



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN

## MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2023

**RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO**  
**PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

☎ 0811 7176 750

✉ rsud-soekarno[at]babelprov.go.id

🌐 <https://rsud-soekarno.babelprov.go.id/>

**Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten  
Bangka 33712 Telp. 0717-9106750**

## **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 II tahun 2023 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 II tahun 2023 adalah 87,13 atau kategori Baik. Nilai ini meningkat dari semester sebelumnya (Semester I tahun 2023) yaitu 87,10. 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 II tahun 2023 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

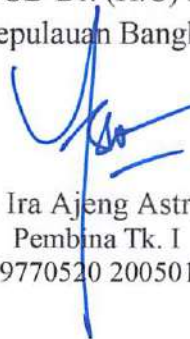
Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

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.

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



dr. Ira Ajeng Astried  
Pembina Tk. I  
NIP. 19770520 200501 2 013

## 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> .....	7
<b>Tabel 2. Usia</b> .....	8
<b>Tabel 3. Strata Pendidikan</b> .....	9
<b>Tabel 4. Pekerjaan Responden</b> .....	9
<b>Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM</b> .....	10
<b>Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM</b> .....	11
<b>Tabel 7. Jumlah IKM Tahun 2023 – Semester I 2023</b> .....	13
<b>Tabel 8. Nilai Interval SKM</b> .....	14

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1. Jenis Kelamin</b> .....	7
<b>Grafik 2. Usia</b> .....	8
<b>Grafik 3. Strata Pendidikan</b> .....	9
<b>Grafik 4. Pekerjaan Responden</b> .....	9
<b>Grafik 5. Jumlah IKM Tahun 2022 – Semester I 2023</b> .....	13

# **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

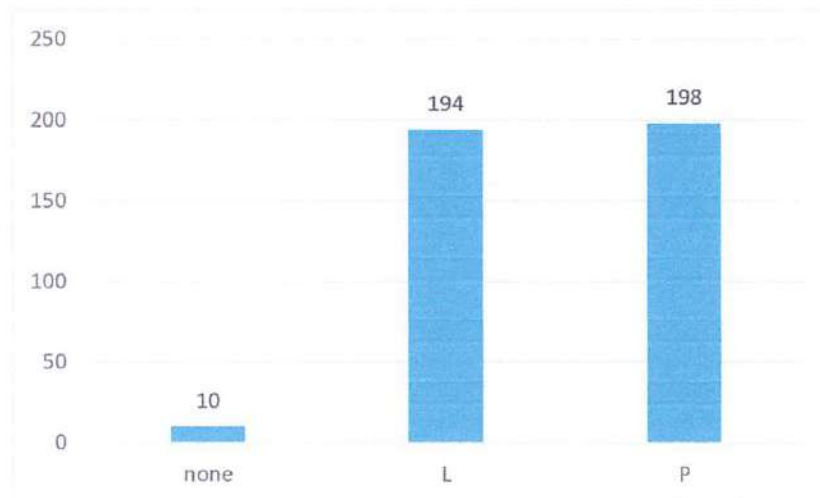
##### 1. Jenis Kelamin

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	194	48 %
Perempuan	198	49 %
None	10	3 %
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

**Grafik 1. Jenis Kelamin**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 198 orang atau 49% dari jumlah responden.

