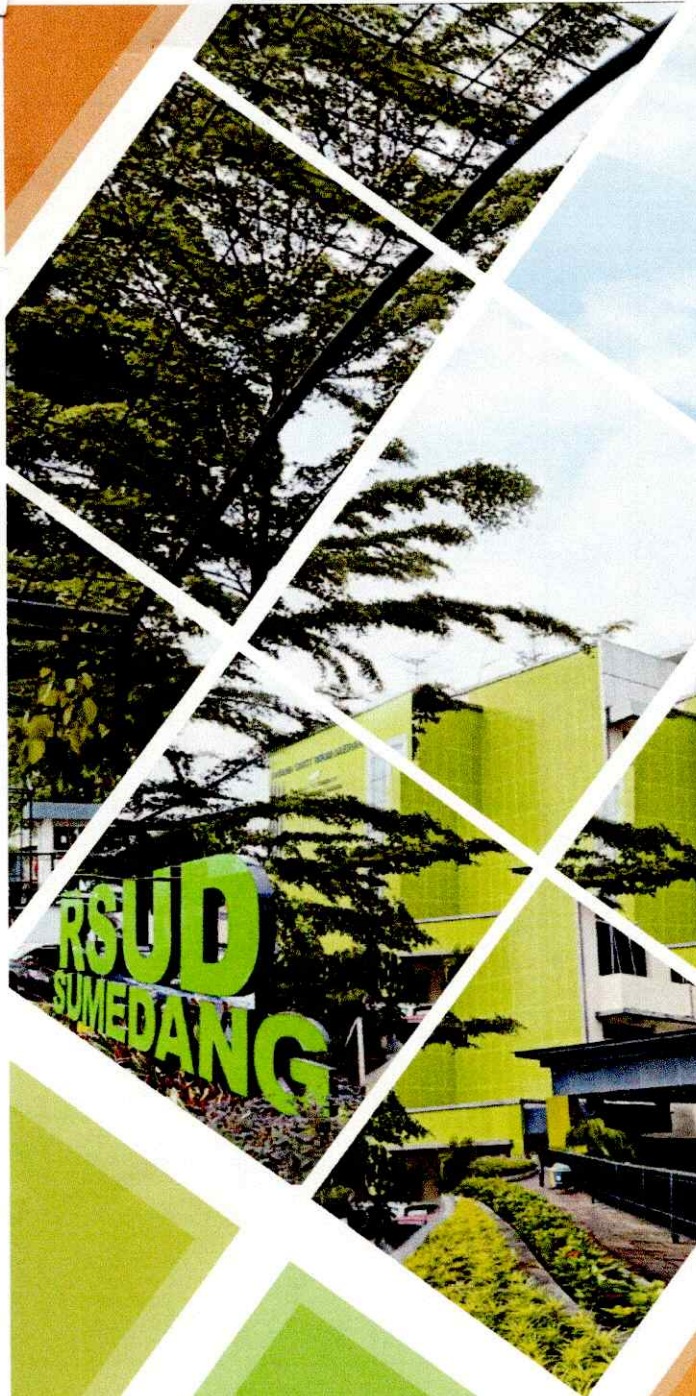


RSUD KABUPATEN SUMEDANG



**LAPORAN
SKM
TRIWULAN I
2023**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SUMEDANG

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 Triwulan I Tahun 2023 " 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 2023 Triwulan I" 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, 03 April 2023
Direktur
RSUD Kabupaten Sumedang

Dr. dr. H. Aeng 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	1
	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	16
7.	Bab V Penutup	25

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 440 orang responden triwulan I dari Januari s/d Maret 2023.

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.

