



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

NILAI IKM:

85,70

MUTU PELAYANAN:

B

KINERJA PELAYANAN:

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 400 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 185 ORANG ; P = 215 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 5 orang	Tidak Sekolah : 28 orang	PNS : 12 orang
20 – 30 th : 73 orang	SD/ MI : 45 orang	TNI / POLRI : 4 orang
31 – 40 th : 182 orang	SMP/ MTs : 103 orang	Peg. Swasta : 74 orang
41 – 50 th : 82 orang	SMA/K/ MA : 174 orang	Wiraswasta/Usahawan : 106 orang
51 – 60 th : 52 orang	D-1/ D-3 : 21 orang	Pelajar/Mahasiswa : 23 orang
>60 th : 6 orang	D-4 / S-1 : 29 orang	Buruh (petani/nelayan) : 32 orang
	S2 ke atas : 0 orang	Tidak bekerja/ IRT : 133 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 IV RSUD dr. Soedarso tahun 2022 menunjukkan nilai IKM sebesar 85,70 (kategori baik). Sebelumnya nilai IKM pada triwulan I sebesar 79,64 (kategori baik) dan triwulan II sebesar 79,72 (kategori baik) serta pada triwulan III sebesar 85,67 (kategori baik). Untuk kategori penilaian IKM berdasarkan jenis unit layanan tertinggi sebesar 93,16 (kategori sangat baik) di Ruang Fisioterapi dan terendah di Cathlab sebesar 83,65 (kategori baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah unsur U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (3,833) kategori sangat baik sedangkan terendah U3 kecepatan waktu dalam pelayanan (3,108) dengan kategori baik). Terdapat 4 unsur yang memiliki nilai sangat baik, yaitu U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, U5 Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan (3,768), U4 Kewajaran biaya/ tarif (3,723) dan U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,583).

Berdasarkan hasil survey IKM Triwulan IV tahun 2022 maka diperlukan tindak lanjut secepatnya yang dilakukan oleh manajemen dan unit pelayanan publik RSUD dr. Soedarso. Diantaranya kecepatan waktu dan kesopanan serta kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan . 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 IV tahun 2022 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 hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Tim Survey 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	7
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 Triwulan IV Tahun 2022	8
Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	9
Tabel 3 Distribusi Pendidikan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	10
Tabel 4 Distribusi Pekerjaan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	11
Tabel 5 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	12
Tabel 6 Distribusi Sampel Unit Pelayanan Responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	13
Tabel 7 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 8 Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022.....	14
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 Triwulan IV Tahun 2022	15
Tabel 10 Kategori Mutu Layanan Publik berdasarkan Jenis Unit Layanan Triwulan IV di RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat.....	16
Tabel 11 Tindak Lanjut Tiap Unsur Pelayanan yang diukur pada Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Triwulan IV Tahun 2022	21
Tabel 14 Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2020 – Triwulan IV 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 No. 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 2022 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 Juli- September tahun 2022 yaitu sebanyak 17.752 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		
Juli	1161	5406	358	31.21
Agustus	1389	6084	396	34.53
September	1166	5001	393	34.26
Total	3716	16.491	1.147	100

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 III 2022 ini dilakukan pada Bulan November 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 TRIWULAN
IV RSUD Dr. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

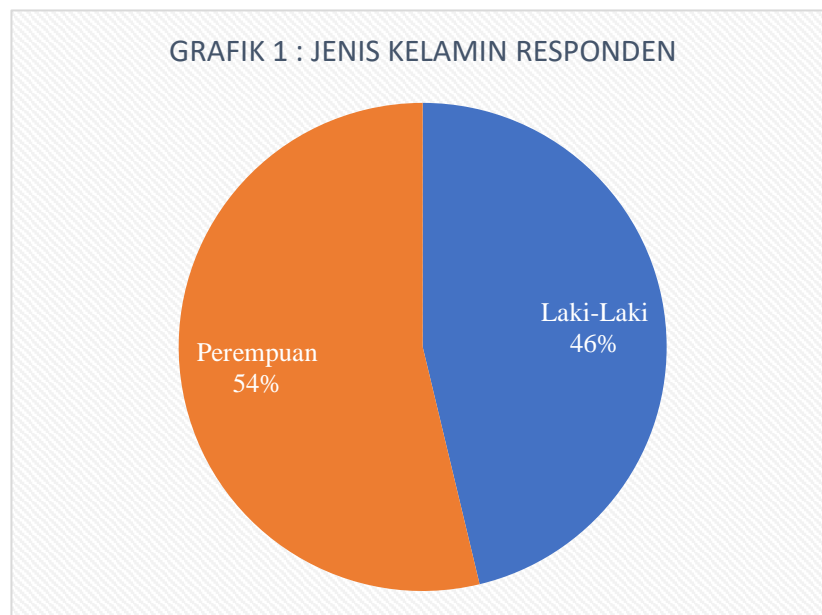
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