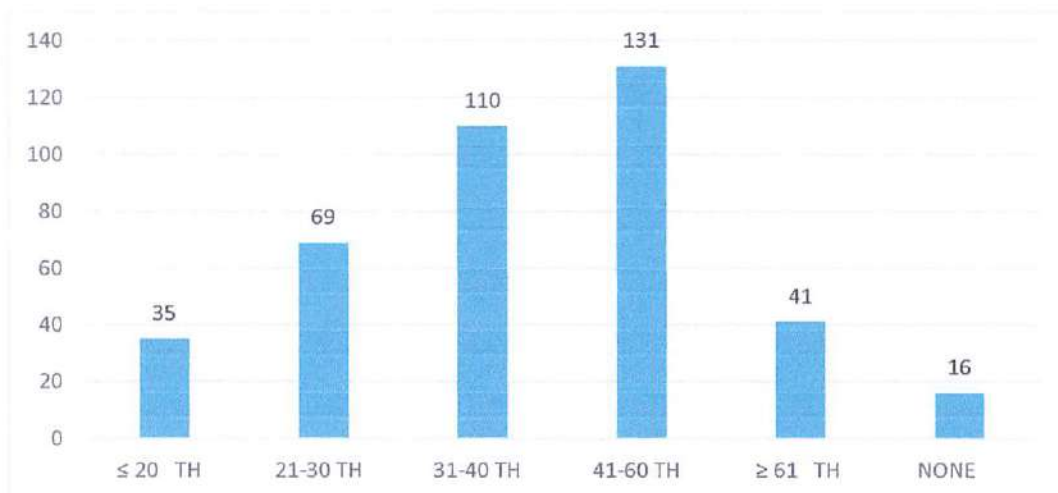
##### 2. Usia

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	35	9%
20-30	69	17%
31-40	110	27%
41-60	131	33%
≥ 60	41	10%
NONE	16	4%
<b>Total</b>	<b>402</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 – 60 tahun sebanyak 131 orang atau 33% dari jumlah responden.

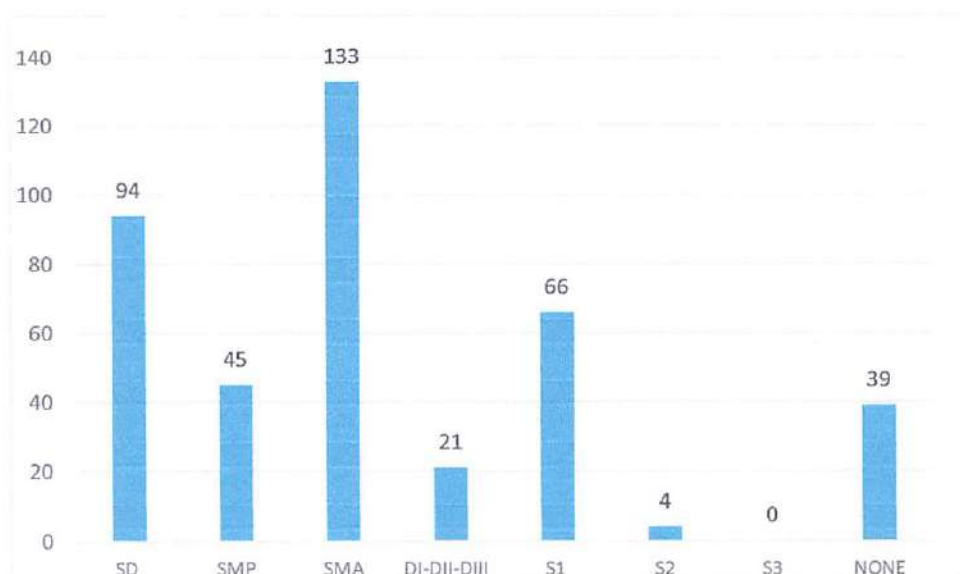
### 3. Pendidikan Responden

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 7 (Tujuh) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Strata Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Rata-rata
SD	94	23%
SMP	45	11%
SMA	133	33%
DI-DII-DIII	21	5%
S1	66	16%
S2	4	1%
S3	-	0%
NONE	339	10%
<b>Total</b>	<b>402</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 133 orang atau sebesar 33 % dari jumlah responden.

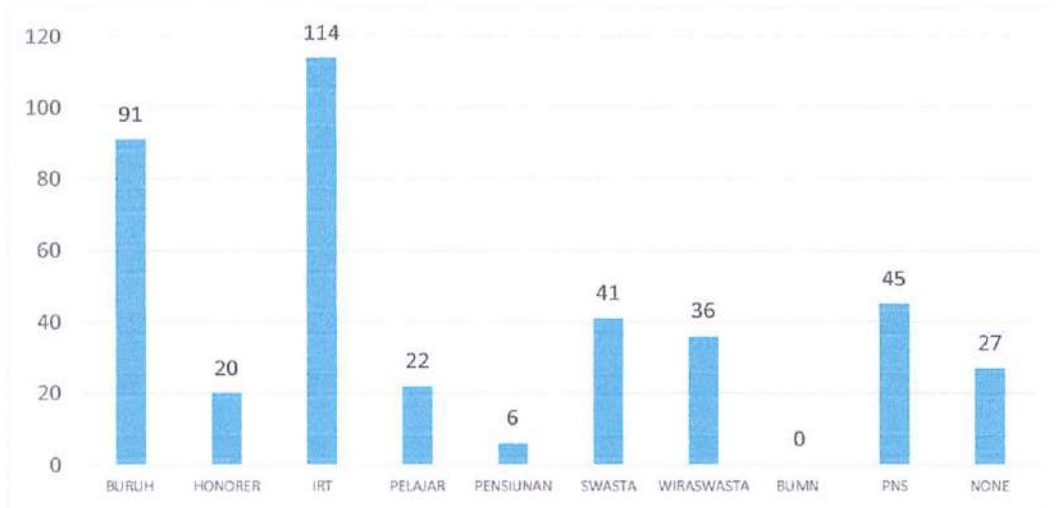
#### 4. Pekerjaan Responden

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
BURUH	91	23%
HONORER	20	5%
IRT	114	28%
PELAJAR	22	5%
PENSIUNAN	6	1%
SWASTA	41	10%
WIRASWASTA	36	9%
BUMN	-	0%
PNS	45	11%
NONE	27	7%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

