

# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



## **RSUD Dr. ACHMAD DARWIS KABUPATEN LIMA PULUH KOTA 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis
  2. Masyarakat pengguna layanan pada RSUD dr. Achmad Darwis
  3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.
- Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis Suliki.

Suliki, November 2021

Tim Penyusun

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satunya yaitu pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya berbagai keluhan masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD dr.Achmad Darwis baik pelayanan di rawat jalan, administrasi, laboratorium, farmasi, IGD maupun rawat inap, yang disampaikan secara tertulis maupun secara lisan.

Apabila hal ini tidak segera ditangani, maka dapat menimbulkan penilaian yang kurang baik terhadap RSUD dr.Achmad Darwis yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Pada tahap awal diperlukan adanya data-data tentang penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan petugas sehingga diperoleh Indeks Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan maka masing-masing instansi pemerintah termasuk didalamnya pemerintah daerah kabupaten/kota diharapkan dapat melakukan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima, maka RSUD dr.Achmad Darwis berupaya meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr.Achmad Darwis.

Hasil penyusunan SKM ini akan dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi rumah sakit sebagai

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kegiatan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan RSUD dr. Achmad Darwis tahun 2021 ini merupakan survey yang ke X (sepuluh)

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Instruksi Bupati Lima Puluh Kota Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di RSUD dr. Achmad Darwis dan meningkatkan kualitas rumah sakit dalam memberikan pelayanan publik.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis
- c. Sebagai pedoman dalam penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan di setiap jenis pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis

## **D. Metode**

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner terdiri dari 9 item pertanyaan. Kuesioner diisi sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 210 orang yang mewakili seluruh unit layanan di RSUD dr. Achmad Darwis. Seluruh data sampel yang diambil diproses dan diolah lebih lanjut.

## 2. Jadwal SKM

Kegiatan SKM meliputi :

- a. Menyusun instrument survey yaitu kuesioner
- b. Menentukan besar sampel dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survey
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil survey

## 3. Waktu Pelaksanaan Survey

Survey dilakukan pada bulan akhir Agustus sampai dengan awal bulan Oktober 2021 di RSUD dr. Achmad Darwis

## **E. PENGERTIAN UMUM**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini yang dimaksud yaitu RSUD dr. Achmad Darwis
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat)
3. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yaitu RSUD dr. Achmad Darwis.
4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis Kab. Lima Puluh Kota adalah RSUD di Pemerintah Kab. Lima Puluh Kota
5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

- pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
6. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada RSUD dr. Achmad Darwis, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
  7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai RSUD dr. Achmad Darwis yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  9. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
  11. Responden adalah penerima pelayanan publik di RSUD dr. Achmad Darwis yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **F. Unsur Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017, maka unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

3. Waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
4. Biaya/tarif, yaitu biaya yang dibayarkan untuk pelayanan
5. Produk layanan, yaitu jenis pelayanan yang bisa diterima pelanggan
6. Kompetensi pelaksana, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## BAB II

### ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. DATA KUESIONER

Data yang diambil yaitu data primer, melalui kuesioner. Sampel yang diambil berjumlah 210 responden ( dengan mempedomani tabel Morgan dan Krejcie). Pengisian dilakukan dengan tatap muka langsung. Kuesioner diisi langsung oleh responden.

#### B. PERHITUNGAN

Perhitungan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

##### 1. Pengukuran skala Likert

###### a. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot NRT} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot Nilai per Unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perspsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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



**Tabel 1**

**Nilai persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

<b>Nilai persepsi</b>	<b>(NI)</b>	<b>(NIK)</b>	<b>Mutu pelayanan</b>	<b>Kinerja unit pelayanan</b>
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

