



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV
TAHUN 2022

RSUD Kabupaten Sumedang

Jl. Palasari No 80 Sumedang- Jawa Barat

SMS Center : 081394241941

email:rsud.sumedang@gmail.com- web: rsud.sumedangkab.go.id

Survey:
Excellent: ✓
Good:
Fair:
Poor:



Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Berkat Rahmat dan Hidayah Nya penyusunan "Laporan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang 2022 Triwulan IV " dapat diselesaikan.

Kami berharap Laporan ini dapat memberikan informasi yang memadai dan konstruktif bagi jajaran rumah sakit yang dijadikan acuan dalam proses pelayanan sehingga menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang sebagai mitra kepercayaan dibidang pelayanan kesehatan.

Perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yang telah dicapai selama ini adalah Berkat Rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan hasil kerja keras dari semua pihak. Adanya kemitraan serta kerjasama dengan komitmen yang tinggi merupakan pendukung yang telah berkontribusi dalam perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang

Penyusunan "Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang 2022 Triwulan IV" merupakan sebagian laporan dari kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dan merupakan salah satu wujud akuntabilitas dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh jajaran pimpinan dan staf Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yang telah bekerja dan menjalankan tugas yang dibebankan serta kepercayaan dan kerja sama yang telah diberikan oleh seluruh pihak dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

Sumedang, 02 Januari 2023
Direktur
RSUD Kabupaten Sumedang

Drs. M. Aceng Solahudin Ahmad, M.Kes
NIP. 19680612 200112 1 005

DAFTAR ISI

| No. | Judul | Halaman |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Kata pengantar | i |
| 2. | Daftar isi | ii |
| 3. | BAB I | 1 |
| | Pendahuluan | 1 |
| | Latar Belakang | 2 |
| | Tujuan Umum dan Tujuan Khusus | 3 |
| | Ruang Lingkup Penelitian | 3 |
| 4. | BAB II Tinjauan Pustaka | 4 |
| 5. | BAB III Metode penelitian | 7 |
| 6. | BAB IV Hasil analisa dan Rekomendasi | 15 |
| 7. | Bab V Penutup | 26 |

BAB I PENDAHULUAN

I. Pendahuluan

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 yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan fungsi rumah sakit umum daerah dan dalam upaya menjamin kualitas pelayanan publik pada masyarakat di Kabupaten Sumedang, perlu upaya untuk mengevaluasi atau menilai sejauh mana kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Mengacu pada PerMenpan-RB NOMOR 14 TAHUN 2017 dan standar pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Sumedang, maka perlu dilakukan evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sumedang. Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

- 1) Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei,
- 2) Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- 3) Langkah-Langkah Pengolahan Data
- 4) Pemantauan, Evaluasi
- 5) Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
- 6) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Melalui Laporan ini disampaikan rencana tindak lanjut dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat.

II. Latar Belakang

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dengan status rumah sakit tipe B non pendidikan

serta pengelolaannya sudah dalam bentuk layanan umum sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di pemerintah Kabupaten Sumedang, mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna, serta melaksanakan pelayanan rujukan. Secara lebih terperinci tugas lain yang diemban rumah sakit yaitu : penyelenggaraan medis, penyelenggaraan pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta penyelenggaraan teknis administrasi kesekretariatan, ketatausahaan, keuangan, dan kepegawaian serta penyusunan rencana program kegiatan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dengan status rumah sakit tipe B non pendidikan serta pengelolaannya sudah dalam bentuk layanan umum sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di pemerintah Kabupaten Sumedang, mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna, serta melaksanakan pelayanan rujukan. Secara lebih terperinci tugas lain yang diemban rumah sakit yaitu : penyelenggaraan medis, penyelenggaraan pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, serta penyelenggaraan teknis administrasi kesekretariatan, ketatausahaan, keuangan, dan kepegawaian serta penyusunan rencana program kegiatan rumah sakit.

Berdasarkan fungsi rumah sakit umum daerah dan dalam upaya menjamin kualitas pelayanan publik pada masyarakat di Kabupaten Sumedang, Perlu upaya untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Mengacu pada PerMenpan-RB No. 17 Tahun 2014 dan standar pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Sumedang, maka perlu dilakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sumedang.

