baik). Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel perbandingan dibawah ini:

- **Hasil Penilaian IKM**

Rekapitulasi Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,108	3,0644-3,532	Baik (B)
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,090	3,0644-3,532	Baik (B)
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	2,803	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,738	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,125	3,0644-3,532	Baik (B)
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,118	3,0644-3,532	Baik (B)
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,043	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,195	3,0644-3,532	Baik (B)
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480	3,0644-3,532	Baik (B)
Jumlah Nilai Tertimbang		3,185		
IKM Unit Pelayanan		79,636	76,61-88,30	Baik (B)

- **Hasil Penilaian IKM**

Rekapitulasi Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,108	3,0644-3,532	Baik (B)
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,090	3,0644-3,532	Baik (B)
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	2,803	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,738	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,125	3,0644-3,532	Baik (B)
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,118	3,0644-3,532	Baik (B)
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,043	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,195	3,0644-3,532	Baik (B)
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480	3,0644-3,532	Baik (B)
Jumlah Nilai Tertimbang		3,185		
IKM Unit Pelayanan		79,636	76,61-88,30	Baik (B)

Masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di RSUD Dr. Soedarso tentu menginginkan adanya perbaikan layanan sampai pada tingkat sangat memuaskan. Untuk itu mereka memberikan saran perbaikan, masukan dan harapan sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan
2. Meningkatkan keramahan perawat dalam melayani pasien
3. Mempercepat waktu pelayanan
4. Menambah loket pendaftaran
5. Memperbaiki sistem dan aplikasi *online*
6. Menambah dokter spesialis Urologi
7. Meningkatkan kebersihan kamar kecil pasien &/ pengunjung
8. Menambah tenaga perawat
9. Memperbaiki kualitas pelayanan pasien peserta BPJS
10. Meningkatkan fasilitas kenyamanan di ruang tunggu, misalnya memasang AC
11. Menambah ruang rawat inap
12. Meningkatkan persediaan obat
13. Meningkatkan pelayanan apotek

4. Analisa Data

Survey Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017, dimana diharapkan diperoleh nilai IKM melalui 9 unsur/variabel yang ditanyakan melalui wawancara langsung dengan pasien/keluarga pasien yang sedang menggunakan layanan di RSUD Dr. Soedarso. Nilai IKM pada Survey Triwulan I Tahun 2022 ini, 79,636.

Jika dibandingkan dengan Survey sebelumnya, Triwulan IV Tahun 2021: 79,317, terjadi kenaikan nilai SKM dibandingkan periode sebelumnya. Jika dilihat per unsurnya, ternyata nilai NRR per unsur yang pada katagori Kurang Baik adalah U3 yaitu kecepatan waktu dalam memberi pelayanan dan U7 yaitu kesopanan dan keramahan petugas, dan hasil tersebut sinkron dengan saran, keluhan, dan harapan masyarakat yang telah disampaikan. Agar terjadi peningkatan ke depan, maka kedua unsur tersebut harus mendapat prioritas perbaikan dan perubahan layanan agar lebih baik. Nilai IKM tersebut masih sangat mungkin untuk ditingkatkan pada periode berikutnya nanti, karena unsur-unsur yang dinilai dalam

Survey ini semuanya dalam kendali Manajerial Rumah Sakit, terutama yang sangat krusial yaitu unsur U3: kecepatan waktu pelayanan, harus dilakukan analisis beban kerja terlebih dahulu, untuk mengetahui apakah di layanan tersebut beban kerja sudah overload atau masih batas wajar. Jika sudah overload, harus mencari tambahan tenaga atau sistem lembur. Tetapi jika masih dalam batas wajar, maka fungsi Monitoring dari manajerial harus lebih ditingkatkan untuk memastikan kecepatan waktu pelayanan telah maksimal artinya tidak ada keterlambatan. Kecepatan waktu pelayanan ini juga bisa disiasati dengan Ketepatan waktu, artinya jika rentang waktu pelayanan per pasien secara nomor urut bisa dibuat, maka pasien sudah bisa memperkirakan kapan waktu pelayanan terhadap dirinya, tidak harus menunggu sampai lebih dari 1 jam tanpa tahu kepastian. Hal ini membuat pasien bisa lebih leluasa untuk melakukan urusan lain, jika memang nomor urut nya lebih dari 1 jam dan tidak ada rasa takut telat.

