

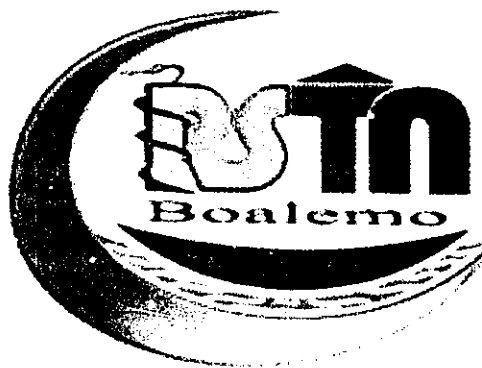
PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANI DAN NELAYAN

*Jalan Prof. Dr. H. Asoei Saboe Ds. Lamu Kpc. Tilamuta Kab. Boalemo
Prov. Gorontalo Email: rstuboalemo@yahoo.co.id K. Pds. 96313*



LAPORAN HASIL

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



TRIWULAN I TAHUN 2021

**RSUD TANI DAN NELAYAN
KABUPATEN BOALEMO**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2021 pada UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada akhir Tahun 2020.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan
2. Masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tani dan Nelayan Kab.Boalemo.

Tilamuta, April 2021

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Dasar	2
C. Maksud Dan Tujuan	2
D. Manfaat	3
II. PELAKSANAAN	3
A. Persiapan	4
B. Penetapan, Responden, Lokasi dan Waktu	5
C. Cara Pengumpulan	5
D. Pengolahan Data	6
E. Penyusunan Laporan	6
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	
Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	8
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	23
A. Kesimpulan	23
B. Saran	23
V. PENUTUP	23
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

{Document title}

[Document title]

DAFTARLAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	21
Lampiran 2. Data Survey Kepuasan Masyarakat.....	23
Lampiran 3. SK Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	31

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 1 2021

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelola rumah sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai sistem manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut rumah sakit akan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pasien. Pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya, tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakitnya tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan sewaktu mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2019 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Tani Dan Nelayan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

D. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat antara lain:

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

E. Unsur SKM

1. *Persyaratan* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. *Waktu penyelesaian* yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. *Biaya/Tarif* yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan* yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. *Kompetensi pelaksana* yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. *Sarana dan Prasarana*. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

II. PELAKSANAAN

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Survey dilakukan setiap 3 bulan sekali.

2. Persiapan Pelaksanaan

a. Penyusunan Kuesioner.

Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terbagi dalam:

- 1) Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi
- 2) Bagian Kedua
Bagian kedua berisikan identitas responden
- 3) Bagian Ketiga
Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

b. Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

Tabel 1 Persepsi Penilaian IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00- 2,5996	25-64,99	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	A	Sangat Baik

B. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu

a. Penetapan Jumlah Sampel

Responden dipilih secara acak ditentukan dengan kunjungan masing-masing unit pelayanan rata-rata setiap hari.

Besaran sampel mempergunakan rumus

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

Keterangan:

S= Jumlah Sampel

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

N= Populasi(Jumlah Kunjungan)

P= Populasi menyebar normal= Q = 0.5

d= 0.05

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam kegiatan ini seluruhnya berjumlah 1069 orang. Adapun rincian jumlah responden sebagai berikut:

No.	Nama Unit	Jumlah Sampel
1.	Instalasi Rawat Inap	357
2.	Instalasi Rawat Jalan	377
3.	Instalasi Rawat Darurat	335
4.	Instalasi Farmasi	382
5.	Instalasi Laboratorium	377
6.	Instalasi Radiologi	331
7.	Instalasi Fisioterapi	285
Jumlah Sampel		2444

b. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan pada unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat yakni pada Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), dan Instalasi Rawat Darurat (IRD), Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Fisioterapi.

c. Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu ketiga akhir tahun

C. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survey IKM merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi pelanggan RSUD Tani Dan Nelayan melalui pengisian kuesioner.

D. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan yang dilakukan secara kuantitatif dengan mempergunakan aplikasi Excel.

E. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Tani Dan Nelayan. Hasil ini juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Triwulan I 2021

2a. Yanmed

KARAKTERISTIK RESPONDEN	IRNA		IRJA		IRD		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	357	100%	377	100%	335	100%	1069
JENIS KELAMIN							
A. PEREMPUAN	43	12,04%	51	13,52%	39	11,64%	133
B. LAKI-LAKI	47	13,16%	42	11,14%	45	13,43%	134

2b. Penunjang

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FARMASI		LAB		RAD		FIS		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	382	100%	377	100%	331	100%	285	100%	1375
JENIS KELAMIN									
A. PEREMPUAN	69	18,06%	55	14,58%	45	13,6%	40	14,03%	209
B. LAKI-LAKI	27	7,06%	39	10,31%	37	11,17%	32	11,21%	135

Dari Tabel tampak responden secara umum antara jenis kelamin perempuan dan laki mempunyai jumlah yang berbeda masing-masing perempuan 342 orang dan laki-laki 269 orang. Ada pun jumlah untuk masing-masing bagian terdistribusi pada IRNA jumlah laki lebih banyak dari perempuan yaitu sejumlah 47 orang (13,16 %) dan perempuan sebanyak 43 orang (12,04%). Pada IRJ jumlah perempuan lebih banyak dari laki sejumlah 51 orang (13,52%) dan laki-laki sejumlah 42 orang (11,14%). Sedangkan diIRD jumlah laki lebih banyak dari perempuan yaitu laki-laki 45 orang (13,43%) dan perempuan sebanyak 39 orang (11,64%). Di unit farmasi sendiri jumlahnya pun berbeda masing-masing laki-laki sejumlah 27 orang(7,06%) Sedangkan pada instalasi laboratorium perempuan lebih banyak 55 orang (14,58%) dan laki-laki 39 orang (10,34%), dan pada instalasi radiologi jumlah perempuan yang terbanyak dengan jumlah 45 orang(14%) dibanding jumlah laki-laki 37orang (11%) sedangkan pada instalasi fisioterapi lebih banyak jumlah perempuan 40 orang(14,03%) jika dibandingkan dengan jumlah laki-laki sejumlah 32 orang (11,22%) Selengkapnya seperti terlihat dalam Gambar 1.

1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.

Pengelompokan umur dilakukan berdasarkan ketentuan Kementerian kesehatan yang terbagi dalam 6 kelompok umur seperti terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Triwulan I 2021

3a. Yanmed

KARAKTERISTIK RESPONDEN	IRNA		IRJA		IRD		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	357	100%	377	100%	335	100%	1069
KELOMPOK UMUR							
a.15-24Th	11	3,08%	22	5,83%	24	7,16%	57
b.25-44Th	43	12,04%	45	11,93%	46	13,73%	134
c.45-64Th	26	7,28%	19	5,03%	12	3,58%	57
d.>65Th	10	2,80%	7	1,85%	2	0,59%	19
e.Tidak diket.	0	0%	0	0%	0	0%	0

3b. Penunjang

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FARMASI		LAB		RAD		FIS		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	382	100%	377	100%	331	100%	285	100%	1375
KELOMPOK UMUR									
a.15-24Th	13	3,40%	20	5,30%	13	3,92%	4	1,40%	50
b.25-44Th	56	14,65%	60	15,91%	63	19,03%	49	17,19%	228
c.45-64Th	22	5,75%	13	3,44%	5	1,51%	19	6,66%	59
d.>65Th	5	1,30%	1	0,26%	1	0,30%	0	0%	7
e.Tidak diket.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Dari total responden yang ada terbanyak pada kelompok umur 25-44 tahun sebanyak 228 orang (16,58%) diikuti secara berturut-turut yaitu kelompok umur 45-64 tahun sebanyak 59 orang (30,1%), kelompok umur 15-24 tahun sebanyak 65 orang (17,5%), kelompok umur >65 tahun sebanyak 11 orang (11,2%) serta kelompok umur yang tidak diketahui sejumlah orang atau sekitar 4-4%. Rincian selengkapnya untuk masing-masing bagian terlihat dalam gambar 2.

