



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR**  
**INDEKS KEPUASAN PASIEN**  
**(TAHUN 2022)**

**RSUD I LAGALIGO**

## Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Luwu Timur yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Timur penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat

Direktur RSUD I Lagaligo



dr. Benny, M.Kes  
Pangkat: Pembina Utama Muda  
Nip.19680608 200112 1 003

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Secara Geografis RSUD I Lagaligo berada di Ibukota Kabupaten Luwu Timur dengan wilayah administrasi paling ujung di Provinsi Sulawesi Selatan, Tepatnya di antara 2o03'00" - 3o03'25" Lintang Selatan dan 119o28'56" - 121o47'27" Bujur Timur, dengan luas wilayah 6,944.88 km<sup>2</sup>. Sekitar 11,14 persen Propinsi Sulawesi Selatan merupakan luas wilayah Kab. Luwu Timur. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Luwu Timur : ***H. Andi Hatta M*** yang menetapkan Kecamatan Wotu sebagai pusat pembangunan Rumah Sakit di Kabupaten Luwu Timur dituangkan melalui SK Bupati Luwu Timur **No : 284 Tahun 2008** mengenai izin pemanfaatan RSUD I Lagaligo diikuti dengan Izin Penyelenggaraan oleh DINKES Provinsi Sulsel pada tanggal 07 november 2008 dengan **No : 08633/DK-I/Yan-I/XI/2008**. Dengan mengupayakan kelengkapan sarana dan prasarana baik tenaga, sarana teknis medis maupun operasional pelayanan dan aspek legal formal maka pada bulan desember 2008. Dan pada bulan April 2009 melalui Surat Rekomendasi DINKES Provinsi Sulsel **Nomor : 03327/DK-I/YAN-1/IV/2009**, RSUD I Lagaligo direkomendasikan sebagai RS Tipe C dan pada tanggal 05 April 2010 melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia **Nomor : 445/MENKES/SK/IV/2010** menetapkan RSUD I Lagaligo sebagai Rumah Sakit Tipe C yang ditindaklanjuti dengan PERDA Nomor 11 Tahun 2010 mengenai perubahan struktur di RSUD I Lagaligo menjadi struktur tipe C. Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, maka RSUD I Lagaligo sebagai OPD yang memberikan pelayanan publik perlu membuat laporan IKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat.

## **B. TUJUAN PENYUSUNAN**

Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan RSUD I Lagaligo dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang ada di RSUD I Lagaligo. Bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## **C. RUANG LINGKUP**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan RSUD I Lagaligo sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan.

## **D. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang 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

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Repormasi Birokrasi Instansi Pemerintah

#### **E. Maksud Dan Tujuan**

Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan di RSUD I Lagaligo dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD I Lagaligo.

#### **F. METODE**

##### 1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

##### a. Persiapan, terdiri dari :

- 1) Penyusunan daftar pertanyaan instrument survey;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Penggandaan daftar pertanyaan survey;

##### b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :

- 1) Daftar pertanyaan survey yang di bagikan kepada responden;
- 2) Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan;

##### a) Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :

- (1) Lokasi masing-masing unit pelayanan;

- (2) Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya masyarakat;
    - (3) Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey;
  - b) Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain :
    - (1) Kuesioner dengan tatap muka;
    - (2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
  - 1) Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
  - 2) Hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
  - 3) Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat di jadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - 4) Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan. Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :
    - a) Persiapan, 5 hari kerja;
    - b) Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
    - c) Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
    - d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.
- d. **Perhitungan dan Pengolahan Data SKM**
  - 1) Penyusunan keusioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

    - a) Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaianny terhadap unit pelayanan publik;
    - b) Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;

- c) Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsure-unsur pelayanan yang dinilai;
- d) Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responded terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

## 2) Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure 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.*

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak
- b) sederhana, alurnyatidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- c) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- d) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- e) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 3) Penentuan Jumlah Responden

- a) Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b) Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara lansung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 100 ornag,maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada

masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.

- c) Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

#### DATA KUNJUNGAN PELAYANAN

PELAYANAN	DATA PENGUNJUNG TAHUN 2022	
	RAWAT INAP	RAWAT JALAN
Tahun 2022	246	155

#### 4) Pengisian Kusioner

Pengisian kusioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
  - (1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - (2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari

jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya

5) Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9=0,111$ .

$$\text{Nilai rata-rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1/9 = 0,111$$

6) Menghitung Nilai SKM

$$\text{IKM} = \frac{\text{TotalNilaiPersepsiPerUnsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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

**IKM Unit Pelayanan x 25**

Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

**PANITIA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH I LAGALIGO  
TAHUN ANGGARAN 2021**

Penanggung Jawab		
Ketua		
Sekretaris		
Anggota		

**Jadwal Pelaksanaan**

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dilakukan pada bulan April 2021 dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## BAB II