Selanjutnya adalah U7: Kesopanan dan keramahan petugas, unsur ini juga perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survei IKM. Untuk meningkatkan unsur ini diperlukan pelayanan dengan petugas yang ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Maka dari itu perlu pembinaan kepada para pegawai untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pembinaan tersebut dapat dilakukan dengan pelatihan khusus pegawai cara memberikan pelayanan yang menumbuhkan keramahan, bersahabat dan komunikatif. Dan untuk meningkatkan komitmen dapat dilakukan pemberian reward khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal.

5. Tindak Lanjut

Hasil penilaian survei kepuasan masyarakat ini, harus segera ditindak lanjuti dengan membuat Fokus Group Diskusi, sehingga akar masalah akan segera didapat dan alternatif pemecahannya juga bisa disusun untuk segera dilaksanakan. Berikut ini tabel tindak lanjut per unsur:

Tabel 11. Tindak Lanjut Tiap Unsur Pelayanan yang diukur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,108	Sesuai	Mempertahankan pelayanan dengan kesesuaian persyaratan, terutama yang menggunakan layanan BPJS	Tahun 2023
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,090	Sistem antrian pada loket pendaftaran masih lama karena prosedur yang tidak mudah	1. Pemaparan alur prosedur dengan bantuan beberapa media di area masuk dan ruang tunggu pendaftaran, seperti pemasangan banner, televisi di rumah sakit, dan media sosial rumah sakit. 2. Pemanfaatan aplikasi pendaftaran <i>online</i>	Triwulan II 2022
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	2,803	Waktu pelayanan kurang cepat akibat terbatasnya jumlah dokter spesialis dan sub spesialis (dokter konsultan)	Meningkatkan jumlah dokter spesialis/sub spesialis yang jumlah SDMnya hanya 1 orang, meningkatkan jumlah loket pendaftaran, menambah petugas pendaftaran, mengembangkan	Triwulan IV Tahun 2022 dan dilanjutkan Tahun 2023

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu
				anjungan pendaftaran mandiri di area rawat jalan per lantai	
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,738	Sesuai	Sesuai	
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,125	Sesuai	Sesuai	
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,118	Sesuai	Sesuai	
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,043	Perawat dan petugas pendaftaran sebaiknya lebih ramah dan murah senyum lagi	Pelatihan Komunikasi efektif dan budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) pada petugas <i>front office</i> khususnya petugas pendaftaran	Triwulan III-IV Tahun 2022 dilanjutkan 2023
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,195	Kursi tunggu kurang, TV, AC dan kipas angin kurang, kebersihan toilet kurang, ruangan farmasi dan ruang rawat inap kurang besar, persediaan obat kurang	Meningkatkan sarana dan prasarana dan kesinambungan ketersediaan obat	Triwulan III-IV Tahun 2022
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480	Kurang cepat penanganan aduan	Meningkatkan kinerja tim pengaduan pasien	Triwulan III-IV Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu
				dan kepuasan pelanggan layanan	

6. Deskripsi Kelebihan Dan Kelemahan

Berdasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Hasil survey, unsur U1 ini mendapat NRR 3,108, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan. Hasil survey, unsur U2 ini mendapat NRR 3,090, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
3. Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan. Hasil survey, unsur U3 ini mendapat NRR 2,803, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Kurang Baik (C).
4. Kewajaran biaya/tarif. Hasil survey, unsur U4 ini mendapat NRR 3,738, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A).
5. Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan. Hasil survey, unsur U5 ini mendapat NRR 3,125, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey, unsur U6 ini mendapat NRR 3,118, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
7. Kesopanan dan Keramahan petugas. Hasil survey, unsur U7 ini mendapat NRR 3,043 masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Kurang Baik (C).
8. Kualitas sarana dan prasarana. Hasil survey, unsur U8 ini mendapat NRR 3,195, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil survey, unsur U9 ini mendapat NRR 3,480, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B)

7. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2019 hingga tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 12. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat
RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2019 – 2022**

Tahun	Nilai IKM	Kategori Penilaian Pelayanan
2020	78,04	Baik (B)
2021	79,32	Baik (B)
2022 (TW1)	79,64	Baik (B)

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini menghasilkan beberapa informasi yang dapat memberikan manfaat bagi RSUD dr. Soedarso dalam melakukan evaluasi pelayanan publik, diantaranya adalah:

1. Nilai IKM pada survei kepuasan masyarakat ini sebesar 79,636 (kategori kinerja unit pelayanan: Baik (B)).
2. Kewajaran biaya/ tarif (U4) menjadi satu-satunya unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang mempunyai NRR tertinggi (3,738) dengan kategori kinerja unit pelayanan Sangat Baik (A).
3. Terdapat enam unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik (B), diantaranya adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (U1), kemudahan prosedur pelayanan (U2), kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan (U5), kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6), kualitas sarana dan prasarana (U8), dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).
4. Terdapat dua unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Kurang Baik (C), diantaranya adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan kesopanan dan keramahan petugas (U7).

B. Rekomendasi

1. Pelayanan publik melalui nilai IKM hasil survei kepuasan masyarakat, yang diberikan RSUD dr. Soedarso sudah baik, akan tetapi secara keseluruhan tetap harus ada peningkatan di beberapa unsur pelayanan agar menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.
2. Pembiayaan/ tarif yang diberlakukan di RSUD dr. Soedarso, melalui nilai IKM hasil survei kepuasan masyarakat, yang diberikan RSUD dr. Soedarso sudah termasuk dalam kategori sangat baik, namun demikian tetap perlu adanya evaluasi yang dapat mengontrol kesesuaian pelayanan dengan biaya yang sudah dikeluarkan oleh pengguna layanan.
3. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan pelayanan dengan kesesuaian persyaratan terutama yang menggunakan layanan BPJS (U1)

4. Perlu adanya sosialisasi pemaparan alur prosedur dengan bantuan beberapa media di area masuk dan ruang tunggu pendaftaran, seperti pemasangan banner, televisi di rumah sakit, dan media sosial rumah sakit. Selain itu pemanfaatan aplikasi pendaftaran online akan dapat mempermudah proses pendaftaran pelayanan (U2).
5. Perlu adanya evaluasi berkala dalam mengukur kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan (U5) sehingga produk yang diberikan dapat dilakukan pembaharuan sesuai dengan standar yang berlaku.
6. Perlu adanya pelatihan berkala dan evaluasi kinerja petugas untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6)
7. Perlu adanya peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana (U8), dengan cara salah satunya menginventarisasi informasi sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, misalnya kursi tunggu kurang, TV, AC dan kipas angin kurang, kebersihan toilet kurang, ruangan farmasi dan ruang rawat inap kurang besar, persediaan obat kurang.
8. Perlu adanya konsistensi evaluasi dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan di RSUD dr. Soedarso (U9).
9. Perlu dilakukan analisis beban kerja dan monitoring untuk mengetahui apakah di layanan tersebut beban kerja sudah overload atau masih batas wajar. Jika sudah *overload*, harus mencari tambahan tenaga atau sistem lembur, agar kecepatan waktu dalam pelayanan dapat ditingkatkan (U3).
10. Perlu adanya pembinaan dan pemberian reward bagi para petugas untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang berpedoman memberikan pelayanan dengan keramahan, bersahabat dan komunikatif (U7).