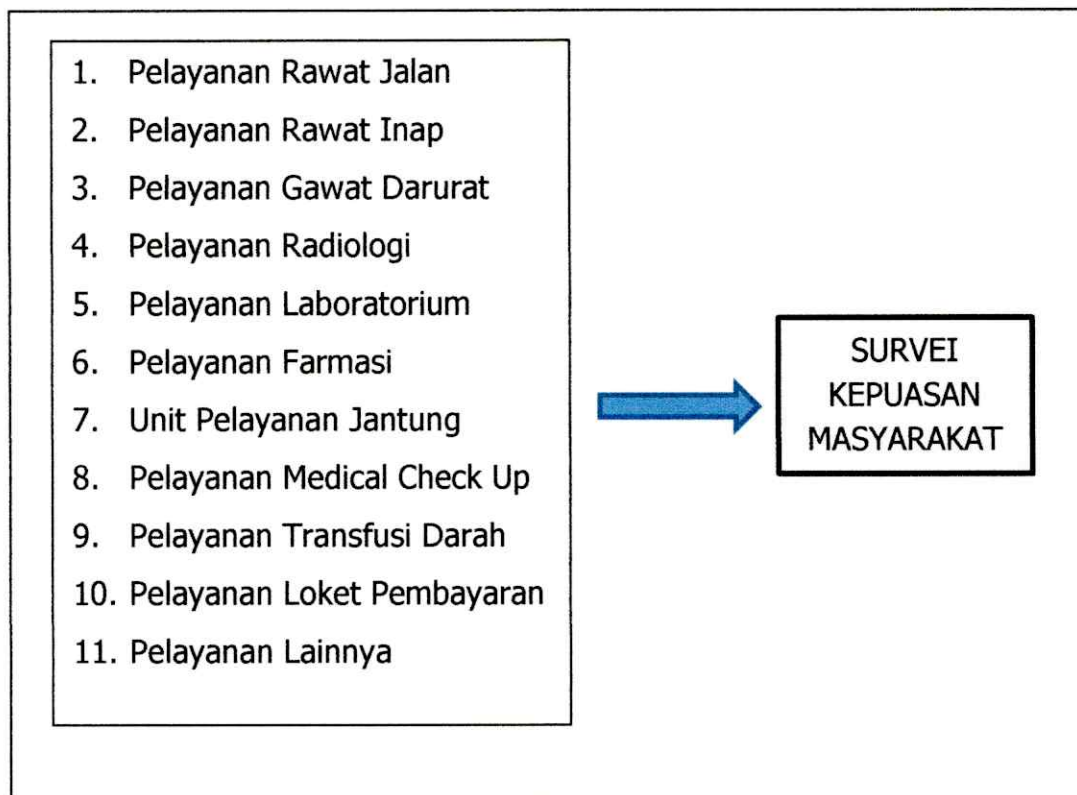
BAB III METODE PENELITIAN

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 2023.

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 440 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 atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

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 440 pasien. Responden yang diteliti terdiri dari pasien Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Farmasi, Unit Pelayanan Jantung, Pelayanan Medical Check Up, Pelayanan Transfusi Darah, Pelayanan BPJS, Pelayanan Loker Pembayaran, Pelayanan Lainnya.

3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi survey dilaksanakan di RSUD Kabupaten Sumedang dan waktu pengumpulan data periode januari s/d Maret Tahun 2023.

D. Instrumen Penelitian

Kuesioner penelitian disesuaikan dengan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 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 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 2023.

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	
1										
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 tertimbang	****	****	****	****	****	****	****	****	****	
IKM Unit pelayanan										*) #DIV/0!

Page 1

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 0,111 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) : 78,81 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 68,00 - 78,80
 - 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

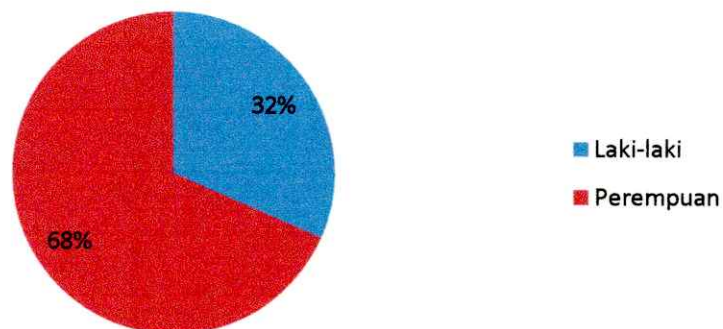
Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu gambaran karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan serta jenis penjamin pembayaran yang digunakan. Berikut kami sajikan table dan chart data mengenai karakteristik responden survey kepuasan masyarakat RSUD Sumedang Triwulan I Tahun 2023.

1. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-laki	139	31,59	31,59
	Perempuan	301	68,41	68,41
	Total	440	100,0	100,0

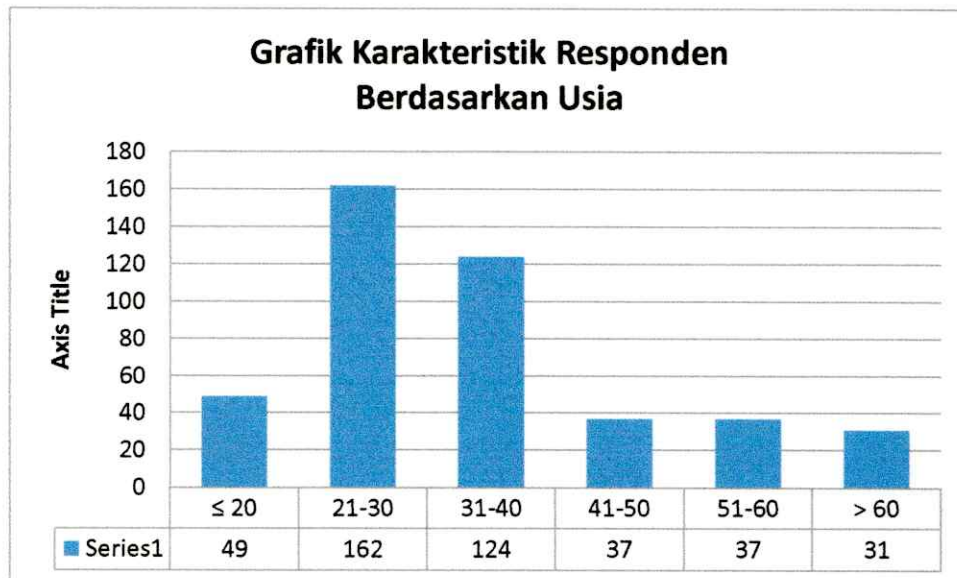
**Persentase Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin**



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin responden dengan jenis kelamin Laki-Laki sebesar 139 orang atau sekitar 31,59 % dan responden jenis kelamin Perempuan sebesar 301 orang atau sekitar 68,41 %.

2. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Usia

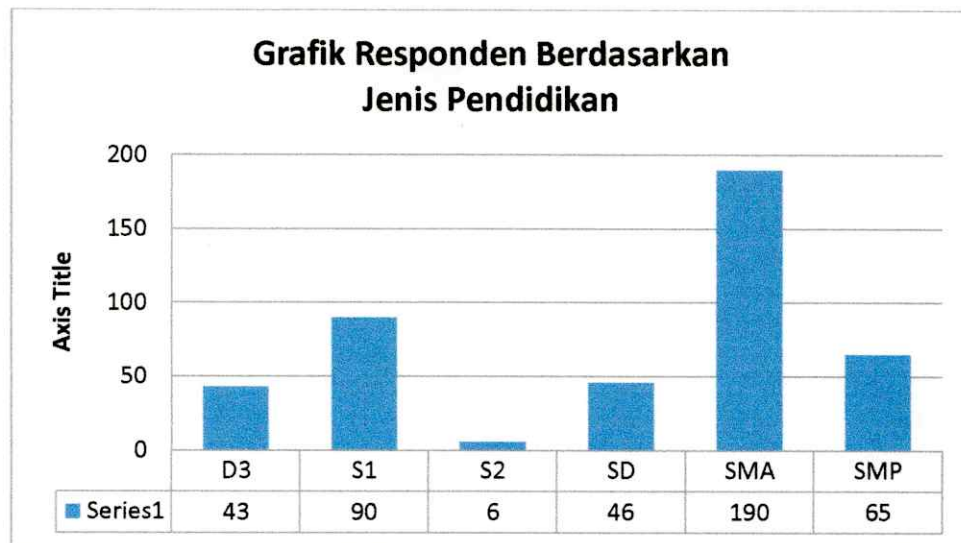
Data	GOLONGAN UMUR						Grand Total
	≤ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	> 60	
jml	49	162	124	37	37	31	440
%	11,14 %	36,82%	28,18 %	8,41 %	8,41%	7,08%	100,00%



