



# IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD BANYUMAS

Jln. Rumah Sakit No. 1 BANYUMAS

P<sub>2</sub>CSR

TRIWULAN I 2022

## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka RSUD Banyumas selaku penyelenggara pelayanan publik menugaskan Instalasi Promosi Kesehatan, Pemasaran Sosial, Customer Services dan Kerohanian (P2CSR) selaku lini depan monitoring kepuasan pelanggan untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelanggan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang RSUD Banyumas selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Banyumas dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya RSUD Banyumas dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan utamanya staf Instalasi P2CSR, Kepala Rawat Inap, Petugas Poli Rawat Jalan dan petugas Instalasi Penunjang RSUD Banyumas yang telah banyak membantu tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Banyumas, 04 April 2022  
Direktur RSUD Banyumas



**dr. Dani Esti Novia**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701113 200212 2 006

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2.    Dasar Hukum .....	2
1.3.    Pengertian Umum.....	3
1.4.    Maksud dan Tujuan .....	4
1.5.    Manfaat .....	5
1.6.    Hasil Yang Ingin Dicapai .....	5
BAB II    METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1    Ruang Lingkup .....	6
2.2    Tahapan Kegiatan Survey.....	6
2.2.1    Persiapan .....	7
2.2.2    Pengumpulan Data.....	8
2.2.3    Pengolahan dan Analisis Data .....	8
2.2.4    Penyusunan Laporan.....	9
BAB III    HASIL PENGUKURAN .....	10
3.1.    Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Ruang Rawat Inap .....	10
3.1.1    Analisa Deskripsi Responden Unit Rawat Inap .....	12
3.2    Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan / Penunjang.....	15
3.2.1    Analisa Deskripsi Responden Unit Rawat Jalan .....	17
3.3    Hasil Pengukuran Total .....	20
3.4    Data SKM Per Responden Dan Per Unsur	
3.4.1    Unit pelayanan rawat inap.....	21
3.4.2    Unit pelayanan rawat jalan dan penunjang.....	26
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	31
4.1.    Kesimpulan Ruang Rawat Inap .....	31
4.2    Rekomendasi Ruang Rawat Inap.....	31
4.3    Kesimpulan Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang.....	32
4.4    Rekomendasi Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang.....	32
4.5    Nilai Unsur Pelayanan .....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey 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. Survei SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan publik instansi Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi

penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2022 Triwulan I ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Banyumas telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Rawat jalan dan Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Inonesia Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan

Layanan Umum Daerah.

8. Peraturan Bupati Banyumas Kabupaten Banyumas Nomor 19 Tahun 2016 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Banyumas ;
9. Keputusan Bupati Banyumas Nomor 445/371/2008 tentang Penetapan Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dengan Status Penuh kepada Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas ;

### **1.3 Pengertian Umum**

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

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. 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.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan RSUD Banyumas, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan di RSUD Banyumas sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan di RSUD Banyumas.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan di RSUD Banyumas.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan di RSUD Banyumas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan di RSUD Banyumas.
9. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan di RSUD Banyumas.

## **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan di RSUD Banyumas melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



**BAB II**  
**METODOLOGI PENGUKURAN**

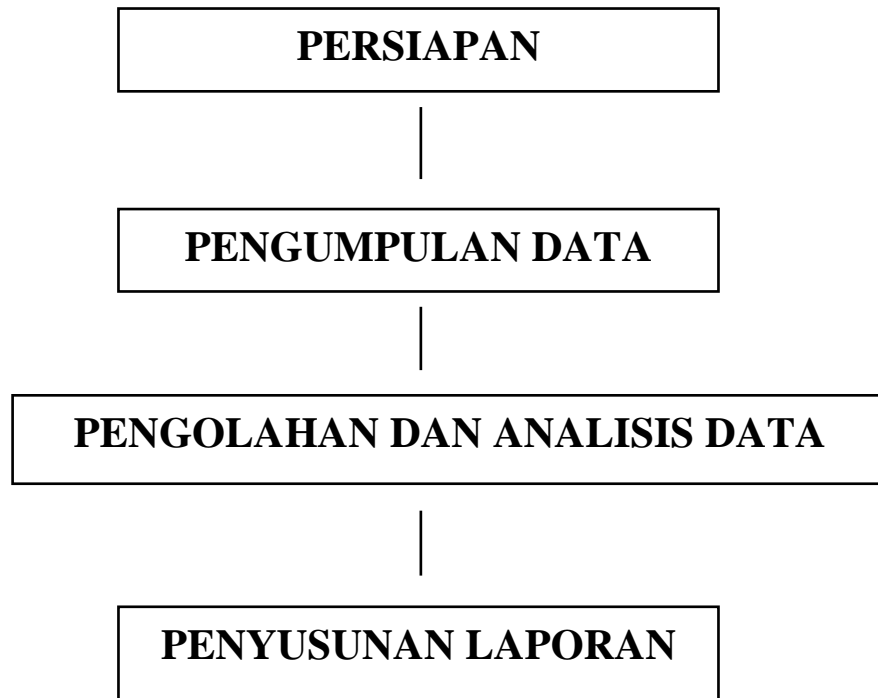
**2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Pelayanan Rawat jalan, Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Oktober s.d. Desember Tahun 2022 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 300 (Tiga Ratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan meliputi :