2. Pengolahan data survey

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

- a. Pengolahan dengan komputer
- b. Pengolahan secara manual

3. Laporan hasil penyusunan indeks

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

## **C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS**

### **1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

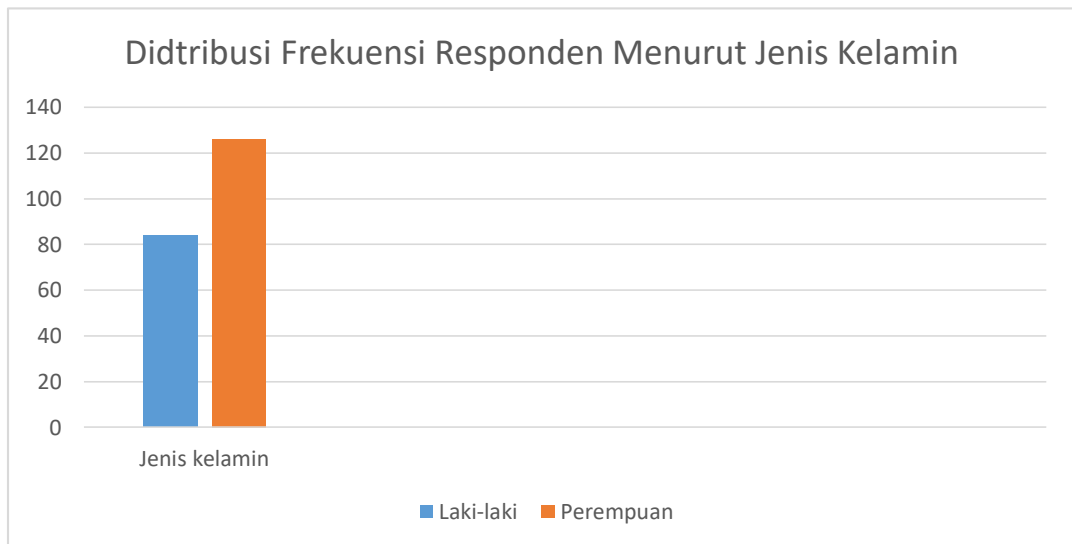
Jenis kelamin pada 210 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2**  
**Didtribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	
		Jumlah	(%)
1	Laki-laki	84	40
2	Perempuan	126	60
	<b>Jumlah</b>	210	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada RSUD dr. Achmad Darwis yaitu sebanyak 126 orang (60%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 84 orang (40%).

**Gambar 1**



## 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

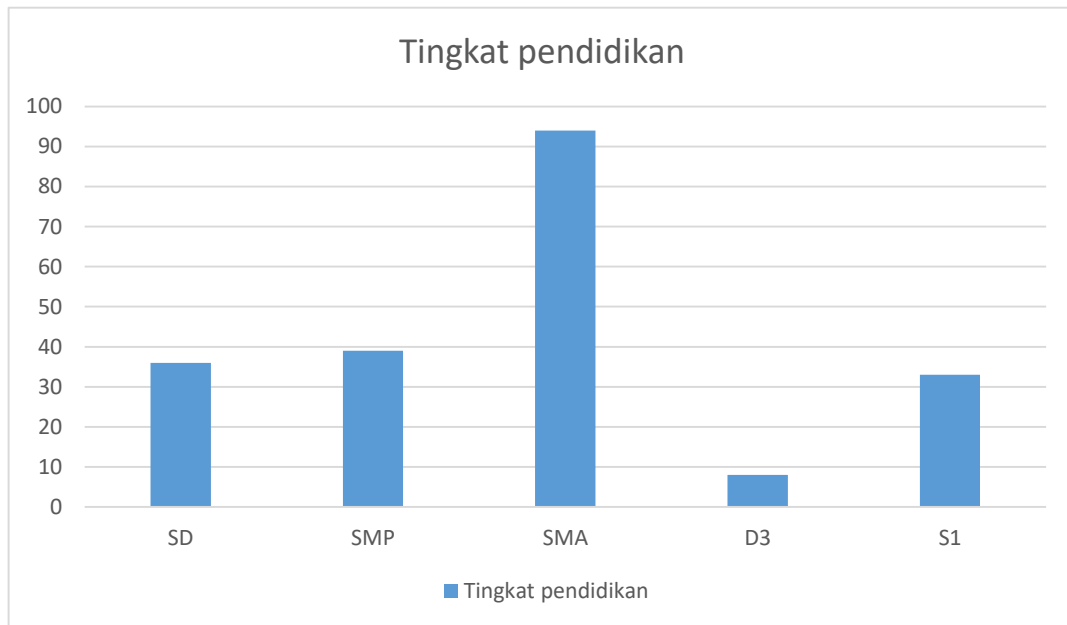
**Tabel 3**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	(%)
1	<b>SD</b>	36	17.1
2	<b>SLTP</b>	39	18.6
3	<b>SLTA</b>	94	44.8
4	<b>D3</b>	8	3.8
5	<b>S1</b>	33	15.7
6	<b>S2</b>	-	-
	<b>Jumlah</b>	210	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak yaitu tingkat pendidikan SLTA (44.8%), diikuti dengan kelompok pendidikan SMP (18.6%).