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

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

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	185	46
Perempuan	215	54
Total	400	100.0



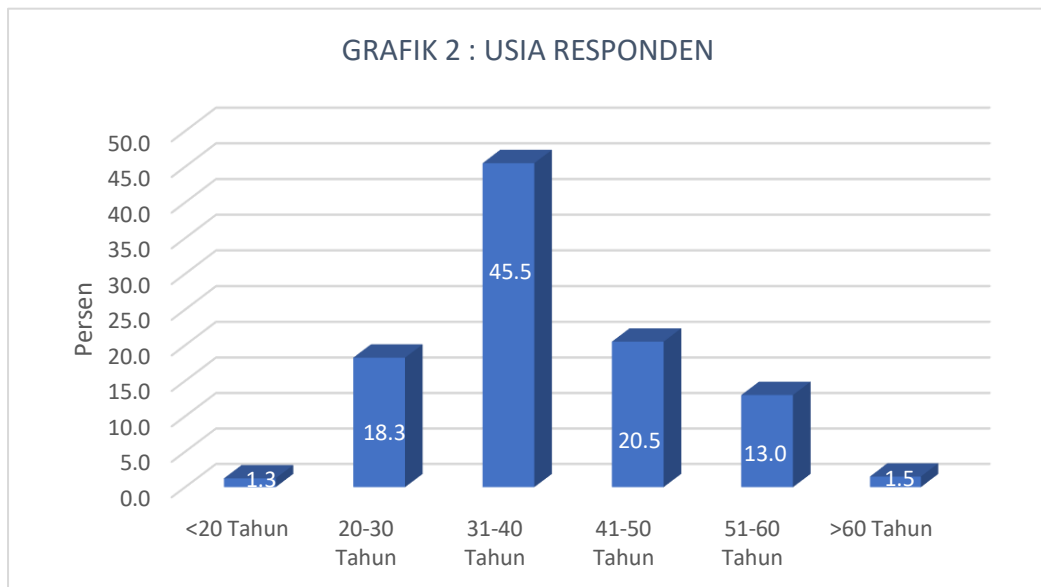
Dari tabel 1 dan grafik diatas bahwa sebesar 46% berjenis kelamin laki-laki dan 54% berjenis kelamin perempuan.

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 TW IV di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	5	1,3
20-30 Tahun	73	18,3
31-40 Tahun	182	45,5
41-50 Tahun	82	20,5
51-60 Tahun	52	13,0
>60 Tahun	6	1,5
Total	400	100.0



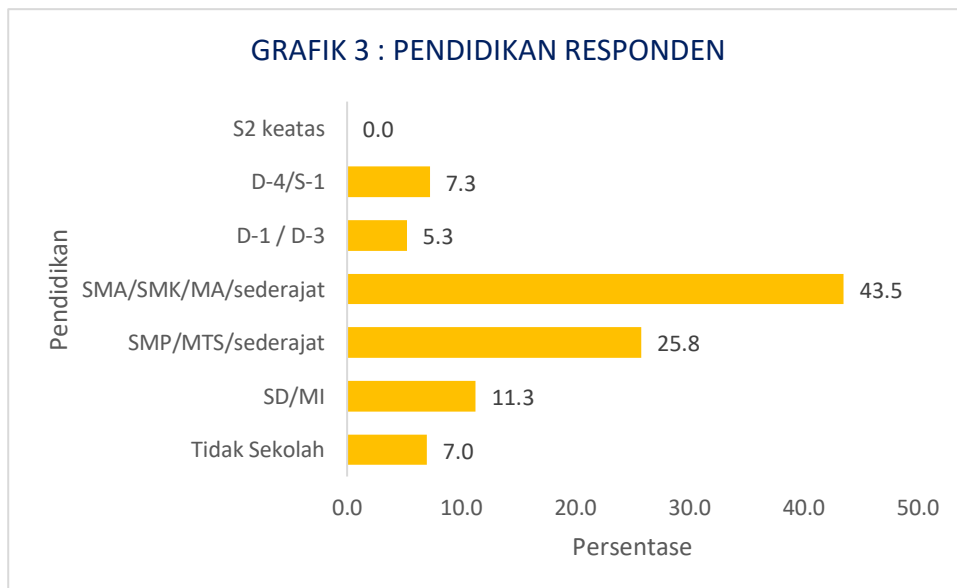
Dari tabel dan grafik 2 tersebut di atas, rentang usia responden cukup beragam, yaitu dari usia kurang dari 20 Tahun sampai usia lebih dari 60 Tahun. Dengan persentase terbanyak yakni 45,5% pada rentang umur 31 – 40 Tahun.