1. Poli Klinik Rawat jalan dan Penunjang .....150 orang.
2. Ruang/Bangsal Rawat Inap .....150 orang.

**2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



*Gambar 1. Tahapan Survey*

## 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- Dalam Pembahasan Kuesioner, Instalasi P2CSR RSUD Banyumas melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan Instalasi Rawat Inap, Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang.
- *Kick-Off Meeting* antara Instalasi P2CSR dengan Unit pelayanan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas Customer Service Instalasi P2CSR) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### a) Penyiapan Bahan

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan RSUD Banyumas. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan di RSUD Banyumas.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 300 (Tiga Ratus) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode Triwulan Oktober s.d. Desember tahun 2022.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

1. Persyaratan

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

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

### 3. Waktu Penyelesaian

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

### 4. 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.

### 5. 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.

### 6. Kompetensi Pelaksana

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

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, jalan dan lain lain).

### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi perkembangan Unit Pelayanan Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang di RSUD Banyumas dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (300 kuesioner) yang terdiri dari 150 kuisisioner Ruang Rawat Inap dan 150 kuisisioner untuk Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kewajaran Biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan Triwulan I tahun 2022 tersebut, untuk **Ruang Rawat Inap** diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 88,611**. Dengan angka Indeks sebesar 3,5444 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A dengan kategori SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat antara 3,5324 – 4,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut

*Tabel 1*

*Kategorisasi Mutu Pelayanan*

<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi SKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

*Tabel 2*

*Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan RSUD BANYUMAS*

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>	<b>SKM</b>
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,506	87,66
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,453	86,33
3.	Kecepatan Pelayanan	3,466	86,66
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,640	91,00
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,433	85,83
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,560	89,00
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,586	89,66
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,426	85,66
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,826	95,66

Rata-rata nilai dari suatu unsur menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,00 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah semua unsur. Yakni unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai rata rata (3,544) sedangkan unsur dengan nilai dibawah Nilai Rata-Rata 3,00 (NRR) tidak ada.

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan sedangkan pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

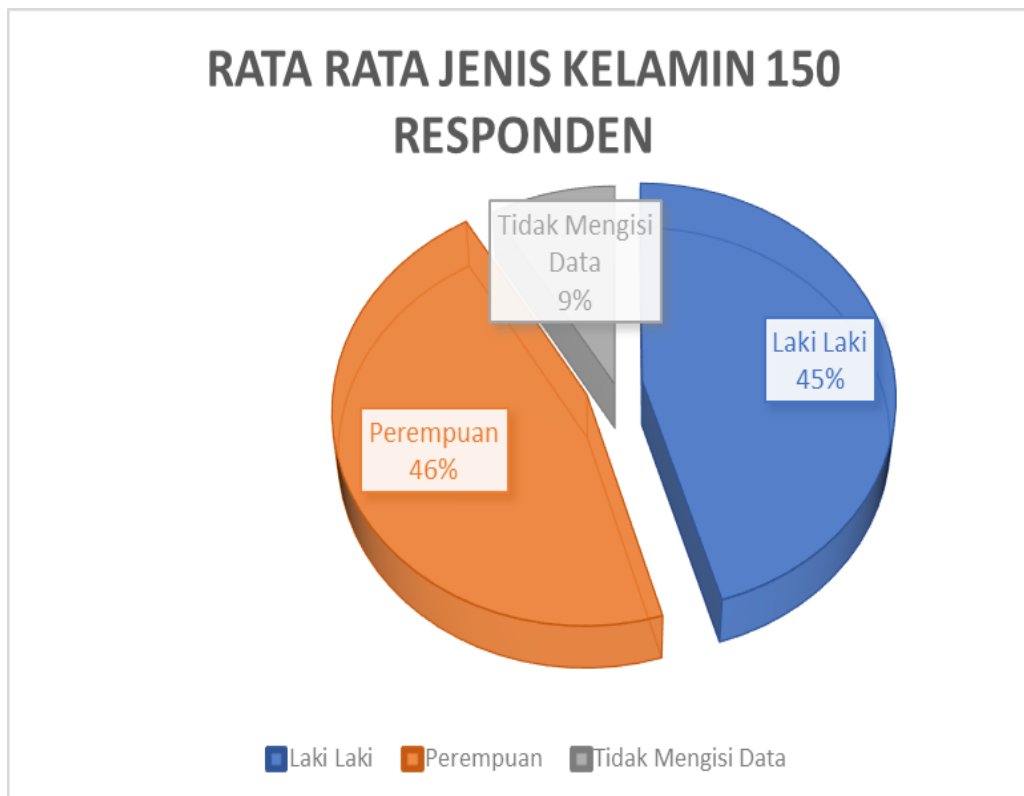
Yang memenuhi Nilai Rata-Rata ada 9 unsur pelayanan yakni Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada umumnya sudah baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat 3,00 mutu pelayanan B (Baik).

