

KATA PENGANTAR

□ لَسَّالَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2022 pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bangkinang. Dari informasi dan data tersebut dapat menjadi tolak ukur dalam menetapkan kebijakan-kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Bangkinang.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

1. Bapak Direktur RSUD Bangkinang
2. Bapak Kepala Bagian Administrasi Umum RSUD Bangkinang
3. Bapak Kepala Bidang Pelayanan RSUD Bangkinang
4. Bapak Kepala Bidang Keuangan
5. Bapak Kepala Bidang SDM dan Pendidikan
6. Bapak Kepala Sub Bagian UHIK RSUD Bangkinang
7. Bapak Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
8. Masyarakat pengguna layanan pada RSUD Bangkinang
9. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Kami sadari Laporan ini belum sempurna, masukan dan saran perbaikan sangat kami harapkan guna penyempurnaan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada RSUD Bangkinang.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua

Bangkinang, April 2022
Ketua Tim Pengelola Survei

DENRI BOTMAN
NIP. 19810902 200701 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
BAB II RUANG LINGKUP KEGIATAN DAN UNSUR PENILAIAN	
2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	3
2.2 Unsur Penilaian	3
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Survei.....	5
3.2 Jenis dan Sumber Data	5
3.3 Teknik Pengumpulan Data	5
3.4 Populasi dan Sampel	5
3.6 Teknik Pengolahan Data	6
BAB IV HASIL PENGUKURAN SKM	
4.1 Identitas Responden	8
4.2 Hasil Survey SKM.....	10
4.2.1 Instalasi Gawat Darurat	11
4.2.2 Ruang Rawat Inap	12
4.2.3 Klinik Rawat Jalan	13
4.2.4 Instalasi Penunjang Medik	15
4.2.5 SKM RSUD Bangkinang	16
4.3 Pembahasan Survey SKM.....	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Rekomendasi	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kusioner	
Lampiran 2 Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 3 SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bangkinang	
Lampiran 4 Dokumentasi	

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar Sebaran Sampel Menurut Tabel Morgan.....	6
3.2 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unite Pelayanan.....	7
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	8
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	9
4.4 Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat.....	11
4.5 Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap	12
4.6 Survey Kepuasan Masyarakat pada Klinik Rawat Jalan	13
4.7 Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Penunjang Medik	15
4.8 Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang.....	16

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan publik RSUD Bangkinang.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUD Bangkinang dilakukan dengan penyebaran kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisioneer mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Responden dipilih secara acak di 4 (empat) unit pelayanan, yaitu IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Penunjang Medik. Pelaksanaan survei di bulan Januari sampai Maret tahun 2022.

Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Bangkinang secara kumulatif adalah **78,25**. Ini berarti berada dalam nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30 dengan kategori mutu kinerja pelayanan **B (BAIK)**.

RSUD BANGKINANG			IKM	
RESPONDEN				
JUMLAH	:	375 Orang	78	
JENIS KELAMIN	:	L = 169		
	:	P = 206		
PENDIDIKAN	:	SD = 31		
	:	SMP = 65		
	:	SMA = 187		
	:	S1 = 87		
	:	S2/ S3 = 5		
B				
Periode Survei : Januari s/d Maret 2022				

Dengan disusunnya Laporan SKM RSUD Bangkinang ini akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Bangkinang, April 2022
Ketua Tim Pengelola Survei

DENRI BOTMAN
NIP. 19810902 200701 1 00

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengelola rumah sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai sistem manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut rumah sakit akan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pasien. Pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya, tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakitnya tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan sewaktu mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2021 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. 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)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

1.4. Manfaat

Manfaat dilakukannya SKM antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kampar terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RSUD Bangkinang. Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RSUD Bangkinang terbagi atas layanan IGD, pelayanan pada Instalasi rawat jalan, pelayanan pada Instalasi rawat inap dan pelayanan Instalasi penunjang medik. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2. Unsur Penilaian

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1. *Persyaratan* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. *Waktu penyelesaian* yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. *Biaya/Tarif* yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan* yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. *Kompetensi pelaksana* yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Sarana dan Prasarana*, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak
9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III METODE SURVEI

3.1. Tempat dan Waktu Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Publik ini dilakukan pada RSUD Bangkinang dengan lokus Instalasi Gawat Darurat, Ruang Rawat Inap, Poliklinik Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang Medik. Sedangkan waktu survei ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Januari sampai Desember 2022.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data adalah

1. Data *Primer*, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang disebarakan kepada responden.
2. Data *Sekunder*, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari pihak-pihak terkait, dokumen pendukung yang berhubungan dengan survei ini.