LAMPIRAN

Lampiran 1: DOKUMENTASI



No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	2	2	4	3	3	3	3	3
33	3	3	2	4	3	3	2	4	3
34	3	2	2	4	3	3	3	3	4
35	3	2	2	2	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	2
38	3	3	3	4	4	3	4	3	4
39	3	3	2	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	4	3	1
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	2	2	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	1	4	3	3	3	3	2
46	3	3	3	4	4	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	2	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	4	3	4
50	4	2	2	2	3	4	1	4	3
51	3	2	1	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	4
56	3	2	2	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	2	4	3	3	2	4	3
59	3	3	2	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	1
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
62	3	3	3	4	4	3	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	2	4	3	3	2	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	2	3	4	3	4	3	3	4
75	3	2	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	1	4	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4
79	3	4	2	4	4	4	4	3	4
80	3	4	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	3	3	3	3	3	3	4
82	3	4	3	3	3	3	3	3	4
83	3	2	2	3	3	3	3	3	4
84	4	2	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	2	3	3	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	3	2	3	4
87	3	3	2	3	3	3	3	3	4
88	3	2	3	3	3	4	2	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	2	4	3	3	3	4	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	2	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	2	4	3	3	2	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	2	2	4	3	4	3	3	4
105	3	3	3	4	3	4	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	2	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	4	3	4	4	3	4	4	4
109	3	4	3	4	3	3	3	3	4
110	3	4	3	4	3	3	3	4	4
111	3	4	3	4	3	3	3	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	3	4
113	3	2	3	4	3	3	3	3	4
114	3	4	3	4	4	3	4	4	4
115	3	4	3	4	3	3	3	3	4
116	3	4	3	4	3	3	3	3	4
117	3	4	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	3	4
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4
120	3	4	3	4	3	3	3	3	4
121	3	4	3	4	4	3	4	4	4
122	3	4	3	4	3	3	3	3	4
123	3	4	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
124	3	3	2	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	4	3	4	3	3	3	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	4	3	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	2	4	3	3	3	3	4
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	4	4
139	3	3	3	3	3	3	2	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	2	3	3	3	3	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	2	3	3	3	3	3	4
147	3	3	3	3	4	3	4	3	4
148	3	3	2	3	3	3	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	2	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	2	4	4	4	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	1
168	4	2	2	3	3	4	2	4	4
169	3	3	3	4	4	3	4	3	1
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	2	1	4	3	3	3	4	1
175	4	2	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	1
177	4	3	2	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	4	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	3	3	3	3	4
185	3	4	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
186	3	4	3	4	3	3	3	3	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	1
188	3	4	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	2	4	3	3	2	4	4
190	4	3	3	4	4	3	4	4	1
191	3	3	3	4	3	3	3	4	4
192	4	3	3	4	3	3	3	4	4
193	3	3	3	4	4	3	4	3	1
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	4	3	4	4	4	4	4	1
197	3	4	3	4	3	3	3	3	3
198	3	4	3	4	3	3	3	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	1
200	3	3	3	4	4	4	3	3	1
201	3	3	3	4	3	3	3	4	1
202	3	3	2	4	3	3	3	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	4	4
204	4	2	2	4	4	3	4	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	4	1
208	3	3	3	4	3	4	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	4	1
212	3	3	3	4	3	3	2	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	4	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	2	2	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
217	3	3	3	4	3	3	3	3	1
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	4	3	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	2	4	3	3	3	3	4
223	3	4	3	4	3	3	3	3	1
224	3	4	3	4	3	3	3	3	4
225	4	4	3	4	3	3	3	4	4
226	4	4	3	4	3	4	3	3	1
227	3	2	3	2	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	2	4	3	3	4	3	4
230	3	3	2	4	3	3	3	3	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	1
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	3	3	2	3	4
235	3	4	3	4	3	4	3	3	1
236	4	3	3	4	3	3	3	3	4
237	4	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	4	3	4	4	1
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	1
242	3	3	3	3	3	3	3	4	1
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	3	1	3	3	3	2	4	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
248	3	3	2	4	3	3	3	4	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	3	3	2	4	3	3	1	4	3
251	4	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	2	3	3	3	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	2	3	2	3	3	3	4	4
255	4	3	3	4	3	4	3	3	4
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4
257	3	3	3	4	4	3	4	4	3
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	2	3	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	3	3	3	4	3	3	3	4	1
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	1
265	4	2	2	4	3	4	3	3	3
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	4	4	4	4	3	4	3	4	1
268	3	3	2	4	3	3	3	3	4
269	3	2	3	4	3	3	3	4	4
270	3	3	2	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	3	3	2	3	4
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	1
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	3	3	2	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	4	4
278	3	3	2	4	3	3	3	4	3