### 3.1.1 Analisa Deskripsi Responden Unit Rawat Inap RSUD Banyumas

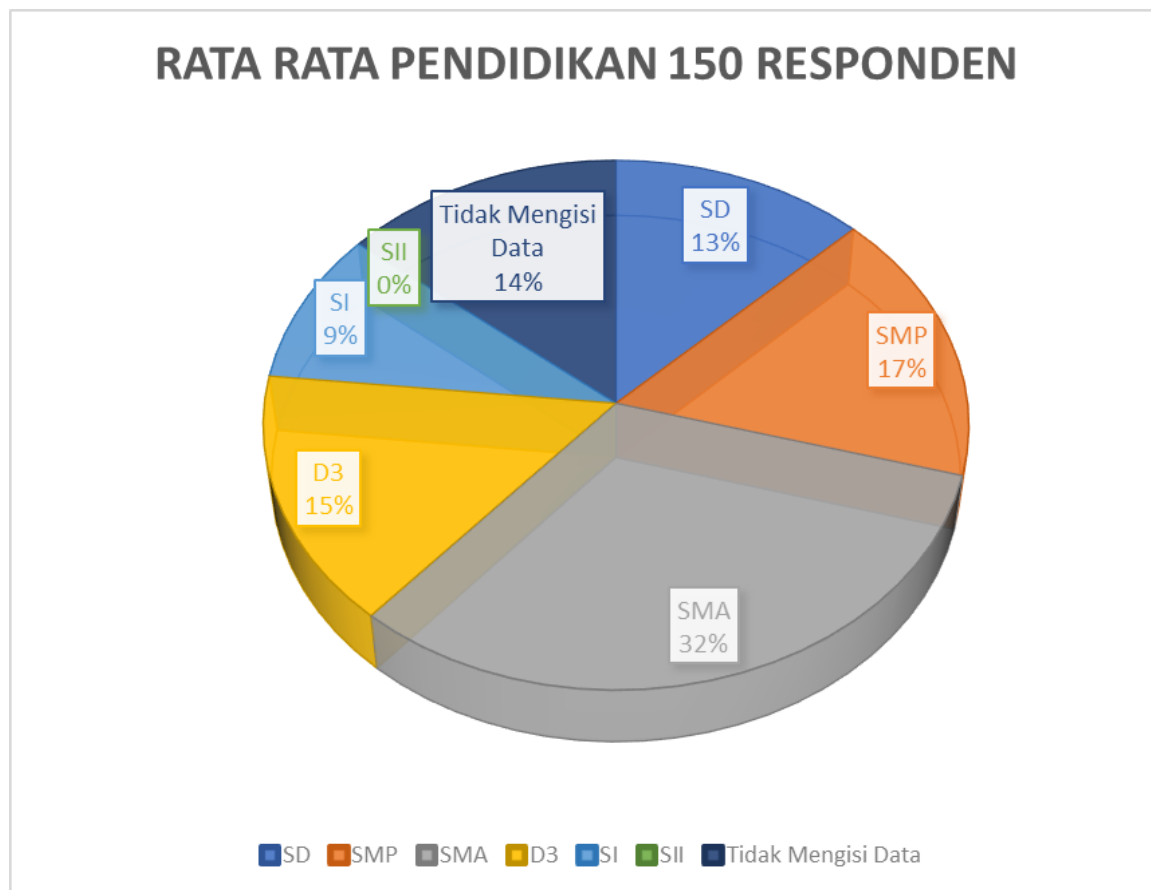
#### 1. Jenis Kelamin

- Laki laki : 69 Responden
- Perempuan : 70 Responden
- Tidak mengisi data : 13 Responden