3. Pendidikan

Distribusi pendidikan responden yang telah diwawancara 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	28	7,0
SD/MI	45	11,3
SMP/MTS/ sederajat	103	25,8
SMA/SMK/MA/ sederajat	174	43,5
D-1 / D-3	21	5,3
D-4/S-1	29	7,3
S2 keatas	0	0,0
Total	400	100.0



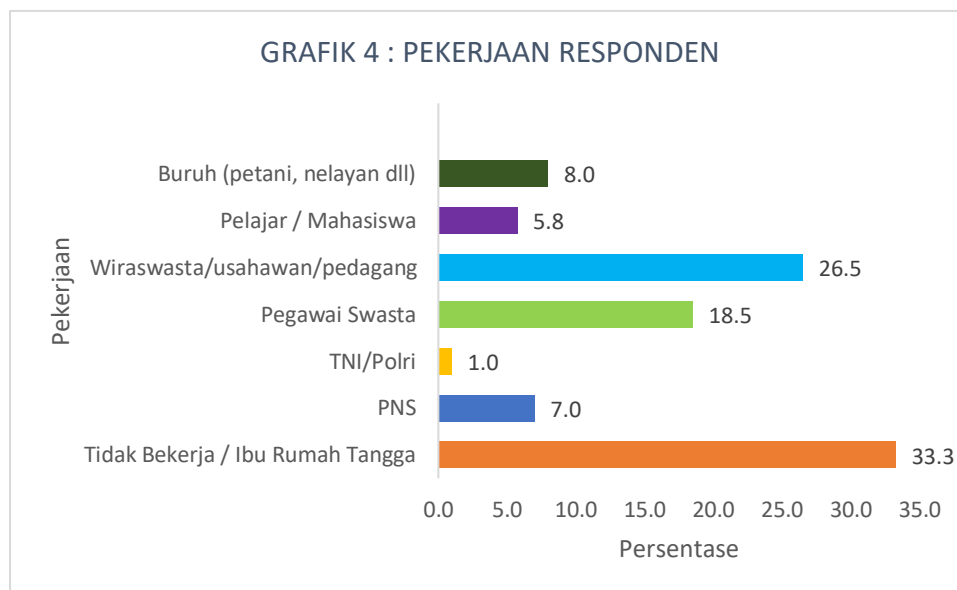
Pada tabel 3 dan grafik tersebut diatas, mayoritas pendidikan responden pada tingkat SMA/SMK/MA/ sederajat yaitu sebesar 43,5%.

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 TW IV di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase
Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga	133	33,3
PNS	28	7,0
TNI/Polri	4	1,0
Pegawai Swasta	74	18,5
Wiraswasta/usahawan/pedagang	106	26,5
Pelajar / Mahasiswa	23	5,8
Buruh (petani, nelayan dll)	32	8,0
Total	400	100.0



Pada tabel dan grafik 4 diatas, pekerjaan responden terbanyak secara berturut-turut yaitu: Tidak Bekerja/IRT 33,3%, Wiraswasta 26,5%, Pegawai Swasta 18,5%, sedangkan persentase yang paling kecil adalah TNI/Polri 1%.

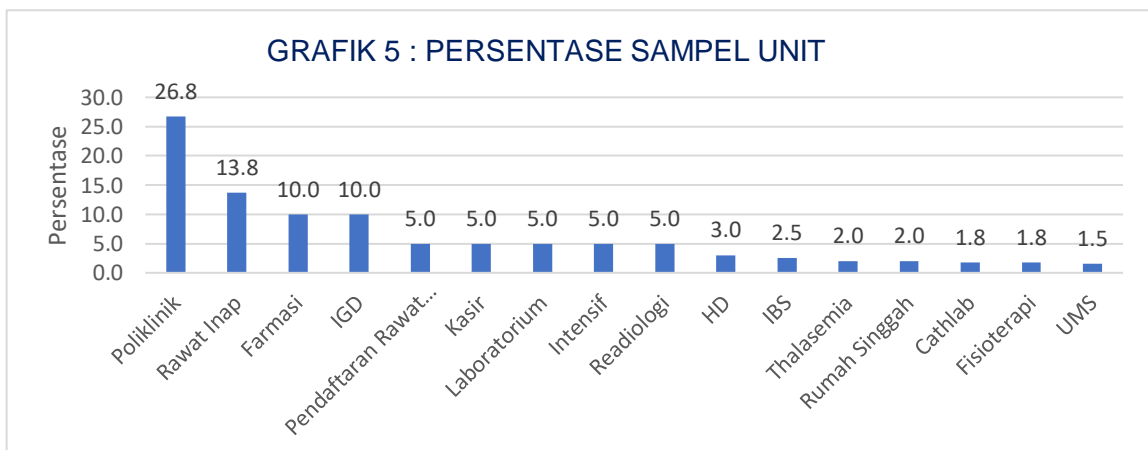
B. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Distribusi Sampel Unit Pelayanan