Grafik 4. Pekerjaan Responden



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pekerjaan IRT sebanyak 114 orang atau sebesar 28 % dari jumlah 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 II tahun 2023 adalah sebagai berikut :

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

KETERANGAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai / Unsur	1423	1381	1389	1496	1390	1407	1398	1499	1354
NRR / Unsur	3,540	3,435	3,455	3,721	3,458	3,500	3,478	3,729	3,368
NRR Ttbg / Unsur	0,389	0,378	0,380	0,409	0,380	0,385	0,383	0,410	0,370
JUMLAH NRR / UNSUR	3,485								
NILAI IKM	87,13								

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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,729 dan Nilai terendah diperoleh nilai rata-rata 3,368. 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	3.540	88,50	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,435	85,88	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,455	86,38	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,721	93,03	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,458	86,44	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,500	87,50	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,478	86,94	BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,729	93,22	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,363	84,20	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,485</b>	<b>87,13</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.
- Kebersihan ruangan harus ditingkatkan lagi dan secara rutin.
- Ketersediaan obat yang masih kurang lengkap.
- Perlunya ditambahkan pendingin ruangan di setiap ruang ranap inap dan dilakukan perbaikan secara berkala karena banyak yang rusak.
- Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien seperti toilet, pispot, dispenser dll.
- Perlunya ditingkatkan keamanan dan pemantauan satpam dilorong-lorong dan kamar pasien.
- Memberlakukan Sistem Informasi *Online* dari pendaftaran ke tiap unit/poli pelayanan sehingga tidak mengantri lagi.
- Untuk kursi tunggu mohon diperbanyak dan kursi roda untuk pasien.

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

Berdasarkan jumlah / hasil SKM pada semester II tahun 2023, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 87,13. 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 3,540 (IKM = 88,50) masuk dalam kategori Sangat Baik.

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

Dari hasil penelitian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,435 (IKM = 85,88) masuk dalam kategori Baik.

3. Waktu Penyelesaian  
Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,455 (IKM = 86,38) masuk dalam kategori Baik.
4. Biaya/Tarif  
Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3,72 (IKM = 93,03) masuk dalam kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,458 (IKM = 86,4) masuk dalam kategori Baik.
6. Kompetensi Pelaksana  
Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,500 (IKM = 87,50) masuk dalam kategori Baik.
7. Perilaku Pelaksana  
Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,478 (IKM = 86,94) masuk dalam kategori Baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,729 (IKM = 93,22) masuk dalam kategori Sangat Baik.
9. Sarana dan Prasarana  
Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata 3,363 (IKM = 84,20) masuk dalam kategori Baik.

#### G. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2022 hingga semester I tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 7. Jumlah IKM Semester I dan Semester II Tahun 2023**

TAHUN IKM	JUMLAH
SMSTR I 2023	87,10
SMSTR II 2023	87,13

**Grafik 5. Jumlah IKM Semester I – Semester II Tahun 2023**

### **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 87,13. 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**

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

## 2. Rekomendasi

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 87,13 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.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi.</li> <li>• Meningkatkan SDM petugas pengaduan.</li> </ul>
9.	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>

Mengetahui,

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



dr. Ira Ajeng Astried  
Pembina Tk. I  
NIP. 19770520 200501 2 013

# LAMPIRAN

## 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	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, saran dan masukan dari pasien				
9	Kenyamanan, keamanan dan kebersihan unit layanan yang ada				

