

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN

## MASYARAKAT



SEMESTER I TAHUN 2022

# RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang - Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0717-9106756, 9106754, Email : [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

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

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

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap per semester. Laporan SKM semester I tahun 2022 berisi laporan hasil IKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Untuk laporan SKM semester I tahun 2022 adalah 85,18 atau kategori Baik. Nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya (tahun 2021) yaitu 81,07. Laporan kepuasan masyarakat ini dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

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

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 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 kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I 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 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. Bahrin Siregar Sutrisno, M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640602 2002212 1 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL DAN GRAFIK</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM .....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
D. METODE .....	4
<b>BAB II ANALISIS DAN HASIL IKM</b> .....	7
A. DATA RESPONDEN .....	7
B. DATA KUESIONER .....	10
C. HASIL PERHITUNGAN SKM .....	11
D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN .....	11
E. HASIL ANALISIS DAN TINDAK LANJUT .....	12
F. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN .....	12
G. PERBANDINGAN HASIL SURVEI .....	13
<b>BAB III PENUTUP</b> .....	14
A. KESIMPULAN .....	14
B. REKOMENDASI .....	15
<b>LAMPIRAN</b> .....	17

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Jenis Kelamin .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. Usia .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 3. Strata Pendidikan .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 4. Pekerjaan Responden.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 7. Jumlah IKM Tahun 2021 – Semester I 2022 .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 8. Nilai Interval SKM .....</b>	<b>14</b>

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1. Jenis Kelamin .....</b>	<b>7</b>
<b>Grafik 2. Usia .....</b>	<b>8</b>
<b>Grafik 3. Strata Pendidikan .....</b>	<b>9</b>
<b>Grafik 4. Pekerjaan Responden .....</b>	<b>9</b>
<b>Grafik 5. Jumlah IKM Tahun 2021 – Semester I 2022 .....</b>	<b>13</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

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

## **B. Dasar Hukum**

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

## **C. Maksud dan Tujuan**

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit / subbagian Humas dan Kemitraan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **1. Kedudukan**

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno adalah rumah sakit yang berada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Keberadaan Rumah Sakit tidak lepas dari sejarah pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Rumah sakit dibangun sejak tahun 2009 menggunakan dana APBD dan APBN dengan luas 225.032 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 30.111 m<sup>2</sup>.

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno terletak di Jalan Zipur Kawasan Lintas Timur, Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka. Berjarak sekitar 18 Km dari Kota Pangkalpinang dan 15 Km dari Kota Sungailiat Bangka.

## 2. Profil Organisasi

Gubernur Kepulauan Bangka Belitung, H. Eko Maulana Ali didampingi Ketua DPRD Kepulauan Bangka Belitung, H.M. Munir Saleh pada tanggal 12 Agustus 2009 melakukan peletakan batu pertama pembangunan rumah sakit lima lantai. *Soft opening* dilakukan pada 07 Desember 2012 dan diberi nama Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi (RSUDP).

Berkaitan dengan perubahan nama yang mengusung nama Sang Proklamator, pertimbangannya adalah menghargai jasa dan perjuangan Presiden Republik Indonesia Pertama, Ir. Soekarno yang pernah diasingkan di Pulau Bangka. Setelah mendapatkan izin secara tertulis dari keluarga atau ahli waris yang dalam hal ini Ibu Megawati Soekarno Putri melalui surat tertulisnya tertanggal 06 Desember 2014, maka penggunaan nama ini tertuang dalam Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.44/895.b/RSUDP/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Penetapan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno telah mendapatkan izin operasional rumah sakit dengan Peraturan Bupati Bangka Nomor: 441.7/01/OP.RS/BP2TPM/IV/2015 tanggal 02 April 2015. Sedangkan dasar hukum dan operasional keberadaan rumah sakit ini diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 60 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 65 Tahun 2019 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## D. Metode

### 1. Pelaksanaan SKM

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

- a. Persiapan, terdiri dari:
  - Penyusunan daftar pertanyaan *instrument survey*
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
  - Daftar pertanyaan survei yang di bagikan kepada responden.
  - Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan dilokasi masing-masing unit pelayanan dan lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey.
  - Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survei antara lain kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektronik (*internet/Googleform*) dan kuesioner dengan tatap muka.
- c. Pengolahan data SKM yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukan dalam format tabulasi dan hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat di jadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM per semester dalam 1 tahun.

### 2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

#### a. Penyusunan Kuesioner

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

- Identitas masyarakat/responden, meliputi jenis kelamin, Usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik.
- Pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat/responden, jenis pelayanan (BPJS/UMUM) serta hari dan tanggal.