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

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

Unit Pelayanan	Jumlah	Persentase
Poliklinik	107	26,8
Rawat Inap	55	13,8
Farmasi	40	10,0
IGD	40	10,0
Pendaftaran Rawat Jalan dan Informasi	20	5,0
Kasir	20	5,0
Laboratorium	20	5,0
Intensif	20	5,0
Readiologi	20	5,0
HD	12	3,0
IBS	10	2,5
Thalasemia	8	2,0
Rumah Singgah	8	2,0
Cathlab	7	1,8
Fisioterapi	7	1,8
UMS	6	1,5
Total	400	100.0



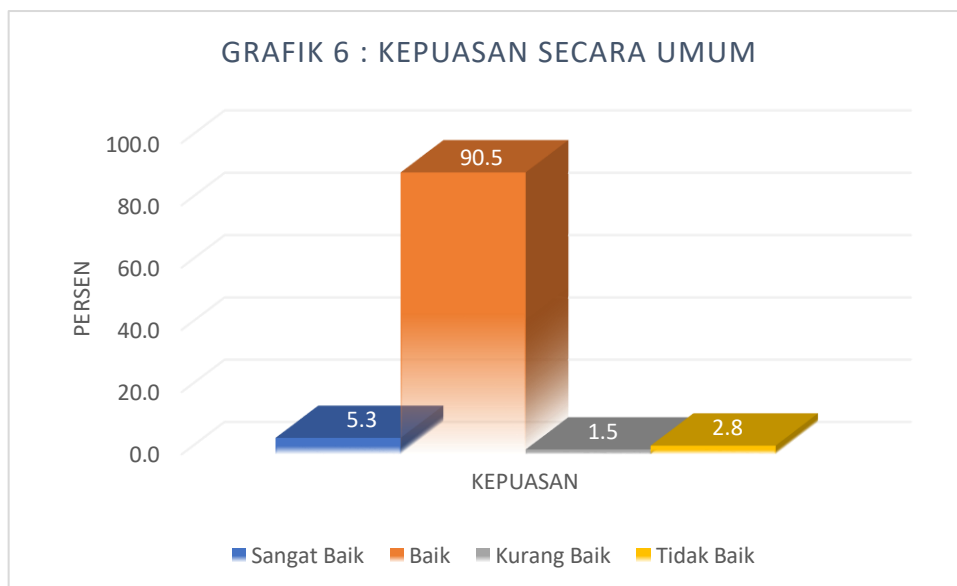
Dari tabel dan grafik 5 tersebut diatas, distribusi sampel terbanyak pada survei kali ini yaitu 26,75% dari Pelayanan Poliklinik, 13,75% dari Pelayanan Rawat Inap dan sisanya dari unit pelayanan yang lain.

2. Persepsi Penilaian Pelayanan Secara Umum

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

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

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	21	5,3
Baik	362	90,5
Kurang Baik	6	1,5
Tidak Baik	11	2,8
Total	400	100.0



Hasil Penilaian persepsi responden berdasarkan tabel dan grafik 6 diatas didapatkan Sebagian besar responden 362 (90,5%) menilai secara umum pelayanan sudah Baik.

3. Hasil Penilaian IKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan tingkat kepentingan menurut responden dengan penilaian kepuasan yang mereka kemukakan terhadap kondisi mutu pelayanan atau unsur pelayanan. Penilaian IKM di hitung berdasarkan pedoman **Permenpan RB No. 14 Tahun 2017**. Untuk mendapatkan Nilai IKM yakni dengan cara total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi x nilai penimbang 0,111 (9 unsur). Selanjutnya nilai IKM masing-masing unit pelayanan di jumlahkan x 25 (nilai dasar). Penilaian mutu di dapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61-88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik. rentang 25,00-64,99) Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut :

Tabel 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

a. Rekapitulasi Rekapitulasi jumlah nilai/unsur, NRR unsur, NRR tertimbang/unsur dan Total Nilai IKM

Rekapitulasi jumlah nilai/unsur, NRR unsur, NRR tertimbang/unsur dan total nilai IKM dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8 Distribusi Nilai Unsur Pelayanan, NRR dan IKM pada Survey Kepuasan Masyarakat TW IV di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