## 2. Rata – rata pendidikan

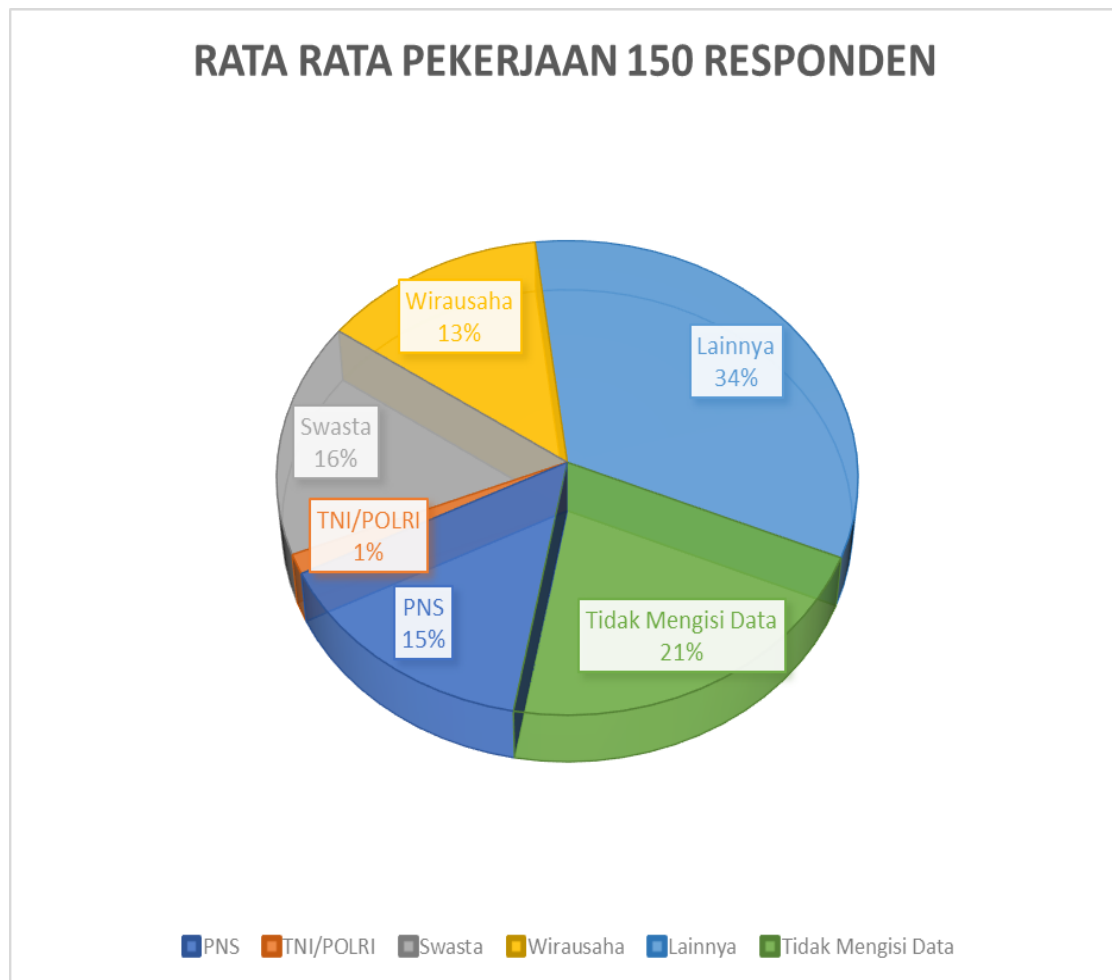
- SD : 19 Responden
- SMP : 25 Responden
- SMA : 48 Responden
- DIII : 23 Responden
- SI : 14 Responden
- SII : Responden
- Tidak mengisi data : 21 Responden





Rata – rata pekerjaan

- PNS : 22 Responden
- TNI/POLRI : 2 Responden
- Swasta : 24 Responden
- Wiraswasta : 21 Responden
- Lainnya : 50 Responden
- Tidak mengisi data : 32 Responden



### 3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kewajaran Biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan Triwulan I tahun 2022 tersebut, untuk **Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang** diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 87,111**. Dengan angka Indeks sebesar 3,484 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B dengan kategori BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat antara 76,61 - 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks sebagai berikut:

*Tabel 3*

*Kategorisasi Mutu Pelayanan*

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 4

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan RSUD BANYUMAS

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,406	85,16
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,466	86,66
3.	Kecepatan Pelayanan	3,273	81,83
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,540	88,50
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,366	84,16
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,506	87,66
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,573	89,33
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,420	85,50
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,806	95,16

Rata-rata nilai dari suatu unsur menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,00 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi ada 9 unsur. Yakni unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kecepatan Pelayanan dengan nilai rata rata (3,484) sedangkan unsur dengan nilai dibawah Nilai Rata-Rata 3,00 (NRR) tidak ada. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, sedangkan pada unsur Kecepatan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