1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari total responden terbanyak dengan pendidikan SMA 246 orang (10,06%), S1 sebanyak 155 orang (6,34%), SLTP sebanyak 126 orang (5,15%). SD kebawah: 77 orang (3,15%), D1-D3 dan 7 orang (0,28%) dengan pendidikan S2. Distribusi masing-masing bagian seperti tampak dalam table 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan DiRumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Triwulan I Tahun2021

4a. Yanmed

KARAKTERISTIK RESPONDEN	IRNA		IRJA		IRD		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	357	100%	377	100%	335	100%	1069
PENDIDIKAN							
SD	12	3,36%	13	3,44%	12	3,58%	37
SMP	18	5,04%	34	9,01%	27	8,05%	79
SMA	34	9,52%	35	9,28%	29	8,65%	98
S1	26	7,28%	10	2,65%	15	4,47%	51
S2	0	0%	1	0,26%	1	0,29%	2
S3	0	0%	0	0%	0	0%	0

4b. Penunjang

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FARMASI		LAB		RAD		FIS		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	382	100%	377	100%	331	100%	285	100%	1375
PENDIDIKAN									
SD	13	3,40%	21	5,57%	3	0,90%	3	1,05%	40
SMP	19	4,97%	13	3,44%	4	1,20%	11	3,85%	47
SMA	41	10,73%	39	10,34%	35	10,57%	33	11,57%	148
S1	23	6,02%	17	4,50%	39	11,78%	25	8,77%	104
S2	0	0%	4	1,06%	1	0,30%	0	0%	5
S3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur di RS Umum Tani dan Nelayan Triw.I Tahun 2020

5a. Yanmed

KARAKTERISTIK RESPONDEN	IRNA		IRJA		UGD		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	357	100%	377	100%	335	100%	1069
KELOMPOK UMUR							
a.15-24Th	11	3,08%	22	5,83%	24	7,16%	57
b.25-44Th	43	12,04%	45	11,93%	46	13,73%	134
c.45-64Th	26	7,28%	19	5,03%	12	3,58%	57
d.>65Th	10	2,80%	7	1,85%	2	0,59%	19
e.Tidak diket.	0	0%	0	0%	0	0%	0

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FARMASI		LAB		RAD		FIS		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	382	100%	377	100%	331	100%	285	100%	1375
KELOMPOK UMUR									
a.15-24Th	13	3,40%	20	5,30%	13	3,92%	4	1,40%	50
b.25-44Th	56	14,65%	60	15,91%	63	19,03%	49	17,19%	228
c.45-64Th	22	5,75%	13	3,44%	5	1,51%	19	6,66%	59
d.>65Th	5	1,30%	1	0,26%	1	0,30%	0	0%	7
e.Tidak diket.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Dari total responden yang ada terbanyak pada kelompok umur 25-44tahun sebanyak 365 orang (14,93%) diikuti secara berturut-turut yaitu kelompok umur 45-64tahun sebanyak 115 orang (4,70%), kelompok umur 15-24tahun sebanyak 105 orang (4,29%), kelompok umur >65 tahun sebanyak 26 orang (1,06%) serta kelompok umur yang tidak diketahui sejumlah 0 Orang atau sekitar 0 %.

