

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA RSUD BANGKINANG

TAHUN 2023



**RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BANGKINANG**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada RSUD Bangkinang yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin bulanan yang dilakukan untuk memulai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan pada RSUD Bangkinang.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan RSUD Bangkinang. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan RSUD Bangkinang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Bangkinang, 01 Januari 2024

UNIT LAYANAN PENGADUAN



DEWI SARTIKA, S.I.KOM

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR DIAGRAM | iv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Ringkasan Eksekutif | 1 |
| B. Latar Belakang..... | 1 |
| C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| D. Tujuan dan Manfaat | 3 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA | |
| A. Tempat dan Waktu | 4 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 4 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 4 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 5 |
| E. Langkah – Langkah Pengolahan Data | 6 |
| F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat | 6 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA | |
| A. Analisa Data | 8 |
| 1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 8 |
| 2. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 9 |
| 3. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 9 |
| 4. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur..... | 10 |
| B. Hasil Survey..... | 10 |
| 1. Instalasi Gawat Darurat..... | 10 |
| 2. Klinik Rawat Jalan..... | 11 |
| 3. Ruang Rawat Inap | 12 |
| 4. Instalasi Penunjang Medik..... | 12 |
| 5. SKM RSUD BANGKINANG | 13 |
| BAB IV PENUTUP | |
| 1. Kesimpulan | 14 |
| 2. Saran..... | 14 |
| 3. Penutup..... | 15 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Contoh Penggunaan Skala Likert | 5 |
| Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan Dan Kinerja Unit Layanan | 5 |
| Tabel 3 Daftar Sebaran Sampel Menurut Tabel Morgan | 5 |
| Tabel 4 Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat | 11 |
| Tabel 5 Survey Kepuasan Masyarakat pada Rawat Jalan | 11 |
| Tabel 6 Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap | 12 |
| Tabel 7 Survey Kepuasan Masyarakat pada Penunjang Medik..... | 12 |
| Tabel 8 Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang..... | 13 |

DAFTAR DIAGRAM PIE

| | |
|--|----|
| Diagram 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 8 |
| Diagram 2 Responden Berdasarkan Pendidikan | 9 |
| Diagram 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 9 |
| Diagram 4 Responden Berdasarkan Umur | 10 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Ringkasan Eksekutif

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang yang beralamat di Jalan Lingkar Bangkinang – Batu Belah, Kampar, Riau telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 sebagai tujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Tujuan dilaksanakan SKM yaitu mengetahui terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan RSUD Bangkinang dipersepsikan Baik oleh publik, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada bulan Januari – Desember adalah **kualitas pelayanan Baik (B) dengan nilai 78.57**. Maka dari itu Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten pada RSUD Bangkinang sehingga terwujudnya kepemimpinan yang baik (*good governance*).

B. 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan

masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dilaksanakan SKM terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang sebagai berikut:

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSUD Bangkinang sehingga diperoleh nilai/ tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada RSUD Bangkinang dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat dilaksanakan 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 secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II**PENGUMPULAN DATA****A. Tempat dan Waktu**

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 1 (Satu) Tahun yaitu pada bulan Januari sampai bulan Desember Tahun 2023.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diperoleh dengan 4 cara, yaitu: KIOSK, Website, Aplikasi pada Handphone, dan Foto Kode Scanner di Banner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari pihak-pihak terkait, dokumen pendukung yang berhubungan dengan survei ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melalui KIOSK, Website, Aplikasi pada Handphone, Foto Kode Scanner di Banner 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. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah

satu dari pilihan yang tersedia. Dalam laporan SKM ini menggunakan 4 (empat) skala pilihan seperti contoh Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1
Contoh Penggunaan Skala Likert

| No | Keterangan | Poin |
|----|---------------------|------|
| 1 | Sangat Setuju | (4) |
| 2 | Setuju | (3) |
| 3 | Tidak Setuju | (2) |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | (1) |