VARIABEL	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ Nilai/Unsur	1533	1272	1243	1489	1507	1337	1290	1249	1433	
NRR Unsur	3,833	3,180	3,108	3,723	3,768	3,343	3,225	3,123	3,583	
NRR Tertbg/Unsur	0,425	0,353	0,345	0,413	0,418	0,371	0,358	0,347	0,398	3,428
IKM										85,70

Dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Soedarso dari total setiap unsur pelayanan dapatkan bahwa RSUD Soedarso masuk dalam kategori B (Baik) dengan Skor Nilai total sebesar 85,70

b. Hasil perhitungan Nilai NRR per unsur terhadap nilai Interval

Hasil perhitungan nilai NRR per unsur dibandingkan dengan nilai interval untuk mendapatkan kinerja pada masing-masing unsur layanan, untuk melihat lebih jelas ada pada tabel dibawah ini:

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

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Kinerja
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,833	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,180	3,0644-3,532	Baik (B)
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	3,108	3,0644-3,532	Baik (B)
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,723	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,768	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,343	3,0644-3,532	Baik (B)
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,225	3,0644-3,532	Baik (B)
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,123	3,0644-3,532	Baik (B)
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,583	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
Jumlah Nilai Tertimbang		3,428		
IKM Unit Pelayanan		85,70	76,61-88,30	Baik (B)

Dari hasil perhitungan indeks setiap unsur pelayanan, unsur tertinggi yakni Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dengan NRR 3,833 dengan mutu (Sangat Baik). Ada total 4 indikator pelayanan sangat baik dan 5 indikator pelayanan dengan nilai interval

berada pada rentang 3,064-3,532 (Baik) dan tidak ada nilai dalam rentang tidak baik maupun kurang baik.

c. Hasil perhitungan Total Nilai IKM tiap unit layanan terhadap NIK Interval Konversi

Hasil perhitungan total nilai IKM masing-masing unit layanan diubah menjadi NIK (nilai interval konversi untuk mendapatkan kinerja pada masing-masing jenis unit layanan, untuk melihat lebih jelas ada pada tabel dibawah ini:

Tabel 10 Kategori Mutu Layanan Publik berdasarkan Jenis Unit Layanan TW IV di RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat

Kode Unit Layanan	Jenis Unit Layanan	Jumlah Sampel	Total Nilai	NIK	Kinerja
1	Poliklinik	107	85,92	76,61-88,30	Baik (B)
2	Rawat Inap	55	84,71	76,61-88,30	Baik (B)
3	Farmasi	40	84,43	76,61-88,30	Baik (B)
4	IGD	40	84,71	76,61-88,30	Baik (B)
5	Pendaftaran Rawat Jalan dan Informasi	20	87,00	76,61-88,30	Baik (B)
6	Kasir	20	87,14	76,61-88,30	Baik (B)
7	Laboratorium	20	86,44	76,61-88,30	Baik (B)
8	Intensif	20	84,64	76,61-88,30	Baik (B)
9	Radiologi	20	84,22	76,61-88,30	Baik (B)
10	HD	12	87,64	76,61-88,30	Baik (B)
11	IBS	10	88,80	88,31-100,00	Sangat Baik (A)
12	Thalasemia	8	86,72	88,31-100,00	Sangat Baik (A)
13	Rumah Singgah	8	83,94	76,61-88,30	Baik (B)
14	Cathlab	7	83,65	76,61-88,30	Baik (B)
15	Fisioterapi	7	93,16	88,31-100,00	Sangat Baik (A)
16	UMS	6	88,34	88,31-100,00	Sangat Baik (A)

Berdasarkan tabel 10, terdapat 4 pelayanan termasuk dalam kategori kinerja sangat baik (A) yakni IBS, Thalasemia, IBS, Fisioterapi, Serta UMS Sisanya 12 pelayanan memiliki kategori kinerja baik (B).

C. KELUHAN DAN SARAN/HARAPAN MASYARAKAT

1. Keluhan

Unsur 1: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Setelah dilakukan pendalaman dengan pertanyaan persyaratan yang dirasakan menyulitkan/tidak sesuai, hampir semua responden tidak ada memberikan keluhannya.

Unsur 2: Kemudahan Prosedur Pelayanan

Pada unsur yang kedua ini, didalami dengan pertanyaan prosedur mana yang dirasakan tidak mudah. Pada U2 ini juga hampir sama dengan U1, dimana responden tidak memberikan keluhan

Unsur 3: Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan

Unsur ke tiga ini didalami dengan pertanyaan, siapa yang kurang cepat dalam memberi pelayanan. Responden memberikan keluhan terutama kecepatan waktu kunjungan dokter, Antri yang Panjang pada saat pengambilan obat dan dalam mendapatkan pelayanan serta hasil diagnosa/pemeriksaan yang cukup lama.