1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Triwulan I 2020

5a. Yanmed

KARAKTERISTIK RESPONDEN	IRNA		IRJA		IRD		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	357	100%	377	100%	335	100%	1,069
PEKERJAAN							
PNS	13	3,64%	7	1,85%	4	1,19%	24
TNI	0	0%	0	0%	2	0,59%	2
POLRI	2	0,56%	1	0,26%	1	0,29%	4
PEG.SWASTA	7	1,96%	34	9,01%	13	3,88%	54
WIRASWASTA	21	5,88%	10	2,65%	10	2,98%	41
LAIN-LAIN	47	13,16%	41	10,87%	54	16,11%	142

5b. Penunjang

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FARMASI		LAB		RAD		FIS		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
TOTAL SAMPEL	382	100%	377	100%	331	100%	285	100%	1375
PEKERJAAN									
PNS	23	6,02%	16	4,24%	26	7,85%	18	6,31%	83
TNI	0	0%	1	0,26%	0	0%	0	0%	1
POLRI	0	0%	0	0%	1	0,30%	1	0,35%	2
PEG.SWASTA	9	2,35%	6	1,59%	14	4,22%	19	6,66%	48
WIRASWASTA	13	3,40%	1	0,26%	9	2,71%	18	6,31%	41
LAIN-LAIN	51	13,35%	70	18,56%	32	9,66%	26	9,12%	179

Dari total responden yang ada, terbanyak dari pekerjaannya lain-lain sebanyak 321 orang (13,13%) diikuti dengan jenis pekerjaan PNS 107 orang (4,37%), Swasta 102 orang (4,17%), Wiraswasta 82 orang (3,35%), Polri 6 orang (0,24%). Sedangkan TNI sebanyak 3 orang (0,12%).

Dari table 5 diatas juga didapatkan bahwa responden LAB terbanyak dari Pekerjaan lain-lain 70 orang(18,56%), diikuti selanjutnya PNS 16 orang (4,24%) dan paling sedikit POLRI 0 orang (0%). Untuk UGD responden terbanyak dari Pekerjaan lain-lain 54 orang (16,11%), diikuti selanjutnya Peg.Swasta 13 orang (3,88%), Wiraswasta 10 orang (2,98%), dan paling sedikit sebagai Polri 1 orang (0,29%).

2. Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat(SKM)

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di RSUD Tani dan Nelayan secara keseluruhan baik pada IRNA, IRJ, IRD, FARMASI, LAB, RADIOLOGI dan FISIOTERAPI didapatkan nilai besar 81,14 dengan Nilai Rata-Rata(NRR) per unsur sebesar 3.24.

Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)

Triw. I Tahun 2020

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Rawat Inap	3,23	80,93	B	BAIK
2	Rawat Jalan	3,06	76,74	B	BAIK
3	U G D	3,27	81,89	A	SANGAT BAIK
4	Farmasi	3,17	79,43	B	BAIK
5	Laboratorium	3,46	86,73	A	SANGAT BAIK
6	Radiologi	3,18	79,69	B	BAIK
7	Fisioterapi	3,44	86,21	A	SANGAT BAIK
RATA-RATA		3,25	81,66	A	SANGAT BAIK

2.1 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian

Tabel 6. Nilai Rata-Rata(NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DiRSUD Tani Dan Nelayan Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani dan Nelayan	3,13	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,18	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,09	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,47	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,24	Baik
6	Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan	3,26	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,21	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,20	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani Dan Nelayan	3,53	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,25	Baik

Dari Tabel 6 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,25, Nilai Rata-Rata(NRR) tertinggi terdapat pada unsure pernyataan "Kualitas sarana dan prasarana diRSUD Tani Dan Nelayan "sebesar 3,53 dan yang terendah ada pada pernyataan "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" yaitu sebesar 3,09. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 7 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: "Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani Dan Nelayan" dengan nilai 3,13, "Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini" dengan nilai 3,18, "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" dengan nilai 3,09 "Kesesuaian hasil pelayanan, antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan" dengan nilai 3,24, "Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai 3,21 dan "penanganan pengaduan pengguna layanan" dengan nilai 3,20.

2.2 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap (IRNA).

