



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

RSUD dr. ACHMAD DARWIS

SEMESTER I

TAHUN 2023

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) Semester I (satu) Tahun 2023 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 Kabupaten Lima Puluh Kota.

Suliki, 20 Juni 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| | |
| BAB. I Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Hukum..... | 4 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 5 |
| 1.4 Sasaran..... | 6 |
| 1.5 Metode..... | 7 |
| 1.6 Pengertian Umum..... | 8 |
| 1.7 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 9 |
| BAB. II Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat..... | 11 |
| 2.1 Data Kuesioner..... | 11 |
| 2.2 Perhitungan..... | 11 |
| BAB. III Penutup..... | 24 |
| 3.1 Kesimpulan..... | 24 |
| 3.2 Saran..... | 24 |

Lampiran-Lampiran :

Lampiran 1 Rekap Data dan Pengolahan Data Kuesioner Semester I
Tahun 2023.

Lampiran 2 Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983. MENKES/ SK/ 1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Rumah sakit diharapkan bisa menjadi organisasi sosial yang bergerak di bidang kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan menyeluruh (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat seperti yang diharapkan oleh *World Health Organization* (WHO). Rumah sakit merupakan keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien atau keluarga pasien. Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan tingkat kepuasan yang dialami pasien atau keluarga pasien setelah menggunakan layanan. Dari sudut pandang pasien atau keluarga pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien atau keluarga pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit dan harus

secara teratur.

Sistem-sistem kesehatan di seluruh dunia menghadapi tantangan dalam bentuk peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan oleh orang-orang dengan COVID-19, yang semakin diperburuk oleh rasa takut, stigma, misinformasi, dan pembatasan pergerakan yang mengganggu pemberian pelayanan kesehatan untuk semua penyakit. Saat sistem kesehatan kelebihan kapasitas dan masyarakat tidak dapat mengakses layanan kesehatan yang diperlukan, angka kematian langsung akibat wabah dan kematian tidak langsung dari penyakit-penyakit yang dapat dicegah dan diobati akan meningkat drastis (WHO, 2020). Menjaga rasa percaya masyarakat pada kapasitas sistem kesehatan yang aman untuk memenuhi kebutuhan esensial dan mengendalikan infeksi risiko di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan kunci untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan taat pada anjuran-anjuran kesehatan masyarakat.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien atau keluarga pasien. Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan tingkat kepuasan yang dialami pasien atau keluarga pasien setelah menggunakan layanan. Dari sudut pandang pasien atau keluarga pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien atau

keluarga pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit dan harus secara teratur.

Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien atau keluarga pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan dasar hukum dimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah penting untuk diperhatikan.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis yang berada di Kabupaten Lima Puluh Kota yang merupakan penyedia jasa pelayanan

kesehatan yang secara spesifik menampilkan nilai-nilai keislaman dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan selalu dievaluasi secara berkala untuk menentukan kebijakan strategis apa yang akan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini berupaya untuk menakar secara objektif indeks kepuasan pasien di RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.

Sebagian dari tolok ukur kualitas peningkatan mutu pelayanan bagi pengguna jasa RSUD dr. Achmad Darwis adalah indeks kepuasan pelanggan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil penilaian ini bisa dijadikan salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan dan strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai/tenaga kesehatan dan akan menghasilkan *outcome* memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2023, adalah:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Instruksi Bupati Lima Puluh Kota Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2023 sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dan strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja dalam memberikan pelayanan.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

A. Tujuan Umum

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan public.
2. Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2023 kepada masyarakat pada umumnya dan pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Darwis

pada khususnya.

3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

B. Tujuan Khusus

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis.
3. 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.

1.4 Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota;
- 2) Mendorong RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik di RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2023, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei,

penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.5 Metode

A. 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 460 orang yang mewakili seluruh unit layanan di RSUD dr. Achmad Darwis. Seluruh data sampel yang diambil diproses dan diolah lebih lanjut.

Adapun unit pelayanan yang di survei adalah:

1. Rawat Jalan / Poliklinik
2. IGD
3. Rawat Inap
4. UTDRS
5. Laboratorium
6. Radiologi
7. KB Ponek
8. ICU
9. Farmasi
10. Fisiotherapi

B. 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.

C. Waktu Pelaksanaan Survey

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni.