Tabel 2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

| 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 |

D. 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 3 dibawah ini :

Tabel 3
Daftar Sebaran Sampel Menurut Tabel Morgan

| NO | Jenis Pelayanan | Populasi Pertahun | Sampel |
|----|-----------------|----------------------|--------|
| 1 | IGD | 16.077 | 377 |
| 2 | Rawat Inap | 5974 | 361 |
| 3 | Rawat Jalan | 62.687 | 384 |

| | | | |
|---|--------------------|--------|-----|
| 4 | Penunjang Medik | 73.565 | 382 |
|---|--------------------|--------|-----|

| | | |
|---------------|---------|-------|
| Jumlah Sampel | 158.303 | 1.504 |
|---------------|---------|-------|

Sumber : Olahan Data 2022

Total sampel yang digunakan dalam menghitung nilai indeks hasil SKM RSUD Bangkinang selama satu tahun adalah 1.504 Orang namun data yang telah melakukan survei tahun 2023 sebanyak total **1.477 orang**.

E. Langkah – Langkah Pengolahan Data

1. RSUD Bangkinang mengembangkan 2 cara pengisian survei kepuasan masyarakat secara elektronik yaitu dengan menggunakan layar sentuh (KIOSK) dan juga melalui hp, pengisian survei kepuasan masyarakat / diletakkan di beberapa titik yang mempunyai banyak pasien.
2. Pasien membuka aplikasi survei melalui hp/kiosk yang berisikan data pribadi dan juga pertanyaan-pertanyaan survei terhadap pelayanan yang ada di RSUD Bangkinang
3. Pengisian survei melalui pemilihan layar sentuh dengan menampilkan pertanyaan dan icon senyum yang berisikan nilai bobot dari setiap jawaban yang dipilih.
4. Data yang masuk disimpan secara digital ke database di RSUD Bangkinang, aplikasi secara otomatis melakukan penghitungan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

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

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

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

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah 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 adalah 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

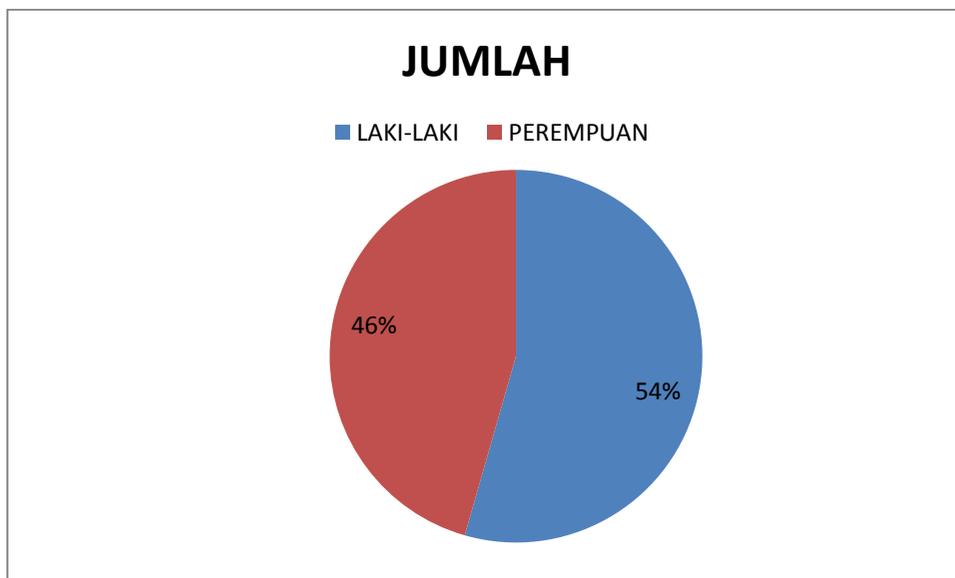
HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Analisa Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD Bangkinang Bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2023. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan Grafik dan tabel yang dikelompokkan berdasar jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