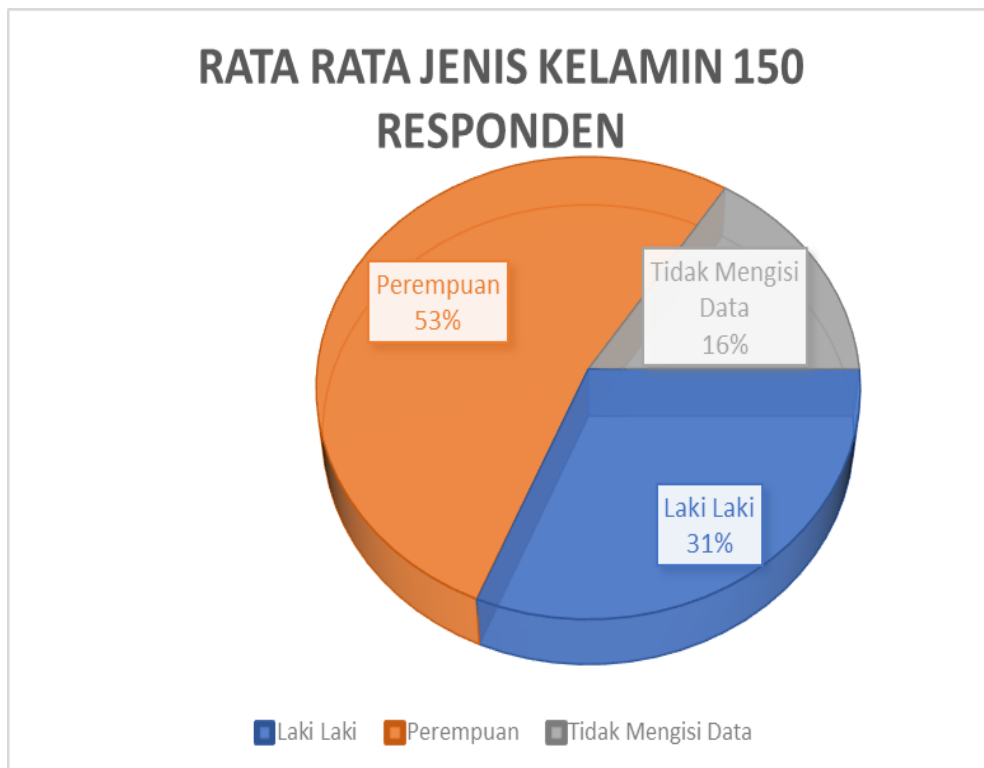
Yang memenuhi Nilai Rata-Rata lebih dari 3,00 ada 9 unsur pelayanan Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kecepatan Pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada umumnya sudah baik dan sudah cukup puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,00 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan, semua unsur dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat 3,00 mutu pelayanan B (Baik).

### 3.2.1 Analisa Deskripsi Responden Unit Rawat Jalan dan Penunjang

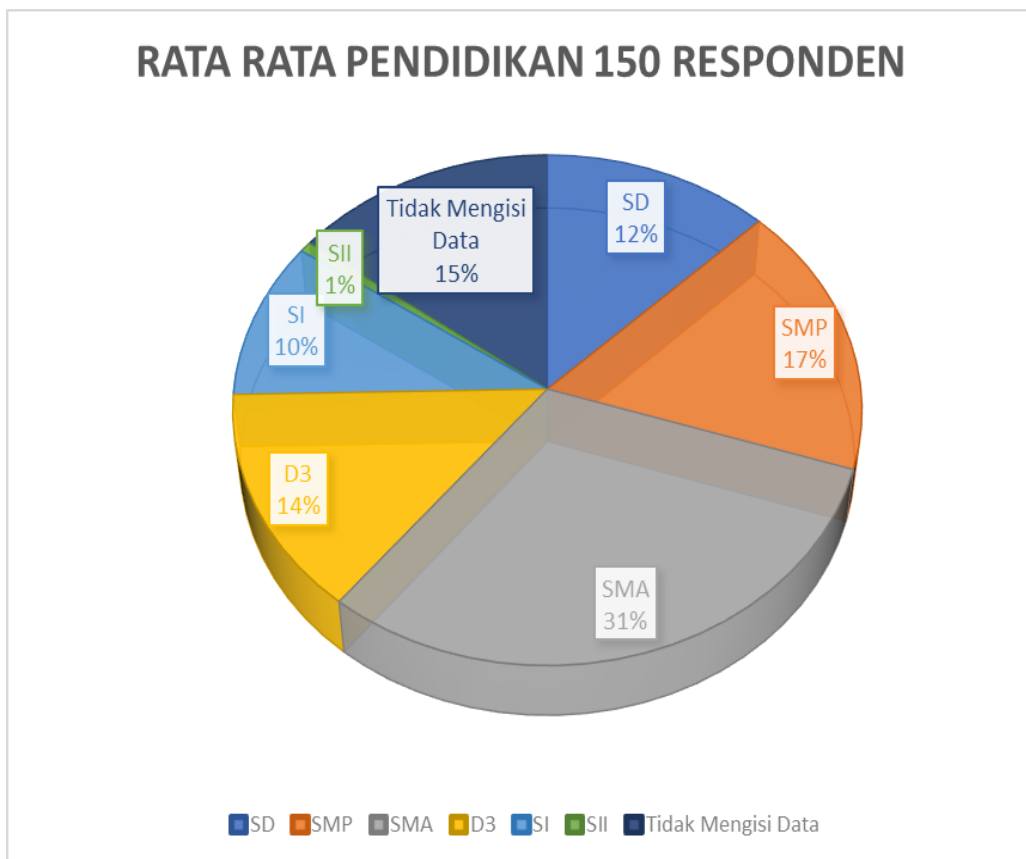
#### 1. Jenis Kelamin

- Laki laki : 42 Responden
- Perempuan : 83 Responden
- Tidak mengisi data : 25 Responden