3.3. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner yang berpedoman pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga dikumpulkan data tambahan dari dokumen-dokumen, dokumentasi dan data pendukung lainnya yang berhubungan dengan survey ini..

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah Total jumlah kunjungan pasien pada masing-masing unit layanan di 4 (empat) unit layanan yang dilakukan survei yaitu Instalasi Gawat Darurat, Ruang Rawat Inap, Poliklinik Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang Medik. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan menggunakan tabel Morgan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Daftar Sebaran Sampel Menurut Rumus Slovin

NO	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	IGD	7.199	93
2	Rawat Inap	4.780	90
3	Rawat Jalan	53.818	96
4	Penunjang Medik	30.000	96
Jumlah Sampel		95.797	375

Sumber : Data Olahan, 2022

Total sampel yang digunakan dalam menghitung nilai indeks hasil SKM RSUD Bangkinang adalah 375 Orang .

3.5. Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut :

1. Kuisioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding. Dari kuisioner, data yang terkumpul bersifat kualitatif, maka harus ditransformasikan ke dalam data kuantitatif dengan menggunakan skala Likert, dimana setiap pertanyaan yang diajukan mempunyai bobot nilai. Adapun bobot nilai untuk jawaban adalah sebagai berikut :
 - a. Jika jawaban yang dipilih Tidak Baik, maka bobotnya 1.
 - b. Jika jawaban yang dipilih Kurang Baik, maka bobotnya 2.
 - c. Jika jawaban yang dipilih Baik, maka bobotnya 3.
 - d. Jika jawaban yang dipilih Sangat Baik, maka bobotnya 4.
2. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
3. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang

$= \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0,1111$

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

Skor IKM

$= \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Lampiran PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017.

BAB IV HASIL PENGUKURAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD Bangkinang Bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2021. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

4.1 Identitas Responden

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Unit Pelayanan	Jenis Kelamin				Jumlah
	Laki-Laki		Perempuan		
IGD	39	41.94	54	58.06	93
Rawat Inap	39	43.33	51	56.67	90
Rawat Jalan	43	44.79	53	55.21	96
Penunjang Medik	48	50.00	48	50.00	96
RSUD Bangkinang	169	45.07	206	54.93	375

Sumber : Data Olahan, 2022

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di RSUD Bangkinang, kebanyakan dilakukan oleh laki-laki sebesar 45.07 % dan perempuan 54.93 %. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin Perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di RSUD Bangkinang. Namun tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden	Instalasi/ Klinik/ Unit Pelayanan							
	IGD		Rawat Inap		Rawat Jalan		Penunjang Medik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	93		90		96		96	
SD	7	7.53	11	12.22	8	8.33	5	5.21
SMP	20	21.51	14	15.56	16	16.67	15	15.63
SMA	50	53.76	46	51.11	44	45.83	47	48.96
S1	14	15.05	19	21.11	25	26.04	29	30.21
S2 / S3	2	2.15	0	0	3	3.13	0	0