2. Periode Analisis

Analisis data dilakukan pada bulan Juni untuk mendapatkan hasil evaluasi pada Semester I (Satu) Tahun 2023.

1.6 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.

1.7 Unsur Pelayanan Survei 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

2.1 DATA KUESIONER

Data yang diambil yaitu data primer, melalui kuesioner. Sampel yang diambil berjumlah 460 responden (dengan mempedomani tabel Morgan dan Krejcie). Pengisian dilakukan dengan tatap muka langsung. Kuesioner diisi langsung oleh responden.

2.2 PERHITUNGAN

Perhitungan dan pengolahan Data pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat :

1. Penyusunan kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

- a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaianny terhadap unit pelayanan public;
- b. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure 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.

- a. Diberi nilai 1 (Buruk/tidak ada/tidak mudah/ tidak sesuai/tidak cepat/ tidak mampu/tidak sopan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (Cukup / ada tetapi / kurang mudah / kurang sesuai / kurang cepat/ kurang mampu/ kurang sopan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (Baik/Berfungsi/sesuai/mudah/cepat/sopan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (Sangat baik/sangat mudah/sangat sesuai/sangat cepat/sangat kompeten/sangat sopan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
- Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian.
 - Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

4. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9=0,111$.

$$\text{Nilai rata-rata penimbang} : \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 1/9 = 0,111$$

5. Perhitungan Nilai SKM

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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:

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

6. 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:

Tabel 1

Nilai persepsi, Nilai Rata-Rata per Unsur, Nilai IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

| Nilai persepsi | NRR Per Unsur | Nilai IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|-----------------------|----------------------|------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 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 |

7. Deskripsi Hasil Analisis

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

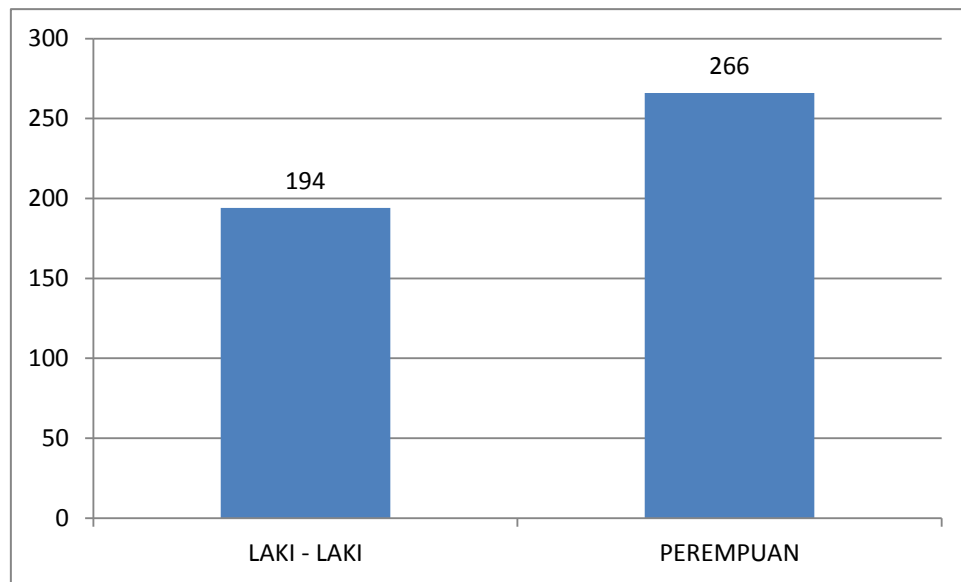
Jenis kelamin pada 460 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| NO | Kategori Jenis Kelamin | Jumlah | |
|----|------------------------|--------|-----|
| | | Jumlah | (%) |
| 1 | Laki-laki | 194 | 42 |
| 2 | Perempuan | 266 | 58 |
| | Jumlah | 460 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada RSUD dr. Achmad Darwis yaitu sebanyak 266 orang (58%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 194 orang (42%).