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4
282	3	2	3	4	3	3	3	3	4
283	4	2	3	4	3	3	3	3	4
284	3	3	3	2	3	3	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4
286	3	4	3	4	4	4	4	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	2	4	3	3	3	4	4
289	4	2	3	4	3	3	2	3	4
290	4	3	2	2	3	4	2	4	4
291	4	4	2	4	3	3	3	3	4
292	3	4	3	4	3	3	3	3	4
293	3	4	3	4	3	4	3	3	4
294	3	4	3	4	3	3	3	3	4
295	3	4	3	4	3	3	3	3	4
296	3	3	3	4	3	4	2	3	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	4	4	4	3	3	3	3	4
299	3	3	2	4	3	3	2	3	4
300	3	3	3	4	3	3	3	4	4
301	4	3	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	3	3	3	4	4	3	4	3	4
306	3	3	3	4	4	3	4	3	4
307	3	4	3	4	4	3	4	3	3
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	4	3	4
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4
315	4	3	2	3	3	3	3	3	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	3	3	3	3	3	3	4
326	3	3	3	3	3	3	3	4	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	4	2	2	4	3	3	2	1	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	4	2	1	2	3	3	2	4	1
332	4	2	2	2	3	4	2	4	1
333	4	2	2	2	3	3	2	4	1
334	3	3	3	4	3	3	3	4	1
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	3	2	4	3	3	3	3	1
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	2	3	4	3	3	3	3	1
339	3	3	3	4	3	3	3	3	1
340	4	2	2	2	3	4	2	4	1

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
372	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	4	4	3	4	4	3	4	3	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4
375	3	4	3	4	3	3	3	3	4
376	3	4	3	4	3	3	3	3	4
377	3	4	3	4	4	4	4	3	4
378	3	4	3	4	3	3	3	3	4
379	3	4	3	4	3	3	3	3	4
380	3	4	3	4	4	3	4	3	4
381	4	2	1	2	3	4	3	3	4
382	3	4	3	4	3	3	2	4	4
383	3	3	3	4	3	3	3	4	4
384	3	4	3	4	3	3	3	3	4
385	3	4	3	4	3	3	3	3	4
386	3	3	2	3	3	3	3	4	4
387	3	3	3	3	3	3	3	3	4
388	3	3	3	3	3	3	3	3	4
389	3	3	3	3	3	3	3	3	4
390	3	3	3	3	3	3	3	3	4
391	3	3	3	3	3	3	3	3	4
392	3	3	3	4	3	3	3	3	4
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4
394	3	3	2	4	3	3	2	3	4
395	3	3	3	4	3	3	3	3	4
396	3	3	3	3	3	3	3	3	4
397	3	3	3	4	3	3	3	3	4
398	3	3	2	4	3	3	3	3	4
399	3	3	3	4	3	3	3	3	4
400	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai/ Unsur	1243	1236	1121	1495	1250	1247	1217	1278	1392

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR/ Unsur	3,108	3,090	2,803	3,738	3,125	3,118	3,043	3,195	3,480	
NRR Tertbg/ Unsur	0,345	0,343	0,311	0,415	0,347	0,346	0,338	0,355	0,386	3,185
IKM UNIT PELAYANAN										79,64

Lampiran 3. Kuesioner

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 /
SURVEI 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. IV 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. Kurang cepat 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 :