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 4.2, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada RSUD Bangkinang didominasi oleh lulusan berpendidikan SMA sebesar 49.87 %, selanjutnya urutan kedua berpendidikan S1 sebesar 23.20 %, selanjutnya urutan ketiga berpendidikan SMP sebesar 17.33 %. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di RSUD Bangkinang adalah berpendidikan menengah. Dilihat dari hasil diatas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Petugas pelayanan harus senantiasa pro aktif dalam melayani masyarakat (pasien), karena dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan dan tindakan pelayanan yang dilakukan.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Instalasi/ Klinik/ Unit Pelayanan							
	IGD		Rawat Inap		Rawat jalan		Penunjang Medik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Pekerjaan	93		90		96		96	
PNS	12	12.90	17	18.89	17	17.71	18	18.75
TNI	8	8.60	2	2.22	11	11.46	2	2.08
POLRI	6	6.45	3	3.33	5	5.21	1	1.04
Swasta	38	40.86	31	34.44	31	32.29	41	42.71
Pelajar/ Mahasiswa	7	7.53	8	8.89	4	4.17	5	5.21
Tidak Bekerja	22	23.66	29	32.22	28	29.17	29	30.21

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan swasta yaitu jenis pekerjaan yang tidak tersedia dalam pilihan jawaban kuisioner yakni : pegawai swasta, tani, kebun, ibu rumah tangga dan lainnya sebesar 37.60 %, urutan kedua adalah tidak bekerja sebesar 28.80 %, urutan ketiga adalah PNS sebesar 17.07 %, dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebesar 6.40 %, dan yang terendah adalah jenis pekerjaan Polri dan TNI yaitu masing-masing sebesar 4.00 % dan 6.13 %.

4.2 Hasil Survey SKM

Untuk mengetahui nilai Indeks hasil SKM terdapat tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dilakukan. Pertama, dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1 - 4. Skor 1 kriterianya apabila pelayanan tidak baik. Skor 2 apabila pelayanan kurang baik, skor 3 apabila pelayanan baik dan skor 4 apabila pelayanan sangat baik. Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor. Kedua, dengan melihat nilai hasil SKM yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil SKM yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil SKM di RSUD Bangkinang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Melalui 3 tahapan itulah diketahui Nilai hasil SKM pada masing-masing unit pelayanan. Berikut dijelaskan uraian tentang hasil SKM pada Instalasi Gawat Darurat, Intalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Pelayanan Penunjang dan RSUD Bangkinang.

4.2.1 Instalasi Gawat Darurat

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi IGD RSUD Bangkinang dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				NRR x 0,1111 x 25
U1	Persyaratan	312	3.35	9.32
U2	Prosedur	297	3.19	8.87
U3	Waktu pelayanan	304	3.27	9.08
U4	Biaya/tarif	312	3.35	9.32
U5	Produk layanan	301	3.24	8.99
U6	Kompetensi pelaksana	307	3.30	9.17
U7	Perilaku pelaksana	300	3.23	8.96
U8	Sarana Prasarana	301	3.24	8.99
U9	Penanganan Pengaduan	305	3.28	9.11
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				81.80

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi IGD pada RSUD Bangkinang ini Baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsumnya, mayoritas kinerja pelayanan. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif (unsur ke-2) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.35. Hasil penilaian terhadap unsur ini dari 93 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yangi tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

INSTALASI GAWAT DARURAT					IKM
RESPONDEN					
JUMLAH	:	93 Orang			82
JENIS KELAMIN	:	L	=	39	
		P	=	54	
PENDIDIKAN	:	SD	=	7	
B		SMP	=	20	
		SMA	=	50	
		S1	=	14	
		S2/ S3	=	2	
Periode Survei : Januari s/d Maret					

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Prosedur (unsur ke-2) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,19. Hasil Penilaian 93 orang responden terhadap unsur ini menyatakan bahwa prosedur dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey unsur penilaian prosedur dalam memberikan pelayanan mempunyai penilaian terendah.

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada instalasi gawat darurat RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 81.80. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat berada pada kategori B dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

4.2.2 Ruang Rawat Inap

Ruang rawat inap di RSUD Bangkinang terdiri dari 15 Jenis Ruangan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini.