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan usia responden yang terbesar adalah golongan usia diatas 20 tahun sebanyak 162 orang atau sekitar 36,18% dan responden usia responden yang terkecil adalah golongan usia > 60 tahun sebanyak 31 orang atau sekitar 7,08%.

3. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis pendidikan.

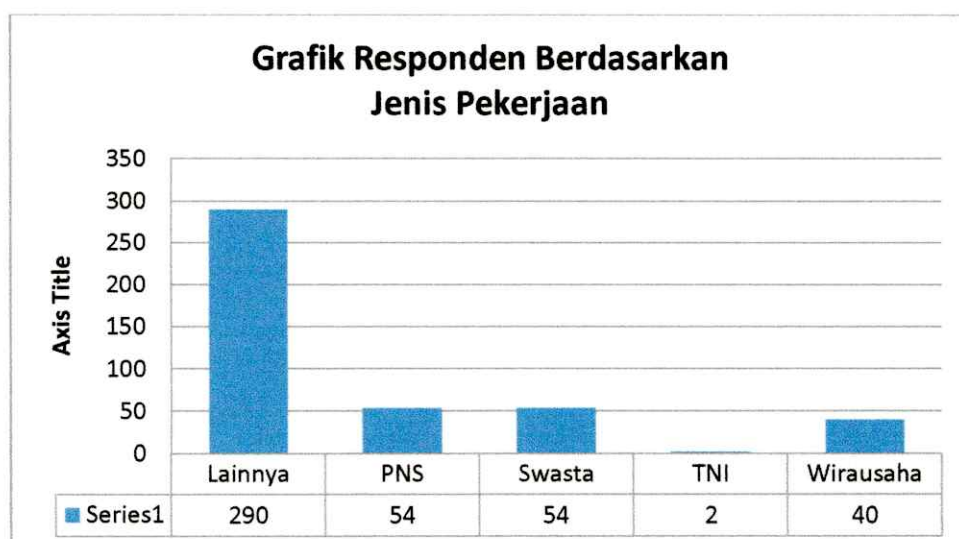
No	Pendidikan	Frequency	Percent
1	D3	43	9,77
2	S1	90	20,45
3	S2	6	1,36
4	SD	46	10,45
5	SMA	190	43,18
6	SMP	65	14,77
Total		440	100,00



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan **pendidikan** responden yang terbesar adalah golongan pendidikan SMA dengan jumlah 190 orang atau sekitar 43,18% responden yang paling sedikit adalah jenis pendidikan S2 atau sebanyak 6 orang atau sekitar 1,36 %.

4. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Percent
1	Lainnya	290	65,91
2	PNS	54	12,27
3	Swasta	54	12,27
4	TNI	2	0,45
5	Wirausaha	40	9,09
Total		440	100,00



Dari data Karakteristik Responden berdasarkan **pekerjaan** responden yang terbesar adalah golongan pekerjaan lainnya dengan jumlah 290 orang atau sekitar **65,91%** responden yang paling sedikit adalah jenis pekerjaan TNI sebanyak 2 orang atau sekitar 0,45%.

5. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan jenis Layanan

No	JENIS LAYANAN	JUMLAH	%
1	lainnya	29	6,59
2	Anyelir	37	8,41
3	Apotek	3	0,68
4	Bedah	4	0,91
5	Dahlia	56	12,73
6	BPJS	16	3,64
7	MCU	80	18,18
8	Operasi Kista	1	0,23
9	Depo Farmasi	7	1,59
10	Jasmine	48	10,91
11	Keperawatan	1	0,23
12	Tanjung	35	7,95
13	Keuangan	1	0,23
14	Laboratorium	62	14,09
15	IGD	3	0,68
16	Orthopedi	1	0,23
17	Loket Pembayaran	1	0,23
18	Poli Gigi	5	1,14
19	PCI	1	0,23
20	HCU	1	0,23
21	Poli THT	2	0,45
22	Sakura	3	0,68
23	Rawat Inap	20	4,55
24	Tulip	17	3,86
25	Tranpusi darah	6	1,36
Jumlah Triwulan I		440	100,00

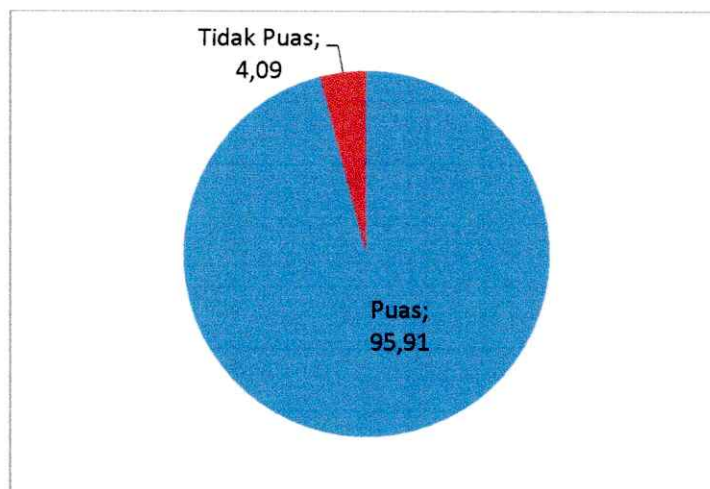
Dari data Karakteristik Responden berdasarkan jenis layanan responden yang terbesar adalah yang mendapatkan pelayanan MCU dengan jumlah 80 orang atau sekitar 18,18% dan responden dengan tujuan pelayanan yang paling sedikit adalah jenis pelayanan operasi kista,keperawatan,orthopedi,loket pembayaran,PCI dan HCU dengan jumlah 1 orang atau sekitar 0,23%.

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	18	4,09
puas	422	95,91
Grand Total	440	100,00%



Dari data kepuasan menurut responden terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang triwulan I tahun 2023, Pada dasarnya pelayanan yang ada di RSUD Sumedang sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas. Terlihat dari data kepuasan masyarakat yang menyatakan puas sebesar 95,91% dan 4,09 % menyatakan ketidakpuasan. Walaupun demikian masih ada yang harus ditingkatkan lagi agar nilai kepuasan masyarakat di RSUD Sumedang agar lebih optimal lagi.

2. Indeks 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 indeks kepuasan masyarakat triwulan I di RSUD Kabupaten sumedang tahun 2023.

a. Data IKM perunsur

NO	UNSUR SKM	NRR	NRT	IKM
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,325	0,36575	9,14375
2	kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,284	0,36125	9,03125
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,240	0,3565	8,9125
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,531	0,3885	9,7125
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,275	0,36025	9,00625
6	kompentensi kemampuan petugas dalam pelayanan	3,415	0,37575	9,39375
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,5	0,385	9,625
8	kualitas sarana dan prasarana	3,156	0,34725	8,68125
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,709	0,408	10,2
IKM TRIWULAN I 2023			3,34825	83,70625

b. Data peringkat IKM perunsur

NO	UNSUR SKM	NRR	NRT	IKM	KETERANGAN
1	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,709	0,408	10,2	SANGAT BAIK
2	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,531	0,3885	9,7125	BAIK
3	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,5	0,385	9,625	BAIK
4	kompentensi kemampuan petugas dalam pelayanan	3,415	0,37575	9,39375	BAIK