Tabel 7. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	UnsurPenilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani Dan Nelayan	3,13	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan diunit ini	3,05	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,03	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,94	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,25	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,36	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,23	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,3	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani Dan Nelayan ?	3,64	Baik
JumlahRata-Rata		3,22	Baik

Dari Tabel 7 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,22 NilaiRata-Rata(NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani Dan Nelayan”

sebesar 3,64 dan yang terendah ada pada pernyataan

“Kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan” yaitu sebesar 2,94 Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 1 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD Tani Dan Nelayan” dengan nilai 2,94.

2.3 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

Tabel 8. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani Dan Nelayan	3,05	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,09	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,94	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,98	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,13	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,05	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,13	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,03	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani Dan Nelayan ?	3,20	Baik
Jumlah Rata-Rata		3,06	Baik

Dari Tabel 8 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,06 Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan "Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani Dan Nelayan" sebesar 3,20 dan yang terendah ada pada pernyataan "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" yaitu sebesar 2,94 Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 2 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" dengan nilai 2,94, "dan "Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan" dengan nilai 2,9

2.4 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Gawat Darurat(UGD)

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Gawat Darurat RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani dan Nelayan	3,25	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan diunit ini	3,23	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,26	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,41	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,22	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,26	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,13	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,27	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana diRSUD Tani dan Nelayan	3,45	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,27	Sangat Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,27 Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan” sebesar 3,45 dan yang terendah ada pada pernyataan “ Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan “ yaitu sebesar 3.13. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 4 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani Dan Nelayan” dengan nilai 3,25, “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ” dengan nilai 3,23 ,“Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan” dengan nilai 3,13, dan Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan nilai 3,22 .

2.5 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit

Farmasi

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Farmasi RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani dan Nelayan	3,03	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,04	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,97	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,03	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,03	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,04	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,96	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan	3,65	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,17	Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,17 Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” sebesar 3,88

dan yang terendah ada pada pernyataan “ Penanganan pengaduan pengguna layanan“ yaitu. sebesar 2,96. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 2 unsur yang mempunyai nilai tinggi rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan ”dengan nilai 3,65. “Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan” dengan nilai 3,88 .

2.6 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Laboratorium

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Laboratorium RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani dan Nelayan	3,31	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan diunit ini	3,48	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,21	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,76	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,5	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,5	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,48	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,22	Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana diRSUD Tani dan Nelayan	3,8	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,47	Sangat Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,47, Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan” sebesar 3,8 dan yang terendah ada pada pernyataan “ Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan “ yaitu sebesar 3.21. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 2 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Penanganan pengaduan pengguna layanan” dengan nilai 3,22, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ” dengan nilai 3,21.

2.7 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Radiologi

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Radiologi RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani dan Nelayan	3,01	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan diunit ini	3,1	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,96	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,45	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,24	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,29	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,34	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,26	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana diRSUD Tani dan Nelayan	3,06	Baik
Jumlah Rata-Rata		3,18	Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,18 Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” sebesar 3,45 dan yang terendah ada pada pernyataan “ Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ” yaitu sebesar 2,96. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 5 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani Dan Nelayan” dengan nilai 3,01, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ” dengan nilai 2,96, “Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan dengan nilai 3,06.

2.8 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Fisioterapi

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Fisioterapi RSUD Tani Dan Nelayan Triw.I Tahun 2021

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani dan Nelayan	3,19	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan diunit ini	3,33	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,29	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,32	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,33	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,38	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,4	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana diRSUD Tani dan Nelayan	3,94	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,44	Sangat Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,44 Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan

“Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan ” sebesar 3,94 dan yang terendah ada pada pernyataan “ Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani dan Nelayan “ yaitu sebesar 3,19. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa hanya terdapat 1 unsur yang mempunyai nilai dibawa rata-rata diantaranya pada pernyataan sebagai berikut :

“Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan diRSUD Tani Dan Nelayan” dengan nilai 3,19, dan yang unsur lainnya diatas rata-rata sudah sangat baik.

B. Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat system pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari system disuatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari Mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada minggu ketiga didapatkan nilai IKM yang didapat sebesar 81,26 berada dalam nilai interval IKM 3,25. Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 81,26 berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di RSUD Tani Dan Nelayan mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Namun bila dibandingkan dengan hasil survey pada akhir tahun 2020 nilai IKM sebesar 81,86 selang setahun, maka nilai tersebut terdapat sedikit peningkatan.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah 81,26 pada triwulan 1 diantaranya tentang:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani Dan Nelayan. Penilaian masyarakat terhadap persyaratan pelayanan kemungkinan disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi.
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Pemahaman masyarakat terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang rendah sehingga masyarakat memberikan penilaian yang rendah terhadap hal tersebut. Masyarakat harus memahami bahwa SOP dilakukan untuk menjamin keselamatan pasien maupun pemberi pelayanan dan SOP tersebut bukan sebagai hal yang memperlambat pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan sosialisasi terhadap standar operasional prosedur.

3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pihak RSUD Tani Dan Nelayan belum konsisten dalam pelaksanaannya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan.
4. Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini karena masyarakat tidak konsistensinya pihak rumah sakit dalam implementasi setiap kegiatan dengan standar yang sudah ditetapkan. Perlu perhatian dari manajemen maupun kepala unit untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP pada masing-masing unit. Dari evaluasi tersebut bisa diambil langkah selanjutnya apakah SOP-SOP tersebut perlu dilakukan revisi.
5. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Penilaian masyarakat terhadap perilaku petugas yang cukup rendah perlu mendapat perhatian dari manajemen maupun masing-masing unit. Sebagai pemberi pelayanan perlu dibekali tentang diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya untuk meningkatkan nilai dalam survey kepuasan masyarakat ke depannya.

Dengan telah mendapatkan predikat akreditasi madya, RSUD Tani Dan Nelayan semestinya dalam menjalankan tugas dan fungsinya haruslah menerapkan prinsip-prinsip layanan prima pada setiap tahap kegiatannya. Dengan layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu RSUD Tani dan Nelayan perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu Sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan pelanggannya.

Kecepatan pelayanan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian. Kecepatan merupakan kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang diambil contohnya menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera membantu pelanggan dan memenuhi keperluan mereka. Selain itu juga keramahan diperlukan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara petugas dengan pelanggan yang dilayani, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Tani dan Nelayan pada triwulan 1 Tahun 2021 adalah Baik (81.26), namun belum mencapai Standar Pelayanan Sangat Baik (≥ 88.31).
2. Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani dan Nelayan, kemudahan prosedur pelayanan di unit ini, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

B. Saran

1. Mengingatkan kembali kepada semua karyawan tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada RSUD Tani dan Nelayan.
2. Sudah saatnya untuk mengubah mindset dan perilaku kerja sesuai dengan Perkembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Mengesahkan
Direktori RUCD Tani dan Nelayan



Dr. R. S. MARS
NIP. 1978080512009

Tilamuta, April 2021



Tim SKM

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)

Trisnantoro, L. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lampiran I. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANI DAN NELAYAN

*Jalan Prof. Dr. H. Aloei Saboe Ds. Lamu Kec. Tilamuta Kab. Boalemo
Prov. Gorontalo Email: rsudboalemo@yahoo.co.id Tl. Pos. 96313*



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak/Ibu/Sdr Yang Terhormat

Mohon kesediaan untuk berpartisipasi dalam survey terkait dengan pengalaman Bapak/Ibu/sdr memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan (RSUD Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo). Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam survey ini sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner, kami ucapkan terima kasih.