**KRITIK DAN SARAN**



Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
- U1 s.d. U9 pelayanan	= Unsur-Unsur	U1	Persyaratan	3,540
		U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,435
		U3	Waktu Penyelesaian	3,455
- NRR	= Nilai rata-rata	U4	Biaya/Tarif	3,721
		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,458
- IKM Masyarakat	= Indeks Kepuasan	U6	Kompetensi Pelaksana	3,500
		U7	Perilaku Pelaksana	3,478
- *) tertimbang	= Jumlah NRR IKM	U8	Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,729
		U9	Sarana dan Prasarana	3,368
-**)	= Jumlah NRR			
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>87,13</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>87,13</b>
<b>NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>B</b>
<b>KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN</b>	:	<b>BAIK</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,540	88,50	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,435	85,88	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,455	86,38	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,721	93,03	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,458	86,44	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,500	87,50	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,478	86,94	BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,729	93,22	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,368	84,20	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,484</b>	<b>87,13</b>	<b>87,13</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)

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
(UNIT PELAKSANA TEKNIS UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO)  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN JULI – DESEMBER 2023  
PERIODE SURVEY : SEMESTER II TAHUN 2023**

**HASIL SKM / NILAI IKM**

**87,13**

**MUTU PELAYANAN :  
B  
KINERJA UNIT LAYANAN :  
BAIK**

JENIS / NAMA LAYANAN : Pelayanan Publik		
RESPONDEN		
JUMLAH : 402 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 194, P = 198 ORANG, NONE = 10		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 TH : 17 Org	SD : 67 Org	BURUH : 58 Org
21-30 TH : 39 Org	SMP : 34 Org	HONORER : 12 Org
31-40 TH : 73 Org	SMA : 113 Org	IRT : 98 Org
41-60 TH : 115 Org	DI-DII-DIII : 18 Org	PELAJAR : 6 Org
≥ 61 TH : 50 Org	S1 : 43 Org	PENSIUNAN : 5 Org
NONE : 13 Org	S2 : 2 Org	SWASTA : 28 Org
	S3 : -	WIRASWASTA : 33 Org
	NONE : 30 Org	BUMN : 1 Org
		PNS : 34 Org
		NONE : 32 Org

**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**

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

**dr. Ira Ajeng Astried  
Pembina Tk. I  
NIP. 19770520 200501 2 013**







380	20 Desember 2023	P	5	-	-	RRA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
381	20 Desember 2023	P	9	-	-	RRA	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
382	20 Desember 2023	P	14	SD	Pelajar / Mahasiswa	RRA	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
383	20 Desember 2023	P	68	SMP	Ibu Rumah Tangga	RRD Kls 2	BPJS	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
384	21 Desember 2023	L	42	S1	PNS	RRD Kls 2	-	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
385	22 Desember 2023	L	55	DIII	Buruh	RRD Kls 1	BPJS	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
386	22 Desember 2023	P	58	SMA / Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Hemodialisa	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
387	22 Desember 2023	P	23	SMA / Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Kandungan	-	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
388	23 Desember 2023	L	37	S1	Swasta	RRA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	23 Desember 2023	P	63	SMA / Sederajat	Ibu Rumah Tangga	RRD Kls 2	-	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
390	23 Desember 2023	P	31	SMA / Sederajat	Swasta	RRA	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
391	23 Desember 2023	L	55	-	Swasta	ICVCI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
392	23 Desember 2023	P	28	SMA / Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Kandungan	-	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
393	23 Desember 2023	P	66	SMA / Sederajat	Pensunan	RRD Kls 1	BPJS	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
394	23 Desember 2023	P	50	SD	Swasta	ICVCI	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
395	24 Desember 2023	-	34	S1	Wiraswasta / Wirausaha	PKU	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
396	25 Desember 2023	P	29	DIII	Honorer	Kandungan	-	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
397	25 Desember 2023	P	28	SMA / Sederajat	Honorer	Kandungan	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
398	26 Desember 2023	L	32	S1	Swasta	IKU	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
399	26 Desember 2023	P	27	SMA / Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Kandungan	-	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
400	26 Desember 2023	P	42	-	Wiraswasta / Wirausaha	ICVCI	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
401	27 Desember 2023	L	44	S1	Petani	-	BPJS	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
402	27 Desember 2023	L	34	SMA / Sederajat	Swasta	PKU	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
Nilai / Unsur								1423	1361	1389	1408	1390	1407	1368	1489	1384	
NRR / Unsur								3,540	3,435	3,455	3,721	3,458	3,500	3,478	3,729	3,368	
NRR Ttbg / Unsur								0,389	0,378	0,380	0,409	0,380	0,385	0,383	0,410	0,370	
JUMLAH NRR / UNSUR								3,485									
NILAI IKM								87,13									

#### KUESIONER / UNSUR (U):

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. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, saran dan masukan dari pasien
9. Kenyamanan, keamanan dan kebersihan unit layanan yang ada