Unsur 4: Kewajaran biaya/tarif

Unsur kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar responden, dicoba untuk didalami dengan pertanyaan: tarif layanan apa yang dirasa mahal?. Sebagian besar responden tidak ada keluhan karena merasa murah atau Gratis/ menggunakan BPJS.

Unsur 5: Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan

Pada unsur kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan, juga dilakukan pendalaman pertanyaan yaitu layanan apa yang produknya dalam standar tidak sesuai dengan yang diberikan. Responden semuanya tidak ada keluhan

Unsur 6: Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Pendalaman Unsur kompetensi petugas dalam memberi pelayanan, yaitu dengan pertanyaan: Siapa petugas yang dirasa kurang/tidak kompeten. Responden mengeluhkan beberapa petugas yang dirasa kurang/tidak kompeten yakni perawat.

Unsur 7: Kesopanan dan Keramahan petugas

Pada unsur kesopanan dan keramahan petugas ini, pendalaman dilakukan dengan pertanyaan: Siapa yang dirasa kurang/tidak sopan dan

kurang/tidak ramah. Responden mengeluhkan beberapa petugas antara lain perawat, satpam, petugas pendaftaran, dan petugas apotek.

Unsur 8: Kualitas sarana dan prasarana

Unsur kualitas sarana dan prasarana, juga dilakukan pendalaman dengan pertanyaan: Sarana dan prasarana apa yang dirasa cukup/buruk. Responden menjawab yakni terkait kebersihan, Kursi ruang tunggu, alat medis, air bersih, dan jarak mushola yang jauh dari UGD.

Unsur 9: Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, juga dilakukan pendalaman terkait bagaimana penanganan pengaduan saran dan masukan yang telah diberikan. responden menjawab tidak ada keluhan karena sudah terwakili pada unsur ini.

2. Saran Responden

1. Mengusahakan agar hasil pemeriksaan laboratorium cepat/ segera keluar (*one day service*)
2. Dokter datang tepat waktu/ *on time* untuk melakukan pemeriksaan
3. Menambah jumlah petugas kesehatan seperti dokter dan perawat agar dapat melayani pasien dengan maksimal
4. Petugas yang melayani selalu ramah dengan pasien
5. Mengadakan tempat bermain anak di poli
6. Melakukan penambahan kursi untuk pasien di ruang pelayanan
7. Kebersihan ruangan selalu dievaluasi dan diperhatikan
8. Mempercepat proses pelayanan agar tidak antri panjang dan memakan waktu
9. Melakukan penambahan jumlah loket farmasi

3. 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 IV Tahun 2022 ini, 85,70. Jika dibandingkan dengan Survey yang dilakukan pada Triwulan III Tahun 2022: 85,67, tidak terjadi kenaikan nilai SKM. Meski demikian, keseluruhan unsur yang dinilai mulai dari U1 hingga U9 didominasi dengan kategori Baik (B) dan Sangat Baik (A).

Berdasarkan per unsurnya, ternyata nilai NRR per unsur yang pada katagori Sangat Baik (A) diantaranya adalah unsur pelayanan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (U1), kewajaran biaya/tarif (U4), Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan (5), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9). Jika dibandingkan dengan penilaian pada Triwulan III tahun 2022, telah terjadi peningkatan di Triwulan IV tahun 2022 pada unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (U1) dan unsur pelayanan Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan (U5), dimana awalnya keduanya termasuk pada kategori Baik (B) menjadi kategori Sangat Baik (A). Sesuai dengan hasil tersebut, maka keempat unsur yang sudah menempati kategori Sangat Baik (A), sebaiknya dapat dipertahankan.

Sedangkan mulai dari unsur pelayanan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan (U3), Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6), Kesopanan dan Keramahan petugas (U7), dan Kualitas sarana dan prasarana (U8) termasuk dalam kategori Baik (B). Hal ini menunjukkan bahwa kelima unsur pelayanan tersebut perlu dipikirkan starteginya sehingga hasil penilaian pada periode berikutnya dapat menghasilkan penilaian dengan kategori Sangat Baik (A).