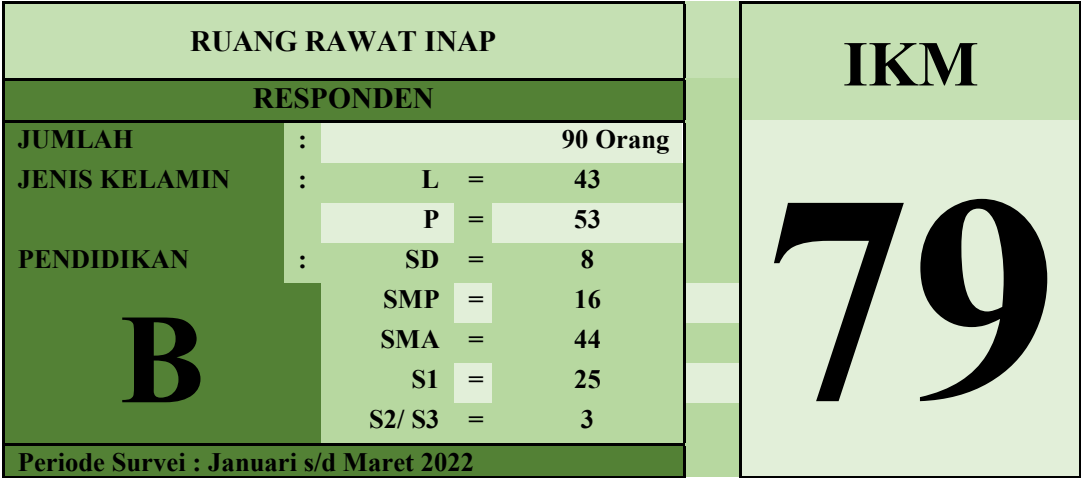
Tabel 4.5
Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap

No	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				$NRR \times 0,1111 \times 25$
U1	Persyaratan	283	3.14	8.73
U2	Prosedur	287	3.19	8.86
U3	Waktu pelayanan	282	3.13	8.70
U4	Biaya/tarif	309	3.43	9.54
U5	Produk layanan	278	3.09	8.58
U6	Kompetensi pelaksana	284	3.16	8.76
U7	Perilaku pelaksana	279	3.10	8.61
U8	Sarana Prasarana	276	3.07	8.52
U9	Penanganan Pengaduan	291	3.23	8.98
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				79.28

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa responden di Ruang Rawat Inap pada RSUD Bangkinang ini sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.43. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tarif (unsur ke-4), dari 90 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa Biaya/tarif pelayanan serta obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS. Sehingga unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur sarana prasarana (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.07. Hasil penilaian dari 90 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa hasil penanganan layanan pengaduan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang disurvei unsur sarana dan prasarana mempunyai penilaian terendah.



Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Ruang Rawat Inap RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79.28. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Ruang Rawat Inap berada pada kategori **B** dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

4.2.3 Klinik Rawat Jalan

Klinik rawat jalan di RSUD Bangkinang terdiri dari 17 klinik Rawat Jalan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6
Survey Kepuasan Masyarakat pada Klinik Rawat Jalan

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				NRR x 0,1111 x 25
U1	Persyaratan	273	2.94	8.15
U2	Prosedur	291	3.13	8.69
U3	Waktu pelayanan	267	2.90	8.06
U4	Biaya/tarif	318	3.42	9.50
U5	Produk layanan	274	2.95	8.18
U6	Kompetensi pelaksana	271	2.91	8.09
U7	Perilaku pelaksana	288	3.10	8.60
U8	Sarana Prasarana	263	2.83	7.85
U9	Penanganan Pengaduan	267	2.87	7.97
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				75.11

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa responden di Klinik Rawat Jalan pada RSUD Bangkinang ini Kurang baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya kurang baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.42. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tariff (unsur ke-4), dari 96 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa kompetensi pelaksanaan sudah sangat baik. Dan unsur ini tetap perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu unsur sarana dan prasarana (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2.83. Hasil penilaian 96 orang responden terhadap unsur ini menyatakan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey, unsur penilaian sarana dan prasarana mempunyai penilaian terendah . Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya alat kesehatan yang memadai pada pelayanan di RSUD Bangkinang.