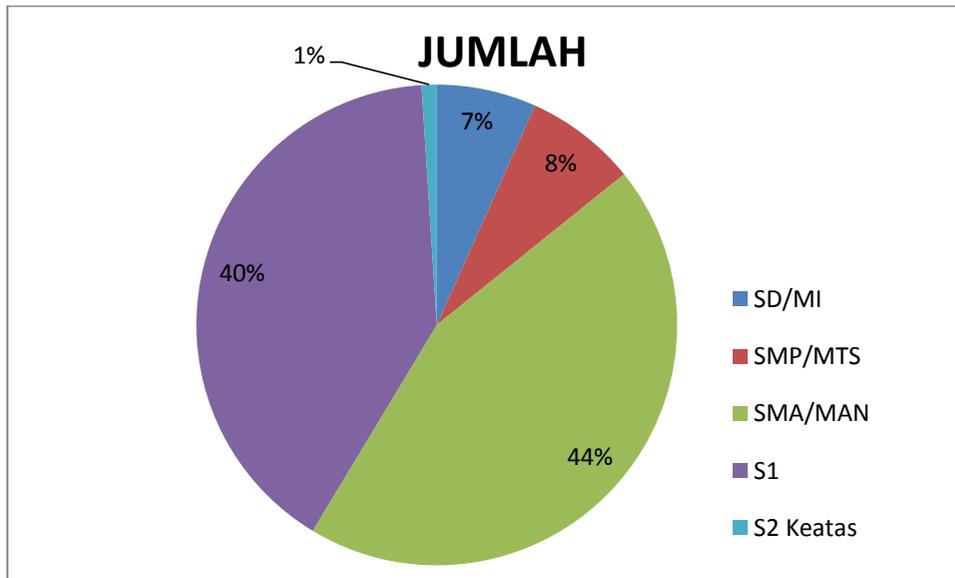
Diagram Pie 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan hasil dari Diagram Pie diatas membuktikan bahwa kunjungan terbanyak di RSUD Bangkinang adalah Laki-laki Yaitu sebesar 804 (46%) orang dan perempuan sebesar 673 (54%) orang.

2. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

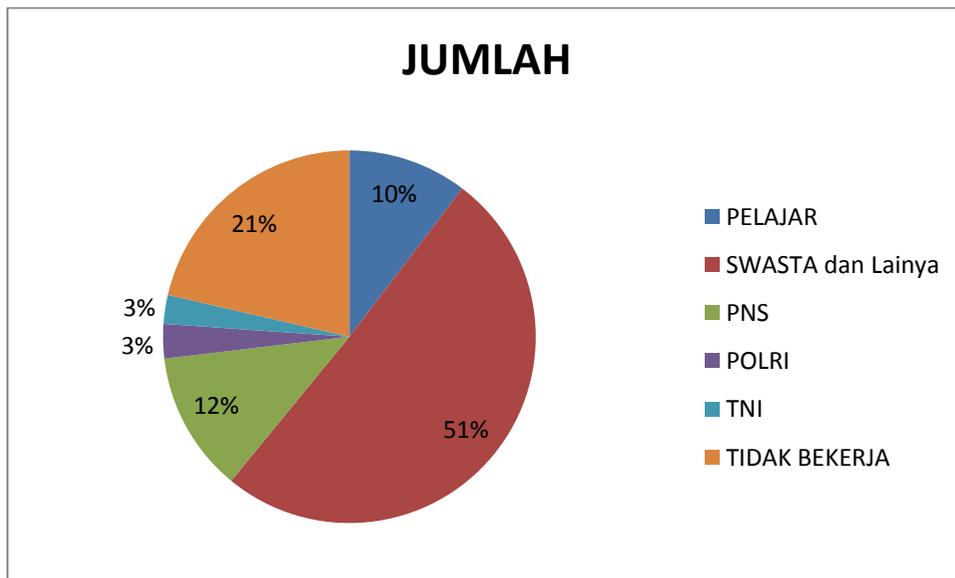
Diagram Pie 2
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan hasil Diagram Pie diatas pendidikan terbanyak adalah SMA/MAN yaitu sebesar 44%. Dilihat dari hasil diatas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan.

3. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

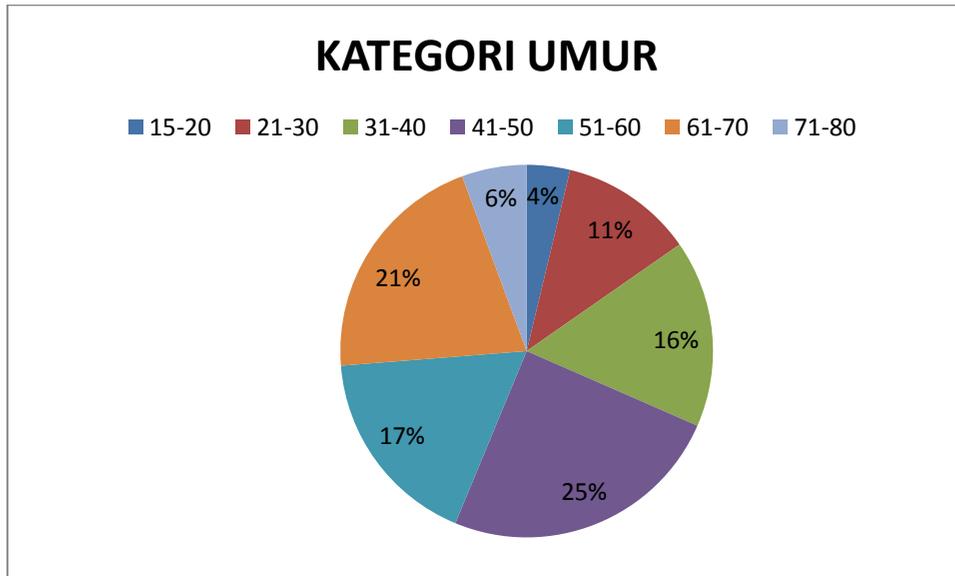
Diagram Pie 3
Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan hasil Diagram Pie 3 pekerjaan terbanyak adalah Swasta dan lainnya, yaitu sebesar 51%, urutan kedua yaitu Tidak Bekerja sebesar 21% dan urutan ketiga yaitu PNS Sebesar 12%, hal tersebut menunjukkan bahwa msyarakat yang menggunakan layanan RSUD Bangkinang didominasi oleh pekerjaan Sektor Non Formal.

4. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur

Diagram Pie 4
Responden Berdasarkan Umur



Berdasarkan Diagram Pie 4, rata-rata umur responden terbanyak yang sering berkunjung ke RSUD Bangkinang adalah umur 41-50 tahun yaitu sebesar 25% atau sebanyak 79 Orang, hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif yang lebih banyak menjadi responden.

B. Hasil Survey

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang terbagi menjadi 4 Bagian yaitu, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Jalan, Rawat Inap dan Penunjang Medik.

1. Instalasi Gawat Darurat

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi IGD RSUD Bangkinang dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat

| No. | UNSUR PELAYANAN | Σ Nilai/ Unsur | NRR | IKM $NRR \times 0,1111$ $\times 25$ |
|-----|---------------------|-----------------------------|-------------|---|
| U1 | Persyaratan | 1053 | 2,93 | 8,14 |
| U2 | Prosedur | 1073 | 2,97 | 8,25 |
| U3 | Waktu pelayanan | 1117 | 3,11 | 8,64 |
| U4 | Biaya/tariff | 1353 | 3,75 | 10,42 |
| U5 | Produk layanan | 1125 | 3,12 | 8,67 |

| | | | | |
|----|----------------------|------|------|------|
| U6 | Kompetensi pelaksana | 1143 | 3,18 | 8,83 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 1208 | 3,36 | 9,33 |
| U8 | Sarana Prasarana | 1148 | 3,18 | 8,83 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 1194 | 3,31 | 9,19 |

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 80,30

Berdasarkan tabel 4 diatas, IGD mendapatkan SKM sebesar **80,30** dengan mutu pelayanan **Baik**. Dengan unsur tertinggi Unsur ke-4 yaitu Biaya/tarif dengan nilai sebesar 10,42 dan unsur terendah Unsur Ke-1 Sarana Prasarana dengan nilai sebesar 8,14.