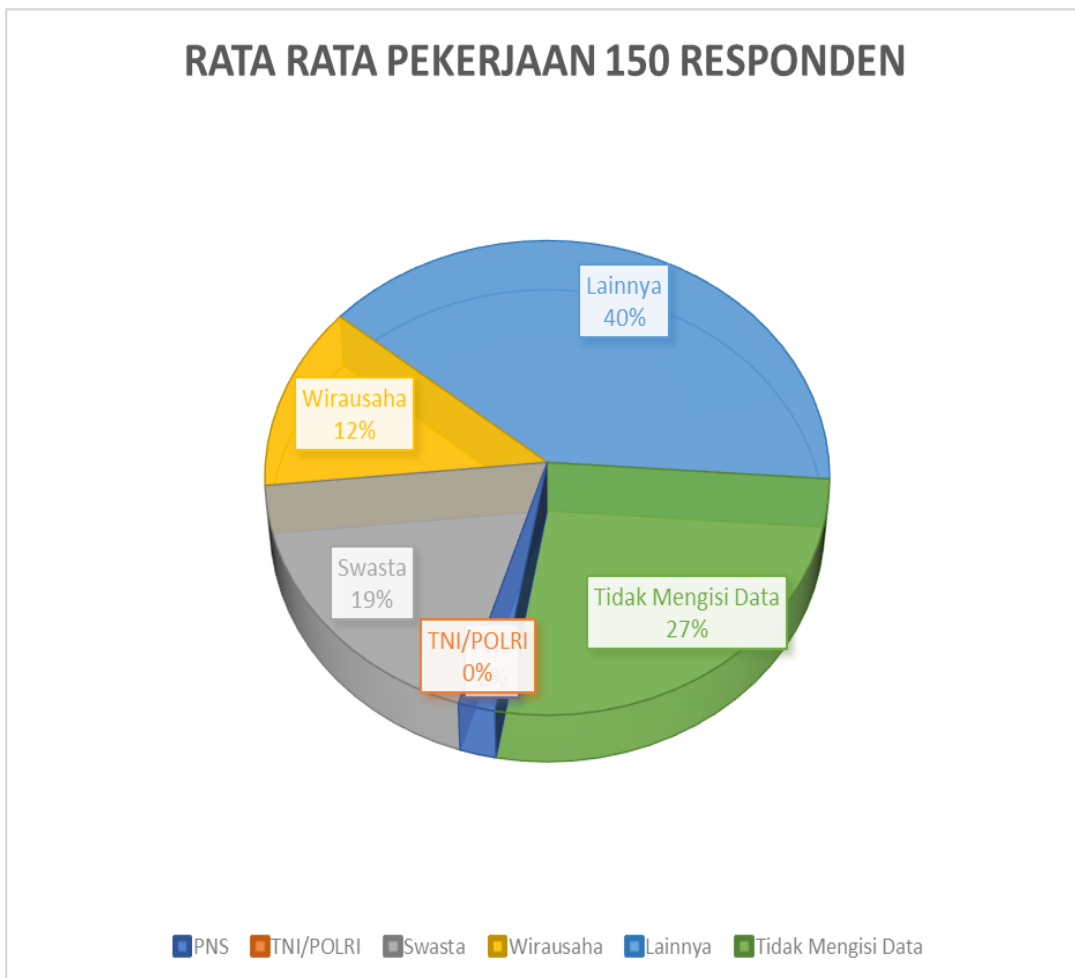
## 2. Rata rata Pendidikan

- SD : 19 Responden
- SMP : 26 Responden
- SMA : 46 Responden
- DIII : 21 Responden
- SI : 15 Responden
- SII : 1 Responden
- Tidak mengisi data : 22 Responden



### 3. Rata rata Pekerjaan

- PNS : 3 Responden
- TNI /POLRI : 0 Responden
- Pegawai Swasta : 28 Responden
- Wiraswasta : 19 Responden
- Lainnya : 60 Responden
- Tidak mengisi data : 40 Responden



### 3.3 Hasil Pengukuran Total SKM Triwulan I 2022

Perolehan nilai total SKM adalah hasil penghitungan dari rata-rata skor nilai unsur Instalasi Rawat Inap dengan Instalasi Rawat Jalan dan Penunjang.

Pada Triwulan I tahun 2022 ini, Unit Pelayanan Rawat Inap mendapatkan nilai skor **88,61**. Sedangkan pada Unit Pelayanan Rawat Jalan dan Penunjang mendapatkan nilai skor **87,11**. Maka bila dihitung nilai total SKM Triwulan I 2022 adalah: **87,20 + 87,16** kemudian hasil yang diperoleh dibagi **2**(dua unit pelayanan). Dan hasil skor nilai SKM Triwulan I 2022 yang diperoleh adalah **87,86**.