- Kolom nilai kuesioner yang akan di isi oleh responden.
- Kritik dan saran yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

b. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM 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  $1/9=0,111$ .

$$\text{nilai rata-rata penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = 1/9 = 0,111$$

d. Perhitungan Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai SKM 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 di atas dikonversi- kan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**IKM Unit Pelayanan x 25**

e. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

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

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

## BAB II

### ANALISIS DAN HASIL SKM

#### A. Data Responden

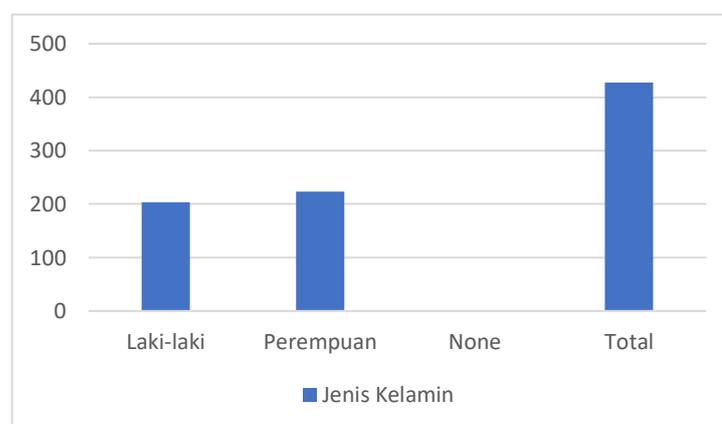
##### 1. Jenis Kelamin

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

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata-rata
Laki-laki	203	48 %
Perempuan	223	52 %
None	1	-
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

**Grafik 1. Jenis Kelamin**



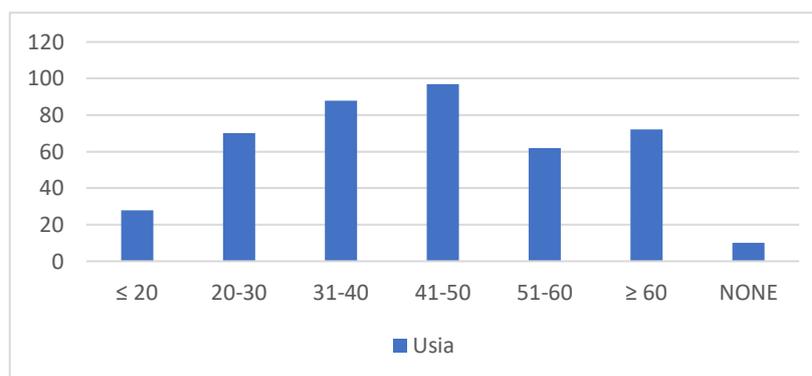
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 223 orang atau 52% dari jumlah responden

##### 2. Usia

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

**Tabel 2. Usia**

Usia	Jumlah	Rata-rata
≤ 20	28	7 %
20-30	70	16 %
31-40	88	21 %
41-50	97	23 %
51-60	62	15 %
≥ 60	72	17 %
NONE	10	2 %
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

**Grafik 2. Usia**

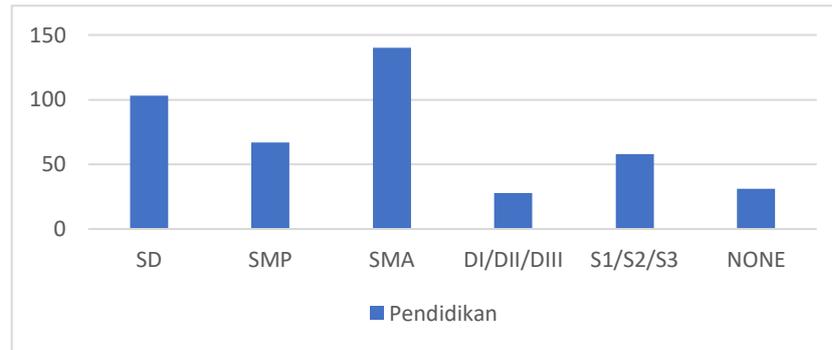
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari 41 – 50 tahun sebanyak 97 orang atau 23% dari jumlah responden.

### 3. Pendidikan Responden

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

**Tabel 3. Strata Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Rata-rata
SD	103	24 %
SMP	67	16 %
SMA	140	33 %
DI/DII/DIII	28	7 %
S1/S2/S3	58	14 %
NONE	31	7 %
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

**Grafik 3. Strata Pendidikan**

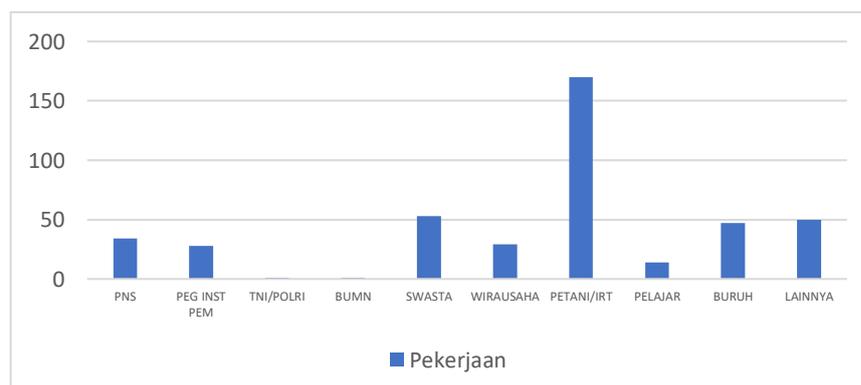
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir SMA/SMK sebanyak 140 orang atau sebesar 33 % dari jumlah responden.