Gambar 1



2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

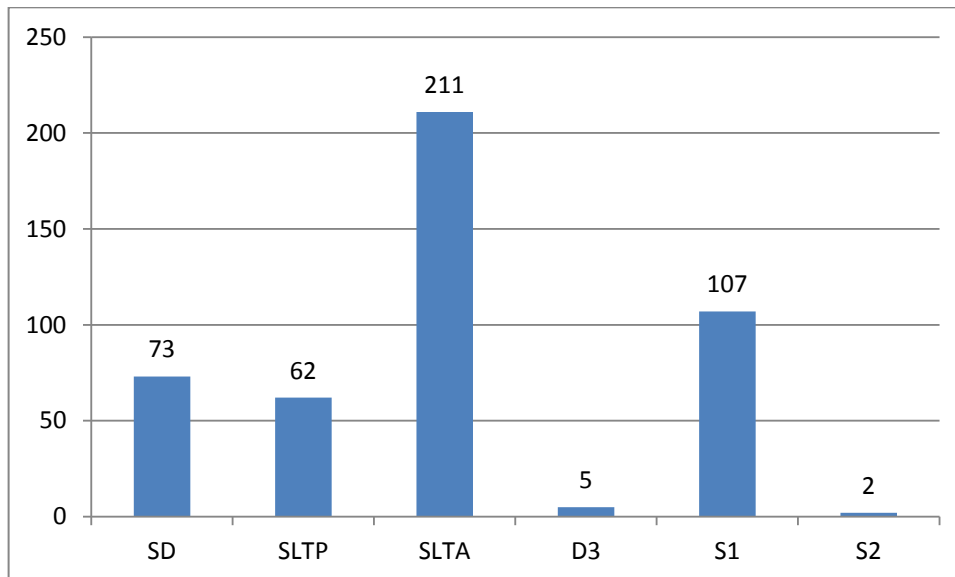
Tabel 3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | (%) |
|----|--------------------|--------|-------|
| 1 | SD | 73 | 15,87 |
| 2 | SLTP | 62 | 13,47 |
| 3 | SLTA | 211 | 45,87 |
| 4 | D3 | 5 | 1,09 |
| 5 | S1 | 107 | 23,26 |
| 6 | S2 | 2 | 0,43 |
| | Jumlah | 460 | 100 |

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak yaitu tingkat pendidikan SLTA yaitu 45,87%, diikuti dengan kelompok pendidikan S1 yaitu 23,26%.

Gambar 2



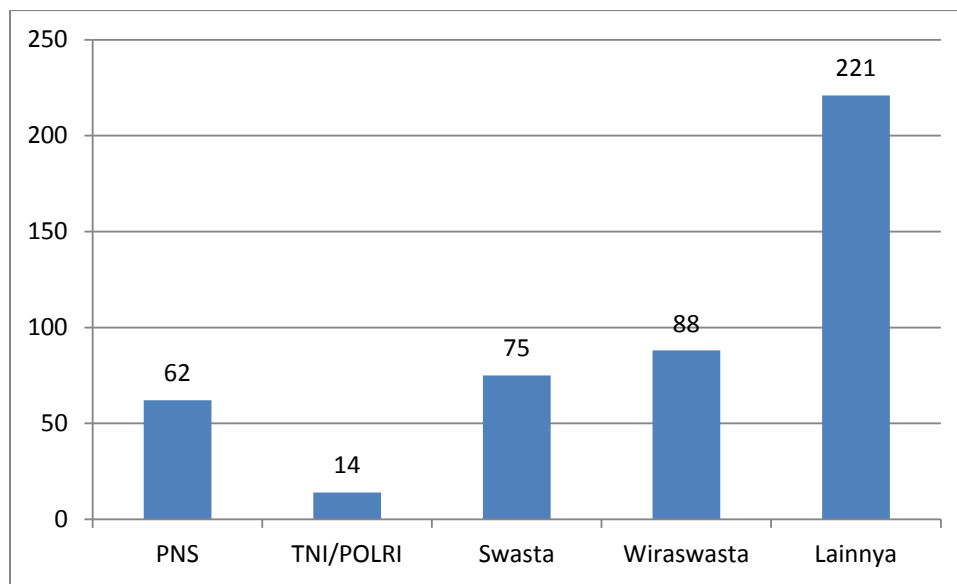
3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Jenis Pekerjaan | Jumlah | % |
|--------|-----------------|--------|-------|
| 1 | PNS | 62 | 13,48 |
| 2 | TNI/POLRI | 14 | 3,04 |
| 3 | Swasta | 75 | 16,30 |
| 4 | Wiraswasta | 88 | 19,13 |
| 5 | Lainnya | 221 | 48,04 |
| Jumlah | | 460 | 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 5
Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur di RSUD dr. Achmad Darwis Tahun 2023