PERHATIAN:

1. Tujuan Survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Tani Dan Nelayan
2. Pilihan jawaban yang diberikan oleh responden diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey
4. Hasil survey akan dipublikasikan secara terbuka melalui website, media sosial RSUD Tani dan Nelayan Kab. Boalemo

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			*Diisi Oleh Petugas
Tanggal Survey		
Umur Thn		*
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD/Kebawah	4. D1-D3	*
	2. SLTP	5. S1	
	3. SLTA	6. S2	*
Pekerjaan Utama	1. PNS	5. Petani/Nelayan	
	2. TNI/POLRI	6. Pelajar/Mhs	
	3. PegSwasta	7. Lain-lain	
	4. Wiraswasta		

II. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Tani dan Nelayan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)	6	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/sdr tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*)
2	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P*)	7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	P*)
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P*)	8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/sdr tentang penanganan pengaduan penggunalayanan a. Tidak Ada b. Adat tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*)
4	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	P*)	9	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD Tani dan Nelayan a. Buruk b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	P*)
5	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kesesuaian hasil pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)			

*)Keterangan: P: Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh Petugas)

Lampiran 2. Data Hasil Survey Kepuasan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : IRNA, IRJ, UGD ,

ALAMAT : _____

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	4	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	3	3	3	4	3	4	3
12	4	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4
21	4	3	4	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	4	3	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	3	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	4	3	3	3	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	3	3	4	3	3	3	4	3

RSUD Tani Dan Nelayan30
Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun2020

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
35	3	3	3	3	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3
40	4	3	3	3	4	3	4	3	4
41	4	4	3	3	3	4	4	3	4
42	3	3	3	4	3	4	4	3	3
43	3	3	3	4	4	4	3	4	3
44	3	3	3	4	3	4	3	4	3
45	3	3	3	3	4	4	3	4	3
46	4	3	3	3	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3
50	3	3	3	3	4	3	4	4	4
51	3	4	4	4	4	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	4	3	4	3
53	3	3	3	3	4	4	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	4	4	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	3	3	4	4	3	4	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	4	4	3
61	3	4	3	3	3	4	3	4	4
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	4	3	3	4	4	3	4	3
66	3	3	3	3	3	4	3	4	3
67	3	3	3	3	3	4	3	4	4
68	3	3	3	3	3	4	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	4	3
74	3	3	3	3	3	4	3	4	3
75	3	3	3	3	3	4	3	4	4

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
76	3	4	3	3	4	3	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	4	3	3	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	4
80	3	3	3	3	3	4	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	4	3	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	3	4	3	3	4
84	3	4	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	4	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	4	3	4	4
89	4	3	3	4	4	4	4	3	4
90	3	3	3	3	3	4	3	3	4
91	4	3	4	4	3	3	3	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	2	3	3	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	4	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	4	3	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	4	3	4	3	4	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	3	4	4	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	4	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	4	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	3	4	3	4	3
113	3	3	3	4	3	3	4	4	4
114	3	3	4	4	3	4	3	4	4
115	4	3	3	3	3	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	3	3	3	3	3	3	4	3	3
119	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	4	4	4	3	3	4	3	4	4
121	4	4	3	3	3	4	3	4	4
122	3	3	3	3	3	3	4	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	4	3	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	4	3	4	3
132	3	3	3	3	3	4	4	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3
143	3	3	3	3	3	3	3	4	3
144	3	3	3	3	3	4	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	4	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	4	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	4	3	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	3	3	3	3	3	4	3	4	4
156	3	3	3	3	3	4	3	4	4
157	3	3	3	3	3	4	3	4	3

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
158	3	3	3	3	3	4	3	4	3
159	3	4	3	3	3	4	3	4	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	4	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	4	3	4	3
173	4	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	3	3	4	4	3	4	3
177	4	4	3	3	3	3	3	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	4	3	4	4	4	3	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	4	4	3	4	3
186	3	3	3	4	3	4	3	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	3	3	3	4	3	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	2	3
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3

RSUD Tani Dan Nelayan34
Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun2020