Unsur pelayanan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2), hampir semua responden tidak ada yang memberikan keluhannya, sedangkan pada unsur pelayanan kecepatan waktu dalam memberi pelayanan (U3) responden memberikan keluhan terutama kecepatan waktu kunjungan dokter, Antri yang Panjang pada saat pengambilan obat dan dalam mendapatkan pelayanan serta hasil diagnosa/pemeriksaan yang cukup lama. Hasil dari pendalaman unsur kompetensi petugas (U6), responden mengeluhkan beberapa petugas yang dirasa kurang/tidak kompeten yakni perawat. Kemudian unsur Kesopanan dan

Keramahan petugas (U7), responden mengeluhkan beberapa petugas antara lain perawat, satpam, petugas pendaftaran, dan petugas apotek. Unsur Kualitas sarana dan prasarana (U8), meskipun termasuk dalam kategori Baik (B) akan tetapi responden masih melihat bahwa masih kurangnya kebersihan, serta kurangnya ketersediaan kursi ruang tunggu, alat medis, air bersih, kurangnya tempat bermain untuk anak-anak di Poli Anak, dan jarak mushola yang jauh dari UGD. Agar terjadi peningkatan ke depan, maka kelima unsur tersebut harus mendapat prioritas perbaikan dan perubahan layanan agar lebih baik dan mendapatkan kategori Sangat Baik (B). Nilai IKM tersebut masih sangat mungkin untuk ditingkatkan pada periode berikutnya nanti, karena unsur-unsur yang dinilai dalam survey ini semuanya dalam kendali

Terkait dengan Manajerial Rumah Sakit, terutama yang sangat krusial yaitu unsur U3: kecepatan waktu pelayanan, memang masih menjadi hal yang selalu menjadi perhatian khusus. Sehingga masih harus dilakukan analisis beban kerja, 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. Perlu diperhatikan juga, sesuai dengan saran dari responden untuk menghimbau agar hasil pemeriksaan laboratorium dapat diberikan lebih cepat. Hal ini artinya harus ada peninjauan kembali terhadap teknologi yang diperlukan dalam pemeriksaan laboratorium. Selain itu, tenaga medis, dalam hal ini adalah dokter diharapkan datang tepat waktu, sehingga waktu pelayanan pasien dapat lebih maksimal. Demikian halnya dengan loket farmasi, agar dapat mempercepat waktu pelayanan, jika rata-rata jumlah pengunjung makin bertambah, maka sebaiknya memang terdapat penambahan pada loket pelayanan farmasi.

Selanjutnya yang masih juga sebaiknya menjadi perhatian lebih adalah unsur Kesopanan dan keramahan petugas (U7). Untuk meningkatkan unsur ini diperlukan pelayanan dengan petugas yang ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Maka dari itu, masih perlu diadakannya secara berkala 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.

4. 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 TW IV di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,833	Sesuai	Sesuai	-
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,180	Sesuai	Sesuai	-
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	3,108	Waktu pelayanan kurang cepat akibat keterlambatan waktu kunjungan dokter, Antri yang panjang pada saat pengambilan obat dan dalam mendapatkan pelayanan serta hasil diagnosa/pemeriksaan yang cukup lama	Meningkatkan disiplin dan ketepatan waktu dokter dalam kegiatan kunjungan dokter, penambahan loket farmasi, dan peninjauan Kembali teknologi atau inovasi pelayanan laboratorium agar dapat mempercepat keluarnya hasil laboratorium	Tahun 2023
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,723	Sesuai	Sesuai	-
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,768	Sesuai	Sesuai	-

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,343	Beberapa petugas yang dirasa kurang/tidak kompeten yakni perawat.	Pelatihan peningkatan kompetensi perawat secara berkala	Tahun 2023
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,225	Beberapa petugas antara lain perawat, satpam, petugas pendaftaran, dan petugas apotek masih kurang/tidak sopan dan kurang/tidak ramah dalam pelayanan	Pelatihan Komunikasi efektif dan budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) secara berkala	Tahun 2023
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,123	Responden masih melihat bahwa masih kurangnya kebersihan, serta kurangnya ketersediaan kursi ruang tunggu, alat medis, air bersih, kurangnya tempat bermain untuk anak-anak di Poli Anak, dan jarak mushola yang jauh dari UGD.	Meningkatkan sarana dan prasarana secara berkesinambungan	Tahun 2023
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,583	Sesuai	Sesuai	-

5. 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 3,833, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A).
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan. Hasil survey, unsur U2 ini mendapat NRR 3,180, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
3. Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan. Hasil survey, unsur U3 ini mendapat NRR 3,108, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).