III. Tujuan Umum Dan Khusus

1. Tujuan Umum

Memberikan gambaran secara umum survey indeks kepuasan masyarakat di area pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang

2. Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Sumedang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Ruang Lingkup Penelitian

Survey ini dilakukan terhadap seluruh unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sebagai penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan unit pelayanan masing- masing. Dengan jumlah sampel sebanyak 280 orang responden. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan, selama 6 hari kerja;
- b. Tahap pelaksanaan pengumpulan data melalui survey online
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Umum

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

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** 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.
2. **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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

2.2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

C. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

D. Biaya/Tarif

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.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

I. Sarana dan Prasarana

yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

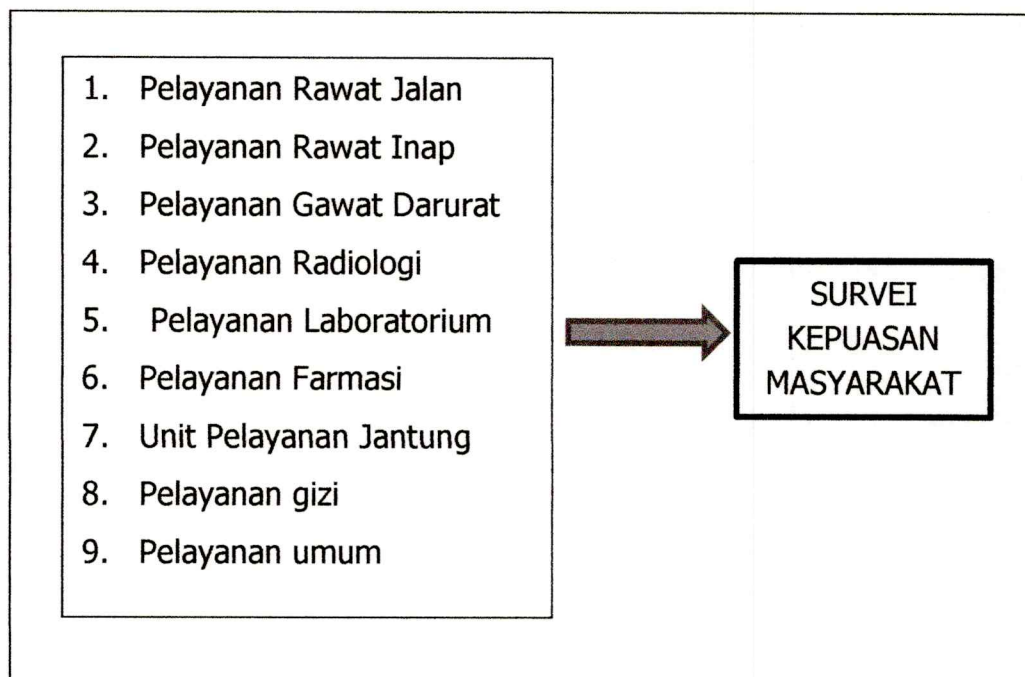
BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian yang akan dilaksanakan. Secara berurutan akan disajikan metoda penelitian, teknik sampling yang akan digunakan, penentuan jumlah sampel yang diperlukan, instrumen penelitian, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

A. Kerangka Konsep Penelitian

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1
Kerangka Konsep Penelitian**



B. Kerangka Konsep Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Tujuannya untuk mendapatkan gambaran nyata tentang indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Sumedang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang

C. Populasi, Sampel, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan kesehatan pasien/keluarga yang berkunjung ke RSUD Sumedang pada tahun 2022. Pengambilan data dilakukan secara accidental sampling sesuai dengan jumlah pasien. Teknik sampling yang akan digunakan adalah random sampling untuk

mencapai derajat generalisasi dan keterwakilan yang tinggi. Metoda yang akan digunakan adalah survei lapangan dengan prosedur:

- a) Memilih ukuran sampel berdasar kerangka sampel (sampling frame) yang diperoleh berdasar data masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sumedang.
- b) PIC unit pelayanan memohon kesediaan calon responden untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini sebagai responden
- c) Untuk meningkatkan partisipasi calon responden, RSUD sumedang menyiapkan visualisasi banner untuk memudahkan pengisian questioner.
- d) Pada saat pengisian kuesioner, PIC mendampingi dan menjelaskan maksud suatu pertanyaan jika dibutuhkan agar responden tidak keliru dalam mempersepsikan pertanyaan, selain itu juga agar tingkat pengembalian kuesioner tinggi.

2. Penentuan Ukuran Sampel

Jumlah sampel yang akan ditarik untuk survei lapangan ini adalah sebanyak 280 orang. Untuk Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu dengan rumus sebagai berikut: Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 209 pasien. Responden yang diteliti terdiri dari pasien Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Laboratorium, Radiologi, Farmasi. Pelayanan jantung, gizi dan pelayanan lainnya.