KLINIK RAWAT JALAN				IKM
RESPONDEN				
JUMLAH	:	96 Orang		75
JENIS KELAMIN	:	L	= 43	
		P	= 53	
PENDIDIKAN	:	SD	= 8	
	C	SMP	= 16	
		SMA	= 44	
		S1	= 25	
		S2/ S3	= 3	
Periode Survei : Januari s/d Maret				

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Klinik Rawat Jalan RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 75.11 . Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Klinik Rawat Jalan berada pada **kategori C** dan kinerja pelayanan dengan **kategori Kurang Baik**.

4.2.4 Instalasi Penunjang Medik

Instalasi penunjang medik di RSUD Bangkinang terdiri dari 5 Ruangan Pelayanan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4.7
Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Penunjang Medik

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				$NRR \times 0,1111 \times 25$
U1	Persyaratan	289	3.31	9.20
U2	Prosedur	315	3.50	9.72
U3	Waktu pelayanan	289	3.25	9.02
U4	Biaya/tarif	328	3.64	10.12
U5	Produk layanan	311	3.46	9.60
U6	Kompetensi pelaksana	301	3.34	9.29
U7	Perilaku pelaksana	320	3.56	9.88
U8	Sarana Prasarana	297	3.30	9.17
U9	Penanganan Pengaduan	316	3.51	9.75
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				85.74

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi Penunjang Medik pada RSUD Bangkinang ini sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unurnya, mayoritas kinerja pelayanan unurnya sudah baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur penanganan pengaduan (unsur ke-9) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.51. Hasil penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan (unsur ke-9), dari 90 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan sangatlah cepat tanggap.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu waktu pelayanan pelaksana (unsur ke-3). Hasil penilaian 90 orang responden terhadap unsur ini menyatakan waktu pelayanan perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang disurvei, unsur waktu pelayanan mempunyai penilaian terendah.

INSTALASI PENUNJANG MEDIK			IKM
RESPONDEN			
JUMLAH	:	90 Orang	86
JENIS KELAMIN	:	L = 43	
		P = 53	
PENDIDIKAN	:	SD = 8	
		SMP = 16	
		SMA = 44	
		S1 = 25	
		S2/ S3 = 3	
B			
Periode Survei : Januari s/d Maret			

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada Instalasi penunjang medik RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 85.74. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Instalasi penunjang medik berada pada kategori B dan kinerja pelayanan dengan kategori BAIK.

4.2.5 SKM RSUD Bangkinang

Hasil akumulasi penghitungan SKM pada masing-masing ruangan dijadikan acuan untuk menilai SKM RSUD Bangkinang, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8
Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR	IKM
				NRR x 0,1111 x 25
U1	Persyaratan	1175	3.13	8.70
U2	Prosedur	1199	3.20	8.88
U3	Waktu pelayanan	1149	3.08	8.56
U4	Biaya/tarif	1276	3.40	9.45
U5	Produk layanan	1173	3.13	8.69
U6	Kompetensi pelaksana	1170	3.12	8.67
U7	Perilaku pelaksana	1193	3.18	8.84
U8	Sarana Prasarana	1143	3.05	8.47
U9	Penanganan Pengaduan	1186	3.16	8.78
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				79.03

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada RSUD Bangkinang ini baik. Hal ini terlihat dari penilaian dari 9 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik. Dalam Penilaian ini, unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3.40. Hasil penilaian terhadap unsur biaya/tarif (unsur ke-4), dari 375 orang responden yang di survei, responden menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan dan obat yang dibayarkan oleh masyarakat (pasien) murah dan terjangkau, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya apapun. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu sarana dan prasarana (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,05. Hasil Penilaian 375 orang responden terhadap unsur ini menyatakan bahwa hasil layanan petugas yang memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang karena dari 9 (Sembilan) unsur yang di survey unsur penilaian hasil layanan mempunyai penilaian terendah.

RSUD BANGKINANG		IKM	
RESPONDEN			
JUMLAH	: 375 Orang	79	
JENIS KELAMIN	: L = 169		
	: P = 206		
PENDIDIKAN	: SD = 31		
	: SMP = 65		
	: SMA = 187		
	: S1 = 87		
	: S2/ S3 = 5		
Periode Survei : Januari s/d Maret			

Secara keseluruhan penilaian survey kepuasan masyarakat pada RSUD Bangkinang didapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79.03. Angka ini mempunyai arti bahwa mutu pelayanan pada Instalasi penunjang medik berada pada **kategori B** dan kinerja pelayanan dengan kategori **BAIK**.