| Nomor | Unsur pelayanan | Nilai/ Unsur | IKM/ Unsur | Kinerja |
|---|---|-------------------------|-----------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,26 | 81,58 | Baik |
| U2 | Prosedur | 3,22 | 80,60 | Baik |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,18 | 79,40 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 3,57 | 89,29 | Sangat Baik |
| U5 | Produk layanan | 3,20 | 79,89 | Baik |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,33 | 83,21 | Baik |
| U7 | Prilaku pelaksana | 3,37 | 84,29 | Baik |
| U8 | Sarana dan prasarana | 3,14 | 78,48 | Baik |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,53 | 88,37 | Sangat Baik |
| Hasil SKM / Nilai SKM | | 3,31 | 82,79 | BAIK |
| Hasil SKM / Nilai SKM Tahun 2022 | | 3,29 | 82,24 | BAIK |

Berdasarkan jumlah / hasil SKM Tahun 2022 (82,24) dan Semester I Tahun 2023 (82,79), nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu

pada angka 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD dr. Achmad Darwis sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

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 3,31 yang berada dalam Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur 3.06-3.53. Sehingga di dapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 82,79 dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 2022 dimana nilai IKM RSUD

dr.Achmad Darwis adalah 82,24 terdapat peningkatan nilai hal ini tentu saja berdampak terhadap mutu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

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 3,26 (IKM = 81,58) masuk dalam kategori Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,22 (IKM = 80,60) masuk dalam kategori Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,18 (IKM = 79,40) masuk dalam kategori Baik.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3,57 (IKM = 89,29) masuk dalam kategori Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,20 (IKM = 79,89) masuk dalam kategori Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,33 (IKM = 83,21) masuk dalam kategori Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,37 (IKM = 84,29) masuk dalam kategori Baik.

8. Maklumat Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata 3,14 (IKM = 78,48) masuk dalam kategori Baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,53 (IKM = 88,37) masuk dalam kategori Sangat Baik.

6. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 6

| No | Unsur Pelayanan | Rencana Tindak Lanjut |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">- Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada.- Dilakukan pembinaan berkala kepada semua lini untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan target semua unsur dapat bernilai sangat baik. |
| 2. | System Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none">- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.- Merevisi standar operasional prosedur sesuai kebutuhan.- Melakukan monev ketaatan karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu. |

| | | |
|----|------------------------------------|---|
| 3. | Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan. - Memberikan punishmen / sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja. |
| 4. | Biaya / Tarif | <ul style="list-style-type: none"> - Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan mempertimbangkan ekonomi atau daya beli Masyarakat bila ada pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis yang belum masuk ke dalam tarif layanan rumah sakit. |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat. |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif. |
| 7. | Prilaku Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Slogan senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan. - Komunikasi therapeutik lebih di tingkatkan. - Melakukan monev dan menegakkan reward dan punishmen kepada semua pelaksana. |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| 8. | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan. - Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. |
| 9. | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> - Memfungsikan ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi - Meningkatkan SDM petugas pengaduan |

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

- a. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis Semester I Tahun 2023 adalah Baik (82,79), namun belum mencapai Standar Pelayanan Sangat Baik (≥ 88.31).
- b. Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian seperti unsur waktu pelayanan dan unsur sarana prasarana pelayanan di rumah sakit.

3.2 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

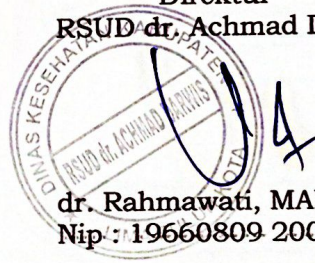
kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien. Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik.

Demikian laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Darwis Semester I (Satu) tahun 2023 ini dibuat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan pelayanan dimasa mendatang.

Suliki, 20 Juni 2023

Direktur

RSUD dr. Achmad Darwis



dr. Rahmawati, MARS

Nip: 19660809 200212 2 003