Dengan hasil tersebut maka kinerja unit pelayanan di RSUD Banyumas dapat dipersepsikan berada dalam mutu pelayanan **B dengan kategori BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat antara 76,61 - 88,30.

*Tabel 4*  
*Kategorisasi Mutu Pelayanan*

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

### 3.4 Data SKM Per Responden Dan Per Unsur

#### 3.4.1 Unit Pelayanan Rawat Inap

## PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR

SKPD : RSUD

Banyumas

Unit Pelayanan

Rawat Inap

PERODE : Triwulan ke - I

2022

NO. RESP	4									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	4	3	3	4	3	3	4
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	3	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	2	4
46	3	4	3	3	3	3	3	2	3
47	3	4	2	3	3	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	2	1	3
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3	4	4
53	4	3	3	4	3	4	4	3	4
54	4	4	3	3	4	3	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	3	3	3	4	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	1
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	4	3	4	4	3	3	4	3	4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	1	3	4	4	4	4	3	4
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4
68	3	3	4	4	3	4	3	4	4
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4

70	3	3	4	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	3	2	2	4	3	3	3	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	4	3	3	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	2	4
77	3	3	3	2	3	3	4	3	4
78	3	3	4	4	3	4	4	3	4
79	3	4	3	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	3	3	3	4	3	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	2	3	3	3	3	4
107	4	3	4	3	3	4	3	3	4
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	4	3	4
110	4	4	3	4	3	3	3	4	3

111	4	4	3	3	4	4	4	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	2	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	4	3	3	4	3	3	4	3	4
119	4	3	4	2	3	4	4	4	4
120	4	4	4	2	4	4	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	4	2	4
126	3	4	4	4	3	4	4	4	4
127	4	4	4	3	3	4	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	4	4	3	4	4	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	2	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	3	4	4	4	3	4	4	4	4
141	3	4	4	3	3	4	4	4	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	4	3	2	4
144	3	3	3	4	3	3	4	3	4
145	3	3	3	4	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	2	3
149	3	3	4	4	3	3	4	4	4
150	4	3	3	4	3	3	3	3	4
Σ nilai /	526	518	520	546	515	534	538	514	574

unsur										
NRR	3,506	3,453	3,466		3,433		3,586	3,426	3,826	
Unsur	667	333	667	3,64	333	3,56	667	667	667	
NRR Tertimbang Unsur	0,38963	0,383704	0,385185	0,404444	0,381481	0,395556	0,398519	0,380741	0,425185	3,544444
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>88,61111</b>

Keterangan

U1-U9 . = Unsur-Unsur pelayanan  
NRR . = Nilai Rata-Rata  
IKM . = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) . = jlh NNR IKM tertimbang  
\*\*) . = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR per Unsur . = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang diisi  
NRR tertimbang . = NRR per unsur x 0.1111

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR **
U1	Persyaratan	87,66667
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,33333
U3	Waktu Penyelesaian	86,66667
U4	Biaya / Tarif	91
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,83333
U6	Kompetensi Pelaksana	89
U7	Perilaku Pelaksana	89,66667
U8	Sarana Dan Prasarana	85,66667
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,66667

#### IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan  
A (sangat baik) : 88.31 - 100  
B (baik ) : 76.61 - 88.30  
C (kurang baik) : 65.00 - 76.60  
D (tidak baik) : 25.00 - 64.99

3.4.2 Unit Pelayanan Rawat Jalan dan Penunjang

## PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR

SKPD : RSUD

Banyumas

Unit Pelayanan Rawat Jalan dan  
Penunjang

PERODE : Triwulan ke IV

2021

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	2	4	2	3	3	3	4	
6	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4		4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
25	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
26	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
27	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	3	2	3	3	4	4	2	3	

30	3	4	3	3	3	3	3	3	4
31	4	3	3	3	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	2	4
33	3	3	4	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	4	3	2	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	4	3	3	3	3	4	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	2	4
40	3	3	3	3	3	3	4	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	2	1	3	3	3	3	4
43	3	3	3	2	3	3	3	2	4
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	2	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	2	3	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4
53	3	4	3	3	3	3	4	3	4
54	3	3	2	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	4	3	4	3	3	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	4	3	3	3	4	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	3	4	3	3	3	4	4
64	3	4	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	2	3
67	4	4	3	4	3	4	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	2	2	3	3	3	3	3
70	3	3	2	4	3	3	3	2	3

71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	4	3	4	3	4	3	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	4	3	4	3
79	3	4	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	3	3	3
83	3	3	3	2	3	3	3	3	4
84	3	3	3	2	3	3	3	2	3
85	3	4	2	3	3	4	3	3	4
86	3	3	3	3	4	3	4	4	4
87	4	3	3	3	4	3	4	4	4
88	3	3	2	2	3	3	3	3	3
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	3	2	3	4	4	3	4