4.3 Pembahasan Survey SKM

Pembahasan Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indek 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. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sub efisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022 didapatkan nilai IKM sebesar 3,16 berada dalam nilai interval IKM 3,064 – 3,523. Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 79.03, berada dalam nilai interval konversi antara 76,61 - 88,30. **Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di RSUD Bangkinang mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.**

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah diantaranya tentang:

- 1. Sarana dan Prasarana . Hal ini terjadi disebabkan karena kurangnya peralatan medis pelayanan di RSUD Bangkinang. Untuk itu perlu ditingkatkannya

peralatan medis yang memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan pada RSUD Bangkinang.

2. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pihak RSUD Bangkinang belum konsisten dalam pelaksanaannya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan.
3. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang, berkaitan dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sehingga pengguna layanan kesehatan merasa tenang dan puas.

Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan perlu dibekali tentang diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan yang berimplikasi pada meningkatnya nilai dalam survey kepuasan masyarakat ke depannya. Hal ini sesuai dengan Visi RSUD Bangkinang yaitu “Mewujudkan Rumah Sakit Kelas B terbaik dan Islami di Provinsi Riau Tahun 2022” dan dituangkan dalam salah satu butir Misi RSUD Bangkinang poin ke 3 (tiga) yang berbunyi “Meningkatkan Kinerja, Kompetensi dan Kesejahteraan Karyawan”. Dengan visi dan misi tersebut semestinya RSUD Bangkinang dalam menjalankan tugas dan fungsinya haruslah menerapkan prinsip-prinsip layanan prima pada setiap tahap kegiatannya. Dengan layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tata laksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya.

Untuk itu RSUD Bangkinang perlu meningkatkan pelayanan kesehatan dengan berbagai macam alat kesehatan yang memadai. Kecepatan pelayanan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian. Kecepatan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan/pasien dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau pasien sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang diambil

contohnya menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera membantu pelanggan dan memenuhi keperluan mereka. Selain itu juga kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana kesehatan harus meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sehingga pengguna layanan kesehatan bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal dan pengguna layanan merasa puas.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Bangkinang Triwulan 1 Tahun 2022 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanannya bernilai 79.03 (Baik), sehingga perlu ditingkatkan untuk masa yang akan datang.
2. Secara umum semua unsur yang dinilai dalam survey kepuasan masyarakat ini perlu untuk ditingkatkan namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian secara khusus adalah mengenai: Sarana dan Prasarana, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana.

5.2 Rekomendasi

1. Kepala Bidang Pelayanan
 - a. Mengingatkan kembali kepada semua karyawan tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, secara khususnya para dokter spesialis dan tenaga kesehatan lainnya yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan pada RSUD Bangkinang.
 - b. Sudah saatnya untuk mengubah mindset dan perilaku kerja sesuai dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.
2. Kepala Bidang Sumber Daya Manusia dan Pendidikan
 - a. Mengingatkan kembali tentang pentingnya budaya kerja terutama tentang disiplin kerja kepada seluruh karyawan RSUD Bangkinang terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pasien.
 - b. Menegur secara lisan maupun tulisan terhadap pelanggar disiplin.
 - c. Memberikan pendidikan dan pelatihan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai RSUD Bangkinang.
3. Kepala Bagian Administrasi Umum

Mengusulkan ataupun memperbaiki sarana dan prasarana rumah sakit yang telah rusak sehingga pengguna layanan RSUD Bangkinang nyaman dalam menggunakannya.

4. Kepala Bidang Keuangan

Menyiapkan kebutuhan pembiayaan anggaran dalam peningkatan pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana prasarana RSUD Bangkinang.

Bangkinang, April 2022
Ketua Tim Pengelola Survei

DENRI BOTMAN
NIP 19810902 200701 1 003