2. Klinik Rawat Jalan

Klinik rawat jalan di RSUD Bangkinang terdiri dari 13 klinik Rawat Jalan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5
Survey Kepuasan Masyarakat pada Klinik Rawat Jalan

| No. | UNSUR PELAYANAN | Σ Nilai/ Unsur | NRR | IKM $NRR \times 0,1111$ $\times 25$ |
|---|----------------------|-----------------------------|-------------|---|
| U1 | Persyaratan | 1070 | 2,83 | 7,86 |
| U2 | Prosedur | 1108 | 2,93 | 8,13 |
| U3 | Waktu pelayanan | 1105 | 2,92 | 8,11 |
| U4 | Biaya/tarif | 1452 | 2,83 | 10,63 |
| U5 | Produk layanan | 1124 | 2,97 | 8,24 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 1143 | 3,02 | 8,38 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 1226 | 3,23 | 8,97 |
| U8 | Sarana Prasarana | 1150 | 3,03 | 8,41 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 1237 | 3,26 | 9,05 |
| NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | | | | 77,82 |

Berdasarkan tabel 5 diatas, Klinik Rawat Jalan mendapatkan SKM sebesar **77,82** dengan mutu pelayanan **Baik**. Dengan unsur tertinggi Unsur ke-4 yaitu Biaya/tarif dengan nilai sebesar 10,63,

dan unsur terendah Unsur Ke-1 yaitu Unsur Pesyaratan dengan nilai sebesar 7,86.

3. Ruang Rawat Inap

Ruang rawat inap di RSUD Bangkinang terdiri dari 8 Jenis Ruangan. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6
Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap

| No. | UNSUR PELAYANAN | Σ Nilai/ Unsur | NRR | IKM NRR x 0,1111 x 25 |
|---|----------------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|
| U1 | Persyaratan | 1019 | 2,85 | 7,92 |
| U2 | Prosedur | 1063 | 2,96 | 8,22 |
| U3 | Waktu pelayanan | 1067 | 2,97 | 8,25 |
| U4 | Biaya/tarif | 1396 | 3,89 | 10,80 |
| U5 | Produk layanan | 1067 | 2,97 | 8,25 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 1097 | 3,07 | 8,53 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 1204 | 3,35 | 9,30 |
| U8 | Sarana Prasarana | 1109 | 3,09 | 8,52 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 1170 | 3,26 | 9,05 |
| NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | | | | 78,91 |

Berdasarkan tabel 6 diatas, Klinik Rawat Jalan mendapatkan SKM sebesar **78,91** dengan mutu pelayanan **Baik**. Dengan unsur tertinggi Unsur ke-4 yaitu Biaya/tarif dengan nilai sebesar 10,83, dan unsur terendah Unsur Ke-1 yaitu Persyaratan dengan nilai sebesar 7,92.

4. Instalasi Penunjang Medik

Instalasi Penunjang Medik RSUD Bangkinang terdiri dari 4 Instalasi. Hasil penghitungan SKM masing-masing ruangan dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7
Survey Kepuasan Masyarakat pada Ruang Rawat Inap

| No. | UNSUR PELAYANAN | Σ Nilai/ Unsur | NRR | IKM NRR x 0,1111 x 25 |
|-----|---|-----------------------------|-------------|-----------------------------|
| | U1 Persyaratan | 1064 | 2,81 | 7,80 |
| | U2 Prosedur | 1082 | 2,86 | 7,94 |
| | U3 Waktu pelayanan | 1095 | 2,90 | 8,05 |
| B | U4 Biaya/tariff | 1401 | 3,71 | 10,30 |
| e | U5 Produk layanan | 1135 | 3,01 | 8,36 |
| r | U6 Kompetensi pelaksana | 1146 | 3,04 | 8,44 |
| d | U7 Perilaku pelaksana | 1221 | 3,23 | 8,97 |
| a | U8 Sarana Prasarana | 1147 | 3,03 | 8,42 |
| s | U9 Penanganan Pengaduan | 1234 | 3,26 | 9,05 |
| a | NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | | | 77,38 |
| r | | | | |
| k | | | | |

an tabel 7 diatas, Instalasi Penunjang Medik mendapatkan SKM sebesar **77,38** dengan mutu pelayanan **Baik**. Dengan unsur tertinggi Unsur ke-4 yaitu Biaya dan Tarif dengan nilai sebesar 10,30, dan unsur terendah Unsur Ke-1 yaitu Persyaratan dengan nilai sebesar 7,80.