**Gambar 2**



### 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

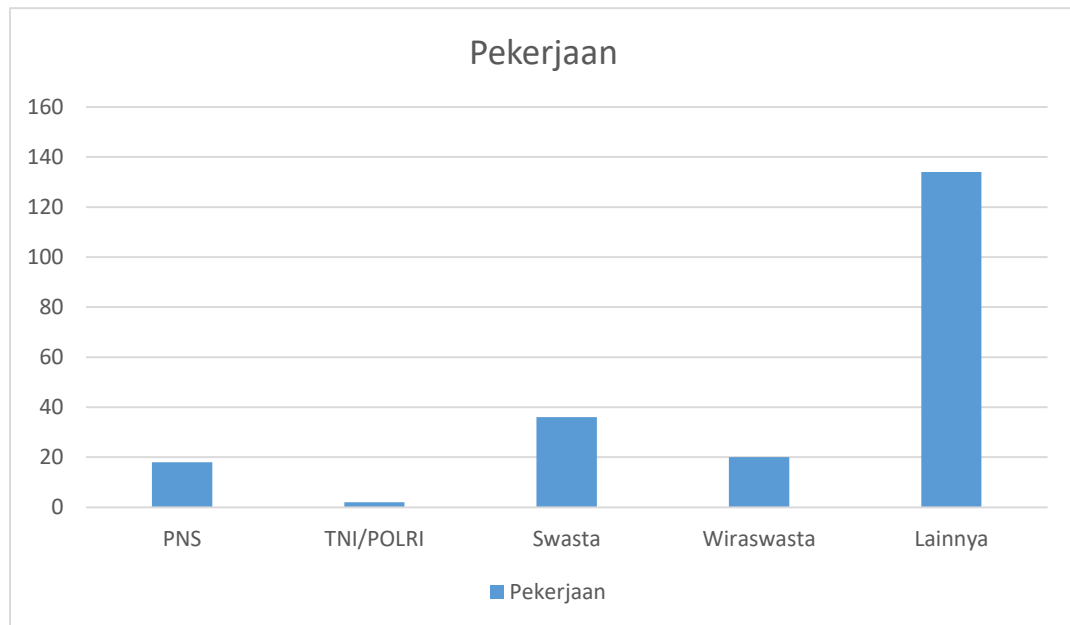
**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	18	8,6
2	TNI/POLRI	2	1,0
3	Swasta	36	17,1
4	Wiraswasta	20	9,5
5	Lainnya	134	63,8
Jumlah		210	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan status pekerjaan lainnya seperti petani, pedagang, pelajar dan sebagainya. Sedangkan minoritas responden yaitu dengan status pekerjaan sebagai TNI/POLRI. Pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi

masyarakat pengguna jasa layanan RSUD dr.Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.