#### 4. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama responden dibagi menjadi 10 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Rata-rata
PNS	34	8 %
PEG INST PEM	28	7 %
TNI/POLRI	1	- %
BUMN/BUMD	1	- %
SWASTA	53	12 %
WIRUSAHA	29	7 %
PETANI/IRT	170	40 %
PELAJAR/MHS	14	3 %
BURUH	47	11 %
LAINNYA	50	12 %
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

**Grafik 4. Pekerjaan Responden**

## B. Data Kuesioner

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM**

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/Unsur	1441	1454	1472	1424	1455	1497	1519	1473	1491	3,407
NRR/Unsur	3,375	3,405	3,447	3,335	3,407	3,506	3,557	3,450	3,492	
NRR Terhitung Unsur	0,371	0,375	0,379	0,367	0,375	0,386	0,391	0,379	0,384	
IKM unit Pelayanan										85,18

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

Dari hasil survey dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,557 dan Nilai terendah diperoleh nilai rata-rata 3,335. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

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

### C. Hasil Perhitungan SKM

**Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM**

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,375	84,37	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,405	85,13	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,447	86,18	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,335	83,37	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,407	85,19	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,506	87,65	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,557	88,93	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,450	86,24	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,492	87,30	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,407</b>	<b>85,18</b>	
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

### D. Saran Perbaikan dari Responden

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

- Lebih menerapkan slogan senyum, sapa, dan salam agar pasien merasa senang dan lebih dihargai.
- Perlunya dilakukan stock opname yang cukup terhadap persediaan obat di farmasi.
- Perlunya ketepatan waktu dalam hasil pemeriksaan diagnostic laboratorium dan rontgen, jangan sampai menunggu hari berikutnya.
- Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien seperti toilet, dll.
- Perlunya ditingkatkan pemantauan satpam dilorong-lorong dan kamar pasien.

- Memberlakukan Sistem Informasi *Online* dari pendaftaran ke tiap unit/poli pelayanan.
- Perlunya ditingkatkannya keamanan di rumah sakit.
- Untuk kursi tunggu mohon diperbanyak dan kursi roda untuk pasien.

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

Berdasarkan jumlah / hasil SKM tahun 2021 sampai semester I di tahun 2022, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 81,07 – 85,18. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

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

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

##### 1. Persyaratan

Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,375 (IKM = 84,37) masuk dalam kategori Baik.

##### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,405 (IKM = 85,13) masuk dalam kategori Baik.

##### 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,447 (IKM = 86,18) masuk dalam kategori Baik.

##### 4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3,335 (IKM = 83,37) masuk dalam kategori Baik.

##### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,407 (IKM = 85,19) masuk dalam kategori Baik.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,506 (IKM = 87,65) masuk dalam kategori Baik.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,557 (IKM = 88,93) masuk dalam kategori Sangat Baik.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata 3,450 (IKM = 86,24) masuk dalam kategori Baik.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,5492 (IKM = 87,30) masuk dalam kategori Baik.

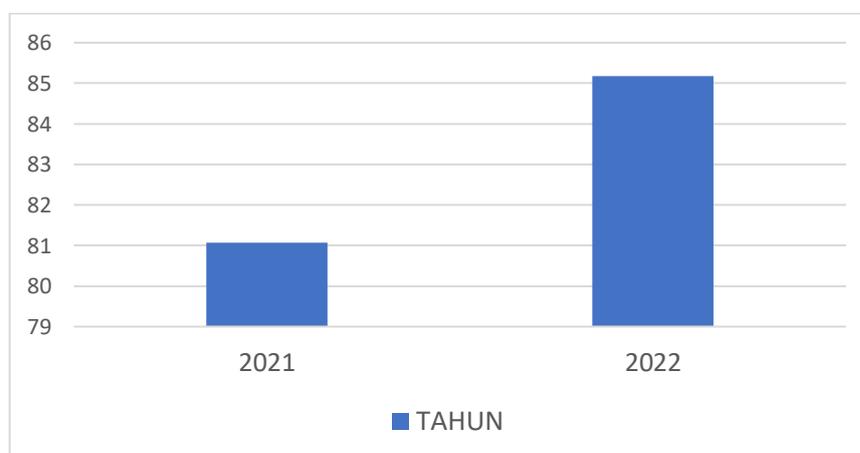
### G. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2021 hingga semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 7. Jumlah IKM Tahun 2021 – Semester I 2022**