112	3	3	4	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	3	3	3	1	3	3	3	3	2
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	4	3	4	4	3	4	4	4	4
127	3	4	4	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	4	3	4	3	3	3	4	4
130	3	4	3	3	3	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	4	4	4	4
137	4	3	4	3	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	3	3	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	4	3	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ nilai / unsur	511	520	491	531	505	526	536	513	571



NRR Unsur	3,406 667	3,466 667	3,273 333	3,54	3,366 667	3,506 667	3,573 333	3, 42	3,806 667	
NRR Tertimbang Unsur	0,378 519	0,385 185	0,363 704	0,393 333	0,374 074	0,389 63	0,397 037	0, 38	0,422 963	3,484 444
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87,11 111</b>

Keterangan

- U1-U9 . = Unsur-Unsur pelayanan  
NRR . = Nilai Rata-Rata  
IKM . = Indek Kepuasan Masyarakat  
\*) . = jlh NNR IKM tertimbang  
\*\*) . = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR per Unsur . = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang diisi  
NRR tertimbang . = NRR per unsur x 0.1111

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR **
U1	Persyaratan	85,16 667
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,66 667
U3	Waktu Penyelesaian	81,83 333
U4	Biaya / Tarif	88,5
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,16 667
U6	Kompetensi Pelaksana	87,66 667
U7	Perilaku Pelaksana	89,33 333
U8	Sarana dan Prasarana	85,5
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,16 667

#### IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (sangat baik) : 88.31 - 100

B (baik) : 76.61 - 88.30

C (kurang baik) : 65.00 - 76.60

D (tidak baik) : 25.00 - 64.99

## **BAB I**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan Ruang Rawat Inap**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di Ruang Rawat Inap di RSUD Banyumas dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara **76,61 - 88,30. NILAI SKM YANG DIPEROLEH PADA 9 UNSUR PELAYANAN YAKNI = 87,20 PADA TRIWULAN I TAHUN 2022.**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap memuaskan oleh responden atau pelanggan adalah 9(Sembilan) unsur, yakni Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, nilai rata rata (3,544) sedangkan unsur dengan nilai dibawah Nilai Rata-Rata 3,00 (NRR) tidak ada.

#### **4.2 Rekomendasi Ruang Rawat Inap**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan 9 unsur pelayanan dengan nilai unsur di atas rata rata (3,00), agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur yang sudah baik tetap terjaga.
- b. Untuk nilai SKM Triwulan I 2022 Unit Rawat Inap ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan nilai SKM pada Triwulan IV Tahun 2021. Nilai SKM Triwulan IV 2021 diperoleh adalah sebesar **87,20**. Sedangkan nilai SKM Triwulan I Tahun 2022 diperoleh **88,61**.

#### **4.3 Kesimpulan Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Penunjang di RSUD Banyumas dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. **NILAI SKM YANG DIPEROLEH PADA 9 UNSUR PELAYANAN YAKNI = 87,11 PADA TRIWULAN I TAHUN 2022.**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden atau pelanggan adalah 9 unsur, yakni unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kecepatan Pelayanan, dengan nilai rata rata (3,484) sedangkan unsur dengan nilai dibawah Nilai Rata-Rata 3,00 (NRR) tidak ada

#### **4.4 Rekomendasi Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan 9 unsur pelayanan dengan nilai unsur di atas rata rata (3,00), agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur yang sudah baik tetap terjaga
- b. Untuk nilai SKM Triwulan I 2022 Unit Rawat Jalan ini mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan nilai SKM pada Triwulan IV Tahun 2021. SKM Triwulan IV 2021 diperoleh nilai sebesar 87,16. Sedangkan nilai SKM Triwulan I Tahun 2022 diperoleh **87,11**.

## 4.5 Nilai Unsur Pelayanan

- a. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal - hal yang dapat dilakukan sebagai pertimbangan adalah:
  - (1) Memberikan masukan kepada petugas pelayanan dalam hal ini Komite Medis agar bisa datang tepat waktu mendahulukan pasien rawat jalan baru kemudian visite sepanjang tidak ada hal hal yang emergency.
  - (2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan secara tertulis kepada pelanggan di area antara lain Ruang Pendaftaran pasien Ruang Tunggu Rawat jalan, Ruang Jaminan BPJS tentang jam pelayanan di rawat jalan.
  - (3) Meninjau kembali atau mengevaluasi kembali Komitmen Pelayanan yang selama ini sudah ada di masing masing pelayanan rawat jalan atau rawat inap agar bisa disesuaikan dengan kondisi dan keadaan petugas / dokter yang tersedia di RSUD Banyumas.
- b. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Banyumas, 04 April 2022  
Direktur RSUD Banyumas



**dr. Dani Esti Novia**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701113 200212 2 006