**Gambar 3**



#### **4. Hasil Perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)**

Analisis data survey kepuasan masyarakat di RSUD dr. Achmad Darwis dilakukan dengan sistem pengolahan data secara komputerisasi pada microsoft excell. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4**

**Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur di RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2021**

<b>Nomor</b>	<b>Unsur pelayanan</b>	<b>Nilai interval</b>	<b>Kinerja</b>
U1	Persyaratan	3,2	Baik
U2	Prosedur	3,78	Baik
U3	Waktu pelayanan	2,97	Baik
U4	Biaya/tarif	3,25	Baik
U5	Produk layanan	3,16	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,28	Baik
U7	Prilaku pelaksana	3,35	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,1	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran	3,46	Baik

	dan masukan		
--	-------------	--	--

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa unsur waktu pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis perlu menjadi prioritas perhatian dalam meningkatkan pelayanan. Masalah sarana dan prasarana juga tidak kalah penting. Pelanggan tentu menginginkan mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dengan didukung pula oleh sarana dan prasarana yang layak dan memadai demi kelancaran proses pelayanan.

Dari hasil penilaian IKM per unsur maka didapatkan nilai IKM di RSUD dr. Achmad Darwis yaitu **82,1** yang tergolong dalam kriteria kinerja **“BAIK”**.

## **5. Pembahasan**

Semua unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik yaitu :

- a. Indikator efisiensi, dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Indikator sufisiensi, dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan maka didapatkan nilai SKM sebesar 3.3 yang berada dalam Nilai Interval (NI) 3.06-3.53. Sehingga di dapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 82,1 dengan Nilai Interval Konversi (NIK) antara 76.61 - 88.30. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang diberikan di RSUD dr. Achmad Darwis mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Bila dibandingkan dengan hasil survey tahun 2020 dimana nilai IKM RSUD dr. Achmad Darwis adalah

80,36, terdapat peningkatan nilai hal ini tentu saja berdampak terhadap mutu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

### **1) Unsur Persyaratan**

Persyaratan untuk melakukan pengobatan ke RSUD dr. Achmad Darwis telah ditentukan sesuai peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil survey dari unsur persyaratan maka diperoleh nilai yaitu 3,2 dengan kriteria “ BAIK”.

### **2) Prosedur**

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Prosedur pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis telah dibuat standar yakni dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada setiap jenis layanan. Hasil survey menunjukkan dari unsur prosedur pelayanan diperoleh nilai yaitu 3,78 dengan kriteria “ BAIK”.

### **3) Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang mereka terima di tempat pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hasil survey dengan nilai skor terendah dari semua unsur pelayanan yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai 2,97 hal ini harus menjadi perhatian lebih dan dilakukan rencana tindak lanjut sehingga kualitas pelayanan khususnya unsur waktu pelayanan dapat ditingkatkan lebih baik kedepannya.

Ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan di poliklinik terkait waktu tunggu pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis yaitu :

1. Belum terpenuhinya jumlah dokter spesialis pada tiap jenis pelayanan sehingga satu orang dokter masih harus tugas rangkap di rawat jalan, ICU, kamar operasi dan rawat inap pada hari yang sama.

2. Sebagian tenaga dokter spesialis masih tenaga referal dari rumah sakit lain yang kedatangannya setelah selesai pelayanan di rumah sakit asal
3. Adanya kondisi-kondisi khusus atau kegawatan pasien yang mengharuskan dokter terlebih dahulu harus melayani pasien di rawat inap, ICU atau kamar operasi
4. Sistem pendaftaran dan pencarian rekam medik pasien kadang masih terkendala karena persoalan jaringan internet

#### **4) Biaya/tarif**

Kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan didapatkan angka 3,25 dengan kriteria “BAIK“. Ini kemungkinan terjadi karena sebagian besar pasien adalah peserta BPJS sehingga tidak dikenakan pembayaran saat melaksanakan pengobatan di RSUD dr. Achmad Darwis.

#### **5) Produk layanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa unsur produk layanan mendapatkan nilai 3,16 dengan kriteria “ BAIK “.