5	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,325	0,36575	9,14375	BAIK
6	kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,284	0,36125	9,03125	BAIK
7	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,275	0,36025	9,00625	BAIK
8	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,240	0,3565	8,9125	BAIK
9	kualitas sarana dan prasarana	3,156	0,34725	8,68125	BAIK
IKM TRIWULAN I 2023			3,34825	83,70625	BAIK

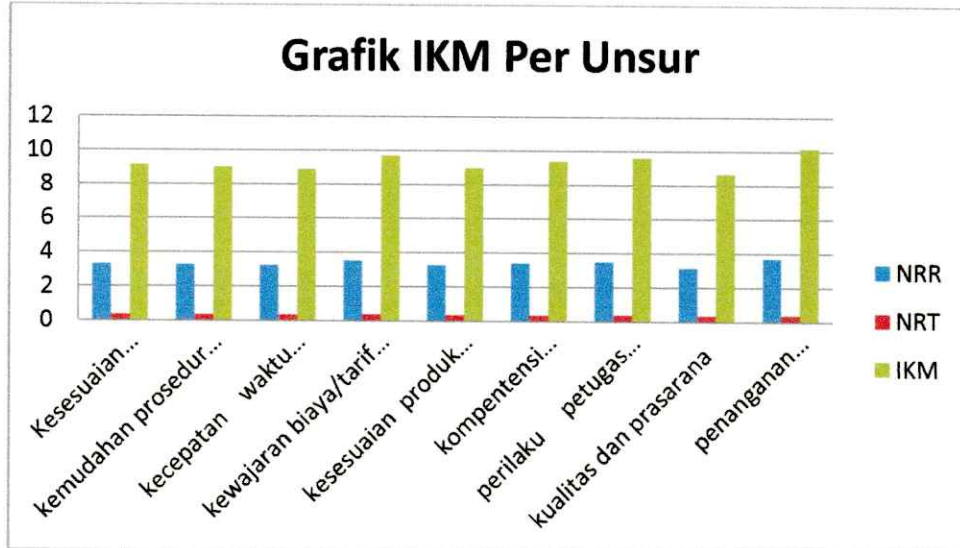
Dari data diatas dapat di ringkas hasil sebagai berikut :

- 1 Dari hasil survey di Unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, diperoleh nilai rata-rata survey kepuasan masyarakat sebesar **83,71** . Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sumedang pada tahun 2023 triwulan I adalah B, yang dapat dikategorikan 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 3,709 sedangkan yang paling rendah yaitu unsur kualitas dan prasarana sebesar 3,156 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. Masyarakat melihat bahwa kepastian 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 standar waktu layanan yang pasti dan dan diinformasikan secara komprehensif.
- 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.
 - Kurangnya informasi yang memanfaatkan berbagai media tentang SOP waktu penyelesaian pada masing-masing layanan mempengaruhi persepsi masyarakat tentang batas waktu penyelesaian layanan.

C. Grafik IKM Perunsur



Rekomendasi

Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD Kabupaten Sumedang sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar **83,71** dengan kategori B (Baik)

- 1) 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.
- 2) 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, konsistensi pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah tersedia.
- 3) Optimalisasi SIMRS (Digitalisasi, pemangkasan waktu dan alur pelayanan)
- 4) Optimalisasi Media sosial sebagai sarana penanganan pengaduan.
- 5) Peningkatan monitoring dan evaluasi pada program duta someah/hospitality
- 6) 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.

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 I Tahun 2023 RSUD Kabupaten Sumedang sebesar **83,71**. 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.

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100