4. Kewajaran biaya/tarif. Hasil survey, unsur U4 ini mendapat NRR 3,723, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A).
5. Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan. Hasil survey, unsur U5 ini mendapat NRR 3,768, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A).
6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey, unsur U6 ini mendapat NRR 3,343, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
7. Kesopanan dan Keramahan petugas. Hasil survey, unsur U7 ini mendapat NRR 3,225 masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
8. Kualitas sarana dan prasarana. Hasil survey, unsur U8 ini mendapat NRR 3,123, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Baik (B).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil survey, unsur U9 ini mendapat NRR 3,583, masuk katagori Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A)

6. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2020 hingga tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soedarso dari Tahun 2020 – 2022

Tahun	Nilai IKM	Kategori Penilaian Pelayanan
2020	78,04	Baik (B)
2021	79,32	Baik (B)
2022 (TW1)	79,64	Baik (B)
2022 (TW2)	79,72	Baik (B)
2022 (TW3)	85,67	Baik (B)
2022 (TW 4)	85,70	Baik (B)

BAB IV

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 85,70 (kategori kinerja unit pelayanan: Baik (B)).
2. Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan (U5) menjadi satu-satunya unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang mempunyai NRR tertinggi (3,768) dengan kategori kinerja unit pelayanan Sangat Baik (A).
3. Terdapat lima unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik (B), diantaranya adalah unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan (U3), Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6), Kesopanan dan Keramahan petugas (U7), dan Kualitas sarana dan prasarana (U8).
4. Terdapat empat unsur pelayanan di RSUD dr. Soedarso yang kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik (A), diantaranya adalah unsur pelayanan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (U1), kewajaran biaya/tarif (U4), Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan (5), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

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. Perlu dilakukan peningkatan kedisiplinan dan ketepatan waktu dokter dalam kegiatan kunjungan dokter, penambahan loket farmasi, dan peninjauan Kembali teknologi atau inovasi pelayanan laboratorium agar dapat mempercepat keluarnya hasil laboratorium agar kecepatan waktu dalam pelayanan dapat ditingkatkan (U3).

3. Perlu adanya pelatihan berkala dan evaluasi kinerja petugas untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6)
4. Perlu adanya pembinaan dan pelatihan Komunikasi efektif dan budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) secara berkala, dan tidak lupa 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).
5. Perlu adanya peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana (U8) secara berkesinambungan, dengan cara salah satunya menginventarisasi informasi sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, misalnya kursi tunggu, kebersihan toilet, alat medis, air bersih, tempat bermain untuk anak-anak di Poli Anak, dan penambahan mushola yang jaraknya lebih dekat dengan pelayanan kesehatan.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



LAMPIRAN NILAI UNSUR PELAYANAN

Sampel Ruangan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	2	4	4	3	3	2	4
1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
1	4	3	2	4	4	4	3	3	3
1	4	3	2	4	4	4	3	3	3
1	4	3	2	4	4	4	3	3	4
1	4	3	2	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	4	4	4	3	3	3
1	4	3	2	3	3	4	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	3	4	4
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	3	4	3	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	4	4	4	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	2	3	4
1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
1	4	3	3	4	4	4	4	2	4
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	1	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	3	4	3	3	3	4	3	2	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	3	3	4	4	4	4
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	2	4	4	3	3	3	4
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	4	3	4	4	3	4	4	3	4
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3

3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	
3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	
3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	
4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	

4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	1	4	4	3	3	2	3	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
5	4	3	2	4	4	3	3	3	4	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	4	3	2	3	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

6	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
6	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
6	4	3	2	3	4	3	4	3	4	
6	4	3	2	4	4	4	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	2	3	4	3	4	3	4	
6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	4	3	3	3	4	3	2	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
8	4	3	3	3	4	3	3	2	3	
8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
8	4	3	2	4	4	3	3	2	4	
8	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	3	3	2	4	
8	4	3	3	4	4	4	4	2	3	
8	4	4	3	3	4	4	4	3	3	

8	4	3	3	3	4	3	3	3	4
8	4	3	3	4	4	3	3	2	4
8	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	3	3	3	4	3	3	2	4
8	4	3	3	3	4	3	3	3	4
8	4	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	3	3	3	4	3	3	2	4
8	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	2	4	3	3	3	4
9	3	4	4	4	3	4	3	4	4
9	4	3	3	2	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	4	3	4	4	3	3	3	4
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	3	3	3	4	3	3	2	3
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	4	3	2	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4

11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
14	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
14	2	3	4	4	3	4	4	4	4	
14	2	3	3	4	4	3	3	3	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	4	3	2	3	4	3	3	3	4	
16	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

ΣNilai/Unsur	1533	1272	1243	1489	1507	1337	1290	1249	1433	
NRR/Unsur	3,833	3,180	3,108	3,723	3,768	3,343	3,225	3,123	3,583	
NRR Tertbg/Unsur	0,425	0,353	0,345	0,413	0,418	0,371	0,358	0,347	0,398	3,428
IKM UNIT PELAYANAN										85,70