D. Instrumen Penelitian

Kuesioner penelitian disesuaikan dengan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor14 Tahun 2017, yang mengandung parameter dan indikator kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah. Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pasien di RSUD Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, secara spesifik unsur-unsur tersebut adalah:

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 Pelayanan, yaitu angka 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 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 setiap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana

Data sekunder diambil melalui penelusuran pustaka, berupa buku- buku, jurnal ilmiah, publikasi statistik maupun penelusuran di internet, berkaitan dengan data- data tambahan dan pendukung yang diperlukan dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Selain itu, Tenaga Peneliti juga mengadopsi instrumen yang digunakan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang relevan, valid, dan reliabel sebagai dasar dalam penyusunan struktur kuesioner yang terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

| | | |
|------------|---|--|
| Bagian I | : | Identitas responden, meliputi nama, no.telp, alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan. Bagian ini berguna untuk mendapatkan profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang. |
| Bagian II | : | Mutu pelayanan publik. Berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai. |
| Bagian III | : | Mutu pelayanan masing-masing instalasi/bagian. Berisi |

| | |
|--|--|
| | pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai |
|--|--|

E. Definisi Operasional

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.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah RSUD Kabupaten Sumedang.

Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi dan pemerintah, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja RSUD Kabupaten Sumedang sebagai unit pelayanan. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan (RSUD Kabupaten Sumedang) selama tahun 2022.

F. Metode Analisis

Data yang berasal dari tanggapan responden atas item-item pertanyaan kuesioner ditabulasikan dan dianalisis dengan metoda analisis deskriptif. Pengolahan data menggunakan program aplikasi komputer yang sesuai dengan kebutuhan. Analisis tersebut akan memberikan gambaran keseluruhan tentang tanggapan masyarakat terhadap kinerja RSUD Kabupaten Sumedang dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Struktur analisis dibagi dalam dua bagian, pertama adalah karakteristik demografis responden dan kedua adalah penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis layanan, kelompok umur, tingkat pendidikan, jenis pendidikan, dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Pengolahan data menggunakan model sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik secara statistik maupun regulasi. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak sembilan (9) Unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

| PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (Y) |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

1. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b) Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata

per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing

unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsure

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.\

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | |
| INilai /Unsu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NRR Unsur | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== |
| NRR tertimb. unsur | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== |
| IKM Unit pelayanan | #DIV/0! | | | | | | | | |

- Keterangan :**
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,1111 per unsur

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | ===== |
| U2 | Prosedur | ===== |
| U3 | Waktu pelayanan | ===== |
| U4 | Biaya/tarif | ===== |
| U5 | Produk layanan | ===== |
| U6 | Kompetensi pelaksana | ===== |
| U7 | Perilaku pelaksana | ===== |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | ===== |
| U9 | Sarana dan Prasarana | ===== |

IKM UNIT PELAYANAN :
Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

BAB IV HASIL ANALISA

Adapun Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang adalah :

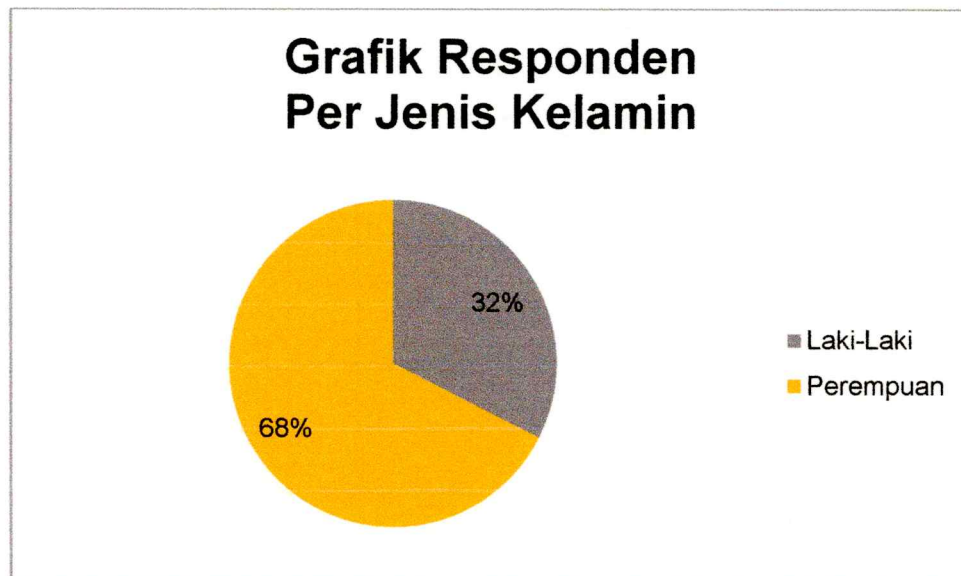
A. Gambaran Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu gambaran karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan serta jenis penjamin pembayaran yang digunakan. Berikut kami sajikan table dan chart data mengenai karakteristik responden survey kepuasan masyarakat RSUD Sumedang Triwulan 4 Tahun 2022.

1. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin

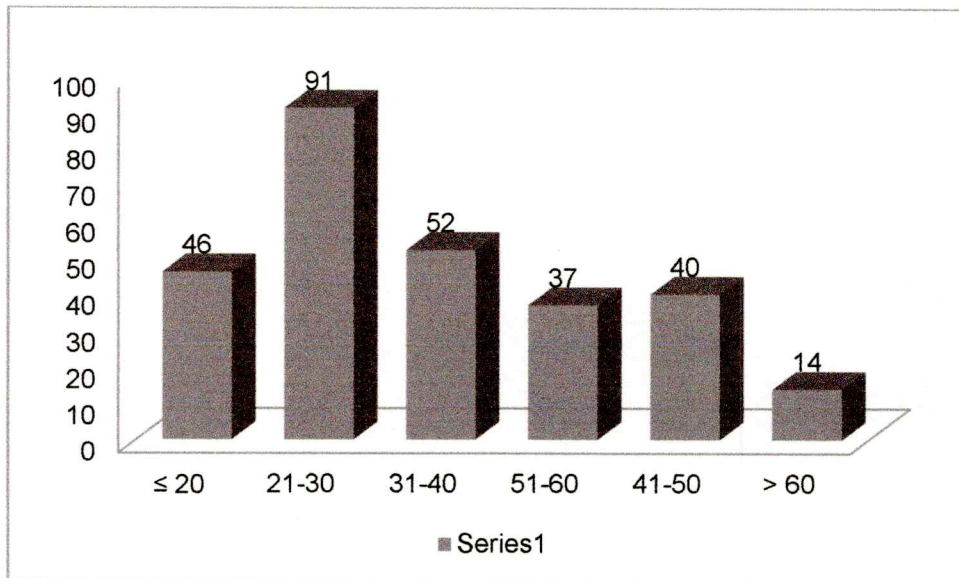
| | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|
| Valid Laki-laki | 91 | 32,5 | 32,5 |
| Perempuan | 189 | 67,5 | 67,5 |
| Total | 280 | 100,0 | 100,0 |



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin responden dengan jenis kelamin Laki-Laki sebesar 91 orang atau sekitar 32,5 % dan responden jenis kelamin Perempuan sebesar 189 orang atau sekitar 67,5 %.

2. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Usia

| Data | GOLONGAN UMUR | | | | | | Grand Total |
|------|---------------|--------|---------|---------|--------|------|-------------|
| | ≤ 20 | 21-30 | 31-40 | 51-60 | 41-50 | > 60 | |
| jml | 46 | 91 | 52 | 37 | 40 | 14 | 280 |
| % | 16,43 % | 32,5 % | 18,57 % | 13,21 % | 14,29% | 5 % | 100,00% |

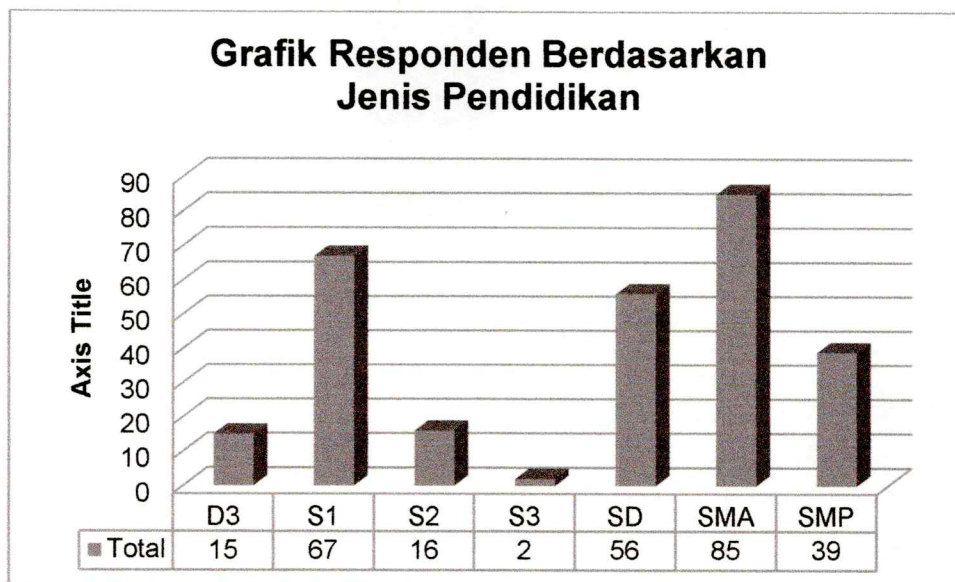


Dari data Karakteristik Responden berdasarkan usia responden yang terbesar adalah golongan usia diatas 20 tahun sebanyak 91 orang atau sekitar 32,5% dan responden usia responden yang terkecil adalah golongan usia > 60 tahun sebanyak 14 orang atau sekitar 5%.

3. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis pendidikan.

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|
| Valid | D3 | 15 | 5,36 | 5,36 |
| | S1 | 67 | 23,93 | 23,93 |
| | S2 | 16 | 5,71 | 5,71 |
| | S3 | 2 | 0,71 | 0,71 |
| | SD | 56 | 20 | 20 |
| | SMA | 85 | 30,36 | 30,36 |
| | SMP | 39 | 13,93 | 13,93 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |

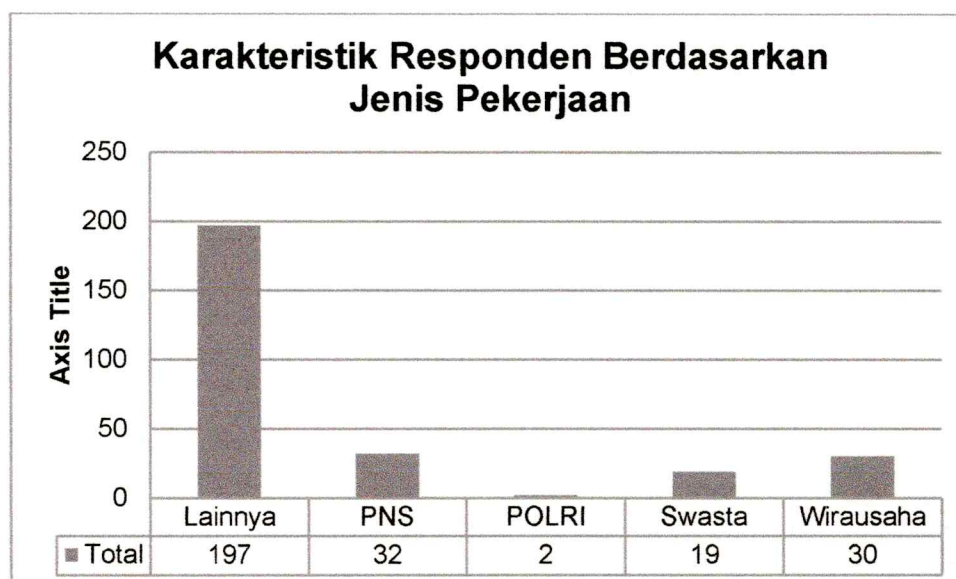


Dari data Karakteristik Responden berdasarkan **pendidikan** responden yang terbesar adalah golongan pendidikan SMA dengan jumlah 85 orang atau sekitar 30,36% responden yang paling sedikit adalah jenis pendidikan S3 atau sebanyak 2 orang atau sekitar 0,71 %.

4. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Pekerjaan

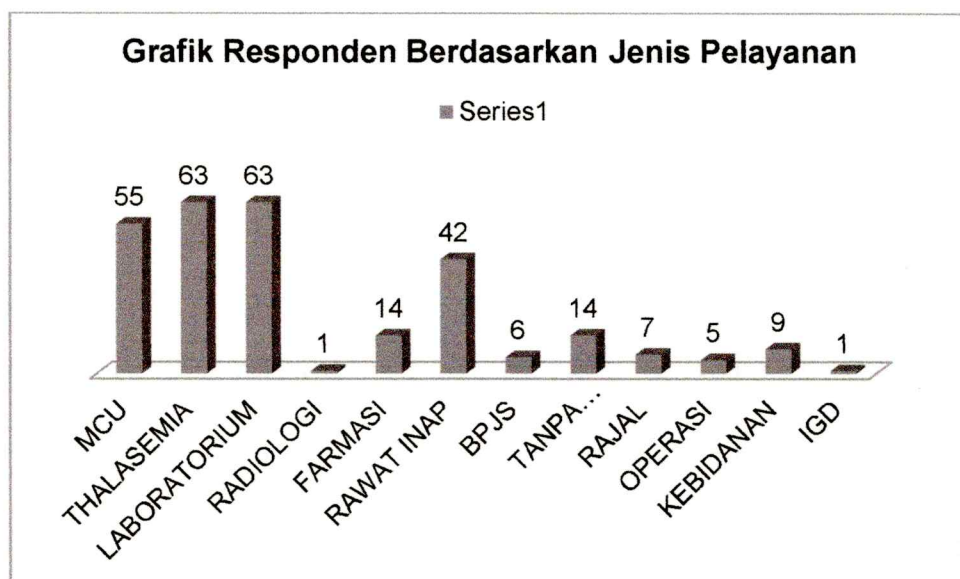
| | | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|
| Valid | Lainnya | 197 | 70,36 | 70,36 |
| | PNS | 32 | 11,43 | 11,43 |
| | Polri | 2 | 0,71 | 0,71 |
| | Swasta | 19 | 6,79 | 6,79 |
| | Wirausaha | 30 | 10,71 | 10,71 |
| | Total | 280 | 100,0 | 100,0 |



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan **pekerjaan** responden yang terbesar adalah golongan pekerjaan lainnya dengan jumlah 197 orang atau sekitar **70,36%** responden yang paling sedikit adalah jenis pekerjaan Polri sebanyak 2 orang atau sekitar 0,71%.

5. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis Layanan

| JENIS LAYANAN | JUMLAH | % |
|--------------------|------------|---------------|
| MCU | 55 | 19,64 |
| THALASEMIA | 63 | 22,50 |
| LABORATORIUM | 63 | 22,50 |
| RADIOLOGI | 1 | 0,36 |
| FARMASI | 14 | 5,00 |
| RAWAT INAP | 42 | 15,00 |
| BPJS | 6 | 2,14 |
| TANPA KETERANGAN | 14 | 5,00 |
| RAJAL | 7 | 2,50 |
| OPERASI | 5 | 1,79 |
| KEBIDANAN | 9 | 3,21 |
| IGD | 1 | 0,36 |
| Grand Total | 280 | 100,00 |



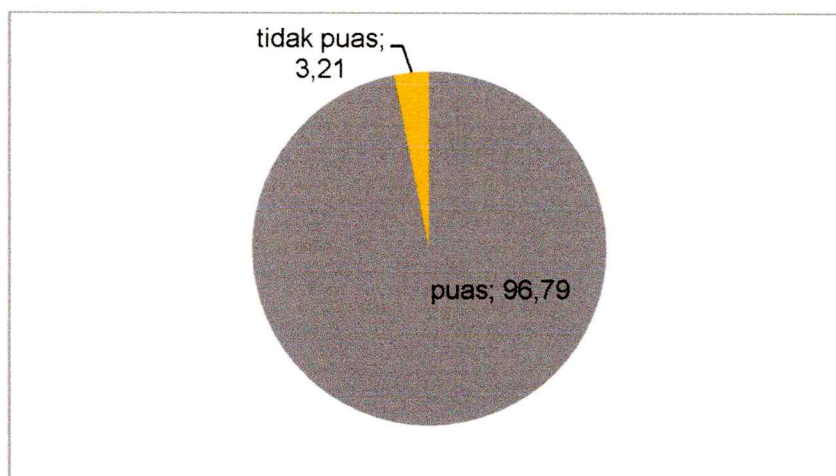
Dari data Karakteristik Responden berdasarkan jenis layanan responden yang terbesar adalah yang mendapatkan pelayanan Thalasemi dan Laboratorium dengan jumlah 63 atau sekitar 22,50% dan responden dengan tujuan pelayanan yang paling sedikit adalah jenis pelayanan Radiologi dan IGD dengan jumlah 1 orang atau sekitar 0,36%.

B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dengan status rumah sakit tipe B non pendidikan Berdasarkan fungsi rumah sakit umum daerah dan dalam upaya menjamin kualitas pelayanan publik pada masyarakat di Kabupaten Sumedang, telah melaksanakan upaya untuk mengevaluasi atau menilai sejauh mana kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Mengacu pada PerMenpan-RB No. 17 tahun 2014 dan standar pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Sumedang, berikut adalah hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sumedang.

1. Kepuasan Masyarakat

| Tanggapan | Jumlah | Prosentase |
|--------------------|------------|----------------|
| Tidak puas | 9 | 3,21 |
| puas | 271 | 96,79 |
| Grand Total | 280 | 100,00% |



Dari data kepuasan menurut responden terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang triwulan 4 tahun 2022, Pada dasarnya pelayanan yang ada di RSUD Sumedang sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas. Terlihat dari data kepuasan masyarakat yang menyatakan puas sebesar 96,79% dan 3,21 % menyatakan ketidakpuasan. Walaupun demikian masih ada yang harus ditingkatkan lagi agar nilai kepuasan masyarakat di RSUD Sumedang agar lebih optimal lagi.

2. Indek Kepuasan Masyarakat

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. Dibawah ini disampaikan data hasil indek kepuasan masyarakat triwulan 4 di RSUD Kabupaten sumedang tahun 2022.