TAHUN IKM	JUMLAH
2021	81,07
2022	85,18

**Grafik 5. Jumlah IKM Tahun 2021 – Semester I 2022**



## BAB III

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

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

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 85,18. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61 – 88,30 sebagaimana tabel di bawah ini :

**Tabel 8. Nilai Interval SKM**

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

## 2. Rekomendasi

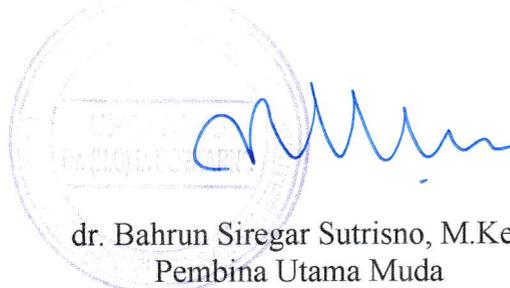
- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 85,18 dengan kategori B (Baik).
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

## 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Persyaratan Pelayanan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.</li> <li>• Merevisi standar operasional prosedur sesuai kebutuhan.</li> <li>• Melakukan monev ketaatan karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu.</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan.</li> <li>• Memberikan <i>punishment</i> / sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja.</li> </ul>

4.	Biaya / Tarif	Memperbaharui peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan mempertimbangkan ekonomi atau daya beli masyarakat.
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat.
6.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif.
7.	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slogan senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan.</li> <li>• Komunikasi therapeutik lebih di tingkatkan.</li> <li>• Melakukan monev dan menegakkan reward dan <i>punishment</i> kepada semua pelaksana.</li> </ul>
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.</li> <li>• Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.</li> </ul>
9.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi.</li> <li>• Meningkatkan SDM petugas pengaduan.</li> </ul>

Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. Bahrin Siregar Sutrisno, M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640602 2002212 1 005

## LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN  
RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima secara berkelanjutan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Kami sangat berharap, Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi form survei kepuasan pasien dengan sejujurnya dan kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban anda. Jawaban hanya digunakan untuk kepentingan survei. atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.  
Salam Sehat!

**Data Pasien / Responden**

Jenis Kelamin : L / P  
Usia : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Pekerjaan : .....

**Pelayanan Yang Dikunjungi** : ..... BPJS / UMUM

**Hari / Tanggal** : .....

NO	KUESIONER (K):	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diterima				
2	Kemudahan prosedur pelayanan yang diterima				
3	Kecepatan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan				
4	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima				
5	Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan				
6	Kemampuan/kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan				
7	Sikap kesopanan dan keramahan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan				
8	Kenyamanan, keamanan dan kebersihan unit layanan yang ada				
9	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, saran dan masukan dari pasien				

**KRITIK DAN SARAN**

<b>Keterangan :</b>	<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>
- U1 s.d. U9 pelayanan = Unsur-Unsur	U1	Persyaratan	3,375
	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,405
	U3	Waktu Penyelesaian	3,447
- NRR = Nilai rata-rata	U4	Biaya/Tarif	3,335
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,407
- IKM Masyarakat = Indeks Kepuasan	U6	Kompetensi Pelaksana	3,506
	U7	Perilaku Pelaksana	3,557
- *) tertimbang = Jumlah NRR IKM	U8	Maklumat Pelayanan	3,450
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,492
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>85,18</b>

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

**B** (Baik) : 76,61 - 88,30

**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	:	<b>85.18</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan	3,375	84,37	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,405	85,13	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,447	86,18	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,335	83,37	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,407	85,19	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,506	87,65	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,557	88,93	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,450	86,24	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,492	87,30	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,407</b>	<b>85,18</b>	
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
 DINAS KESEHATAN  
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO  
 Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
 Telp. 0717-9106756, 9106754, Email : [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
 UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO  
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
 SEMETER I TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**85,18**

**RESPONDEN**

<b>JUMLAH</b>	: 427	Orang
<b>JENIS KELAMIN</b>	: L	: 203 Orang
	: P	: 223 Orang
	: NONE	: 1 Orang
<b>PENDIDIKAN</b>	: SD	: 103 Orang
	: SMP	: 67 Orang
	: SMA	: 140 Orang
	: DII	: 2 Orang
	: DIII	: 26 Orang
	: S1	: 52 Orang
	: S2	: 5 Orang
	: S3	: 1 Orang
	: NONE	: 31 Orang

**PERIODE SURVEI** :  
 1 APRIL 2022 s/d 30 JUNI 2022

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,  
 MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
 KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
 PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

dr. Bahrin Siregar Sutrisno, M.Kes  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19640602 2002212 1 005