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
199	3	3	3	3	3	4	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	4	3	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	4	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	4	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	4	3	4	3	3	3	3	3
224	3	3	4	3	3	3	3	3	3
225	3	4	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	4	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	4	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	4	3	3	4	4	4	4	3	4
232	4	4	3	4	4	4	3	3	4
233	4	4	3	4	3	4	3	4	4
234	4	4	3	4	4	4	3	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	3	3	3	4	3	3	3
237	4	3	3	4	3	4	3	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	4	3	3

RSUD Tani Dan Nelayan35
Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun2020

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
240	3	3	3	3	3	3	3	4	3
241	3	4	3	3	3	3	4	3	3
242	3	3	3	4	3	3	4	3	3
243	3	4	4	4	3	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	4	4	3
245	3	3	3	3	3	3	4	3	3
246	4	4	3	4	4	4	4	3	4
247	3	3	3	4	3	3	4	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	3	3	3	3	3	4	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	4	3	3
252	3	3	3	3	3	3	4	3	3
253	3	4	3	3	3	4	4	4	4
254	4	3	3	3	3	3	4	3	3
255	3	4	3	4	3	3	4	3	3
256	3	3	3	3	3	3	4	4	3
257	3	3	3	3	3	3	4	3	3
258	4	3	3	3	3	4	4	4	3
259	3	3	3	4	4	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	4	4	3
261	3	3	3	3	3	3	3	4	3
262	3	3	3	3	3	4	4	3	3
263	3	4	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	4	3	3
265	4	4	3	4	3	4	3	4	4
266	3	3	3	3	3	3	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	4	3	3	3	4	3	3	3
269	4	3	3	3	3	3	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	3	3	3	4	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	4	4	4
276	3	3	3	4	3	3	4	3	3
277	3	3	3	3	3	3	4	3	4
278	3	3	3	3	3	4	3	3	4
279	4	3	3	3	4	4	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	4	3

RSUD Tani Dan Nelayan35
Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun2020

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
240	3	3	3	3	3	3	3	4	3
241	3	4	3	3	3	3	4	3	3
242	3	3	3	4	3	3	4	3	3
243	3	4	4	4	3	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	4	4	3
245	3	3	3	3	3	3	4	3	3
246	4	4	3	4	4	4	4	3	4
247	3	3	3	4	3	3	4	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
249	3	3	3	3	3	3	4	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	4	3	3
252	3	3	3	3	3	3	4	3	3
253	3	4	3	3	3	4	4	4	4
254	4	3	3	3	3	3	4	3	3
255	3	4	3	4	3	3	4	3	3
256	3	3	3	3	3	3	4	4	3
257	3	3	3	3	3	3	4	3	3
258	4	3	3	3	3	4	4	4	3
259	3	3	3	4	4	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	4	4	3
261	3	3	3	3	3	3	3	4	3
262	3	3	3	3	3	4	4	3	3
263	3	4	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	4	3	3
265	4	4	3	4	3	4	3	4	4
266	3	3	3	3	3	3	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	4	3	3	3	4	3	3	3
269	4	3	3	3	3	3	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	3	3	3	4	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	4	4	4
276	3	3	3	4	3	3	4	3	3
277	3	3	3	3	3	3	4	3	4
278	3	3	3	3	3	4	3	3	4
279	4	3	3	3	4	4	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO RESPONDEN	NILAI PERUNSUR									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
281	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
282	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
283	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
284	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
285	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
286	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
Jml Nilai per unsur	919	910	882	929	895	959	924	997	948	
NRR per unsur = Jml Nilai per unsur: Jml Kusiner yang terisi	3.213	3.182	3.084	3.248	3.129	3.353	3.231	3.486	3.315	
NRR tertimbang perunsur = NRR per unsur x 0.111	0.357	0.353	0.342	0.361	0.347	0.372	0.359	0.387	0.368	3.246
IKM Unit Pelayanan									81.144	

Lampiran 3. SK Tim Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Tani
Dan Nelayan Kab.Boalemo