a. Data IKM perunsur

| NO | UNSUR SKM | NRR | NRT | IKM |
|----|---|-------|-------------|--------------|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 3,410 | 0,375 | 9,379464286 |
| 2 | kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | 3,382 | 0,372 | 9,300893 |
| 3 | kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,310 | 0,364 | 9,104464 |
| 4 | kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,567 | 0,393 | 9,811607 |
| 5 | kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3,303 | 0,363 | 9,084821 |
| 6 | kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,5 | 0,385 | 9,625 |
| 7 | perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,510 | 0,386 | 9,654464 |
| 8 | kualitas dan prasarana | 3,3 | 0,363 | 9,075 |
| 9 | penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,714 | 0,408 | 10,21429 |
| | IKM TRIWULAN IV 2022 | | 3,41 | 85,25 |

b. Data peringkat IKM perunsur

| NO | UNSUR SKM | NRR | NRT | IKM | KETERANGAN |
|----|--|-------|-------|----------|-------------|
| 1 | penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,714 | 0,408 | 10,21429 | SANGAT BAIK |
| | kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,567 | 0,393 | 9,811607 | BAIK |
| 2 | perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,510 | 0,386 | 9,654464 | BAIK |
| 4 | kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,5 | 0,385 | 9,625 | BAIK |

| | | | | | |
|-----------------------------|---|-------|-------------|-----------------|------|
| 5 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 3,410 | 0,375 | 9,37946428 6 | BAIK |
| 6 | kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | 3,382 | 0,372 | 9,300893 | BAIK |
| 7 | kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,310 | 0,364 | 9,104464 | BAIK |
| 8 | kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3,303 | 0,363 | 9,084821 | BAIK |
| 9 | kualitas dan prasarana | 3,3 | 0,363 | 9,075 | BAIK |
| IKM TRIWULAN IV 2022 | | | 3,41 | 85,25 | |

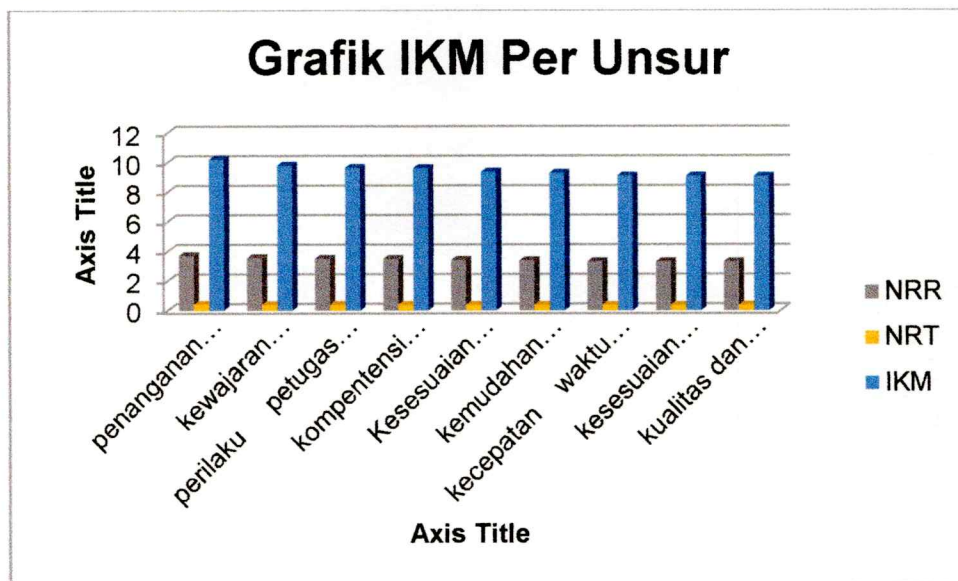
Dari data diatas dapat di ringkas hasil sebagai berikut :

- 1 Dari hasil survey di Unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, diperoleh nilai rata-rata survey kepuasan masyarakat sebesar **85,25** . Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sumedang pada tahun 2022 triwulan IV adalah B, yang dapat dikatagorikan sebagai Rumah Sakit dengan kinerja unit pelayanan yang baik.
- 2 Nilai unsur survey kepuasan masyarakat yang paling tinggi yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,714 sedangkan yang paling rendah yaitu unsur kualitas dan prasarana sebesar 3,3 masih sama dengan triwulan sebelumnya.
- 3 Ada beberapa unsur-unsur yang nilainya rendah di rumah sakit dan yang masih perlu diperhatikan yaitu **unsur sarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pembiayaan pasien, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kemudahan prosedur pelayanan.**
- 4 Masih belum optimalnya angka survey **sarana dan prasarana** memberikan informasi bahwa perlunya peningkatan dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk setiap layanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Sumedang. Masyarakat melihat bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di

RSUD Kabupaten Sumedang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat . Hal ini menjadi acuan bagi RSUD Kabupaten Sumedang untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang telah ada dan atau lebih ke pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana. sehingga peralatan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama pelayanan lebih lengkap dan berkualitas. Terutama di pelayanan langsung terhadap pasien.