#### **6) Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan (knowledge), keterampilan dan/atau keahlian (skills) serta pengalaman yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,28 dengan kriteria “ BAIK “.

#### **7) Perilaku pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap, tingkah laku dan etika pemberi pelayanan saat melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,35 dengan kriteria “ BAIK “.

#### **8) Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

proses. Di rumah sakit sarana dan prasarana meliputi semua fasilitas yang digunakan oleh pengunjung selama mendapatkan pelayanan, seperti fasilitas parkir, taman, ruang tunggu, kamar mandi, ruang periksa dsb. Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa unsur sarana prasarana mendapatkan nilai 3,1 berarti masyarakat merasa puas atau nilainya sudah masuk dalam variabel nilai baik, namun hal ini harus terus ditingkatkan baik itu peningkatan kuantitas maupun peningkatan kualitas agar masyarakat/pasien merasa nyaman dan puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang merupakan salah satu unsur yang berpengaruh terhadap penilaian unsur lainnya sehingga nilai IKM di RSUD dr. Achmad Darwis terus dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu atau dari periode ke periode berikutnya.

Penelitian yang dilakukan oleh II Keles (2017) di RSUD dr. Samratulangi Tondano, mengatakan bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu faktor sarana prasarana.

#### **9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur, sarana dimana pasien dan atau keluarganya menyampaikan keluhan, masukan dan saran kepada rumah sakit atas pendapat, kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,46 dengan kriteria "BAIK".

### **6. Rencana Tindak Lanjut**

- 1) Dilakukan pembinaan berkala kepada semua lini untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan target semua unsur dapat bernilai sangat baik.
- 2) Melakukan supervisi berkala untuk semua sarana prasarana agar kualitas sarana prasarana terus dapat ditingkatkan
- 3) Melakukan perluasan ruangan tunggu pasien rawat jalan
- 4) Melakukan pembinaan berkala kepada semua karyawan terkait kedisiplinan waktu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada RSUD dr. Achmad Darwis.



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **1. KESIMPULAN**

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2021 adalah Baik (82.1), namun belum mencapai Standar Pelayanan Sangat Baik ( $\geq 88.31$ ).
2. Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian seperti unsur waktu pelayanan dan unsur sarana prasarana pelayanan di rumah sakit.

#### **2. SARAN**

- a. Melakukan pembinaan berkala kepada semua karyawan terkait kedisiplinan waktu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada RSUD dr. Achmad Darwis.
- b. Melakukan evaluasi rutin sarana prasarana yang dapat mempengaruhi kenyamanan pelayanan dan memberikan informasi dan edukasi terhadap pelanggan terkait kondisi sarana prasarana.
- c. Melaksanakan survey secara periodik dan berkesinambungan agar dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Hasil survey mengenai kepuasan pasien rumah sakit, cenderung tidak dapat bersifat tetap atau permanen, sebab ukuran kepuasan seseorang terhadap pelayanan rumah sakit pada dasarnya merupakan hasil dari reaksi afeksi yang lebih bersifat subjektif dan dinamis. Perubahan situasional pada jarak dan waktu yang relatif tidak lama kemungkinan telah dapat merubah ukuran kepuasan seseorang. Kepuasan pasien yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adakalanya tidak selaras dengan ketentuan atau standar pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan ukuran teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien. Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen

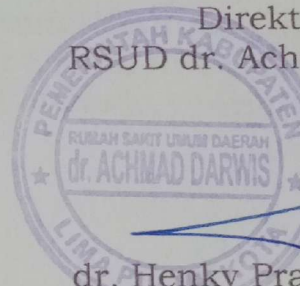


rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik.

Demikian laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Darwis tahun 2021 ini dibuat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan pelayanan dimasa mendatang.

Suliki, November 2021

Direktur  
RSUD dr. Achmad Darwis



dr. Henky Pramudya, Sp. B  
Nip : 19741209 2005101006

## **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Indri K, Irna, dkk. 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal IKM