5. SKM RSUD Bangkinang

Hasil akumulasi perhitungan SKM pada masing-masing ruangan dijadikan acuan untuk menilai SKM RSUD Bangkinang, hasilnya dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini :

Tabel 8
Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bangkinang

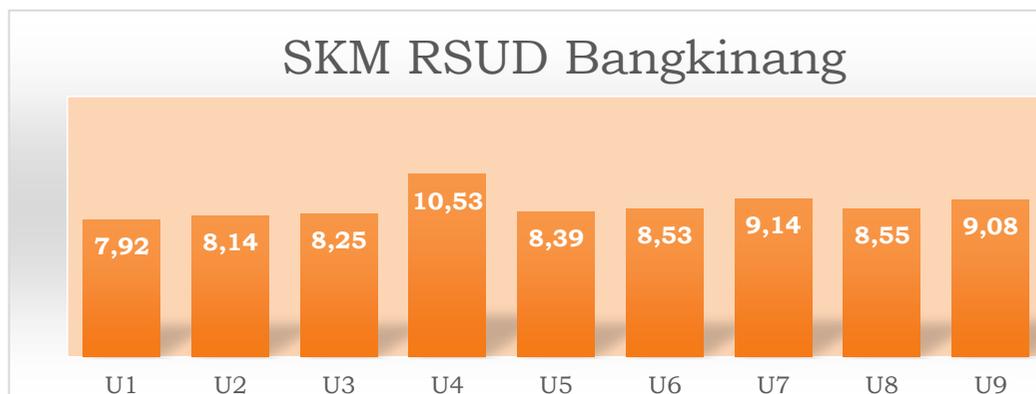
| No. | UNSUR PELAYANAN | Σ Nilai/ Unsur | NRR | IKM NRR x 0,1111 x 25 |
|-----|-----------------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|
| | U1 Persyaratan | 4206 | 3,24 | 7,92 |
| | U2 Prosedur | 4326 | 3,21 | 8,14 |
| | U3 Waktu pelayanan | 4384 | 3,11 | 8,25 |
| | U4 Biaya/tarif | 5602 | 3,58 | 10,53 |

| | | | | |
|----|----------------------|------|------|------|
| U5 | Produk layanan | 4451 | 3,13 | 8,39 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 4529 | 3,12 | 8,53 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 4859 | 3,20 | 9,14 |
| U8 | Sarana Prasarana | 4554 | 3,14 | 8,55 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 4835 | 3,26 | 9,08 |

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 78,57

Berdasarkan tabel 8 diatas, SKM RSUD Bangkinang mendapatkan SKM sebesar **78,57**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Dengan unsur tertinggi Unsur ke-4 yaitu Biaya/tarif dengan nilai sebesar 10,53, dan unsur terendah adalah unsur ke-1 yaitu unsur Persyaratan dengan nilai sebesar 7,92, Untuk itu Unsur persyaratan perlu ditinjau kembali.

Mengenai lebih jelas, hasil penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bangkinang dapat dilihat pada gambar berikut:



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. RSUD Bangkinang telah melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unite penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan RSUD Bangkinang dipresepsikan **Baik** oleh publik, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur Pelayanan adalah **78,57**.
3. Berdasarkan hasil Survey yang telah dilakukan, perlu adanya dilakukan perbaikan yaitu:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Prosedur
 - 3) Waktu Pelayanan
4. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu:
 - 1) Biaya/ Tarif

B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, RSUD Bangkinang sebagai pelayanan publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- 1) Mempertahankan hasil yang telah dipresepsikan oleh publik mengenai RSUD Bangkinang
- 2) Pihak manajemen harus terus berkomitmen dalam hal meninjau ulang tentang Persyaratan, Prosedur dan waktu pelayanan,
- 3) Mempertahankan unsur dengan nilai tertinggi sehingga masyarakat masih bisa tetap menggunakan pelayanan di RSUD Bangkinang.

C. Penutup

Survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan RSUD Bangkinang.

Bangkinang, 02 Januari 2023

UNIT Layanan Pengaduan



DEWI SARTIKA, S.I.KOM