- 5 Sementara untuk unsur rendah lainnya adalah **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** hasil survey ini memberikan informasi bahwa waktu pelayanan masih belum memuaskan. Banyaknya perubahan situasi dan kondisi membuat regulasi baik kebijakan maupun prosedur menjadi sering berubah sehingga banyak mempengaruhi kegiatan pelayanan terutama pelayanan rawat jalan. Masyarakat melihat bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap layanan belum tertata sesuai jadwal dan belum terinformasi secara komprehensif. Hal ini menjadi acuan RSUD Kabupaten Sumedang untuk menyusun waktu layanan yang pasti dan konsisten dalam membuka layanan selama waktu layanan masih diberikan.
- RSUD telah berjuang memenuhi segala kekurangan baik yang bersifat layanan maupun informasi baik secara langsung melalui edukasi dan informasi maupun secara distribusi informasi melalui sosial media
 - Hal tersebut diharapkan masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait rumah sakit khususnya tentang waktu dan jenis layanan sebelum datang ke rumah sakit.

c. **Grafik IKM Perunsur**



Dari data diatas dapat di ringkas hasil sebagai berikut :

1. Dari hasil survey di Unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, diperoleh nilai Indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Sumedang sebesar **85,25** . Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sumedang pada tahun 2022 triwulan IV adalah B, yang dapat dikatagorikan sebagai Rumah Sakit dengan kinerja unit pelayanan yang baik walaupun nilai naik 2,14 % dari 2022 triwulan III (**83,11**), hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61 – 88,30

sebagaimana tabel di bawah ini :

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

2. Nilai unsur survey kepuasan masyarakat yang paling tinggi yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,714 sedangkan yang paling rendah yaitu unsur kualitas dan prasarana sebesar 3.3 masih sama dengan triwulan sebelumnya.
3. Ada beberapa unsur-unsur yang nilainya rendah di rumah sakit dan yang masih perlu diperhatikan yaitu **unsur sarana, kecepatan waktu dalam memberikan**

pelayanan, pembiayaan pasien, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kemudahan prosedur pelayanan.

4. Masih belum optimalnya angka survey **sarana dan prasarana** memberikan informasi bahwa Masyarakat melihat bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di RSUD Kabupaten Sumedang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat . Hal ini menjadi acuan bagi RSUD Kabupaten Sumedang untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang telah ada dan atau lebih ke pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana, sehingga masih perlunya peningkatan baik secara kuantitas maupun kualitas dalam penyediaan sarana dan prasarana dalam hal ini peralatan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama pelayanan lebih lengkap dan berkualitas. Terutama di pelayanan langsung yang dibutuhkan untuk setiap layanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Sumedang.
5. Sementara untuk unsur rendah lainnya adalah **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** hasil survey ini memberikan informasi bahwa waktu pelayanan masih belum memuaskan. Banyaknya perubahan situasi dan kondisi membuat regulasi baik kebijakan maupun prosedur menjadi sering berubah sehingga banyak mempengaruhi kegiatan pelayanan terutama pelayanan rawat jalan. Masyarakat melihat bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap layanan belum tertata sesuai jadwal dan belum terinformasi secara komprehensif. Hal ini menjadi acuan RSUD Kabupaten Sumedang untuk menyusun waktu layanan yang pasti dan konsisten dalam membuka layanan selama waktu layanan masih diberikan.
 - a. RSUD telah berjuang memenuhi segala kekurangan baik yang bersifat layanan maupun informasi baik secara langsung melalui edukasi dan informasi maupun secara distribusi informasi melalui sosial media.
 - b. Hal tersebut diharapkan masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait rumah sakit khususnya tentang waktu dan jenis layanan sebelum datang ke rumah sakit

Rekomendasi

- 1) Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD Kabupaten Sumedang sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar **85,25** dengan kategori B (Baik)

- 2) Perlu peningkatan pada unsur **unsur sarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pembiayaan pasien, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** walupun nilainya sudah baik
- 3) Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan RSUD Kabupaten Sumedang pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
- 4) Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan reward/ penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik
- 5) Perlunya peningkatan sosialisasi tentang isi dan maklumat pelayanan, serta melaksanakan isi dari maklumat pelayanan tersebut secara sungguh-sungguh.
- 6) Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- 7) Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya dapat berupa pemberian pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi petugas, serta pemberian informasi secara komunikatif kepada masyarakat.
- 8) Diperlukan peningkatan baik secara kuantitas maupun kualitas dalam penyediaan sarana dan prasarana dalam hal ini peralatan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama pelayanan lebih lengkap dan berkualitas. Terutama di pelayanan langsung yang dibutuhkan untuk setiap layanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Sumedang.

BAB V

PENUTUP

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Kabupaten Sumedang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung atau sifatnya digital dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan Kabupaten Sumedang.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Sumedang dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV RSUD Kabupaten Sumedang sebesar **85,25**. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Kabupaten Sumedang mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik. 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.