### Analisis dan Hasil SKM

#### A. Data Responden

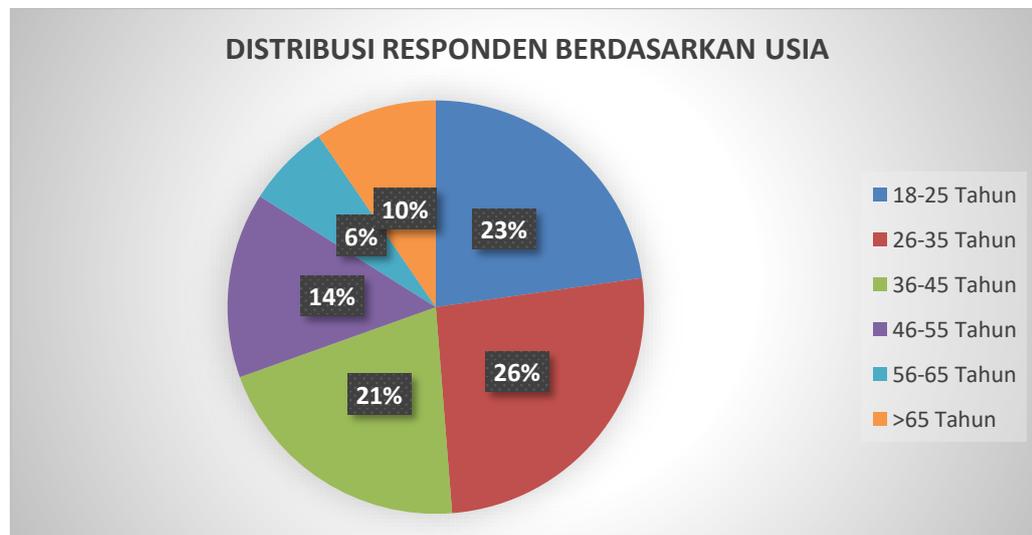
##### 1. Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan terdiri dari pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	129%
Perempuan	272%
Total	400%

Grafik Jenis Kelamin



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 272 orang

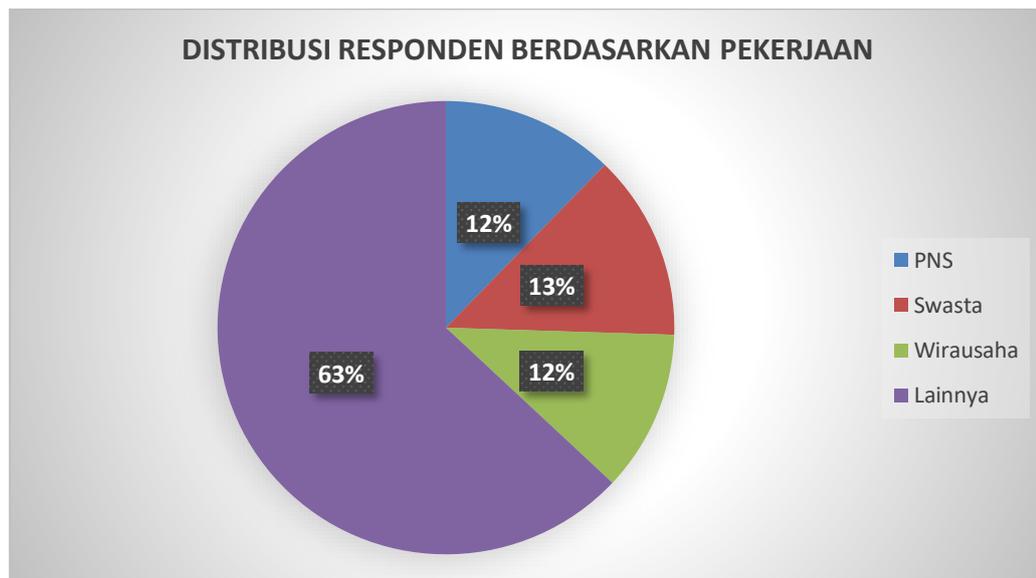
##### 2. Usia

Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah

diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada tabel berikut :

Usia	Jumlah
18-25 Tahun	91%
26-35 Tahun	104%
36-45 Tahun	83%
46-55 Tahun	58%
56-65 Tahun	26%
≥ 65 Tahun	38%
Total	400%

Grafik Usia



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari 26-35 tahun tahun sebanyak 104% orang dari jumlah responden.

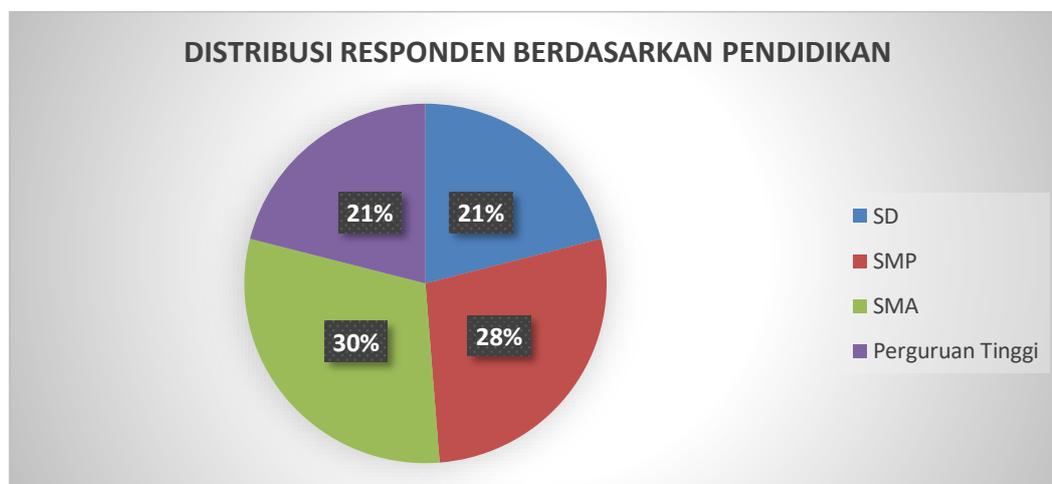
### 3. Pendidikan responden

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 4 (empat) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel. Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah
SD	84
SMP	111
SMA	121
Perguruan Tinggi	84
Total	400

**Grafik. Pendidikan**



Dari tabel dan grafik diatas dapat menggambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar pendidikan akhir SMA/SMK sebanyak 94 orang dari jumlah responden

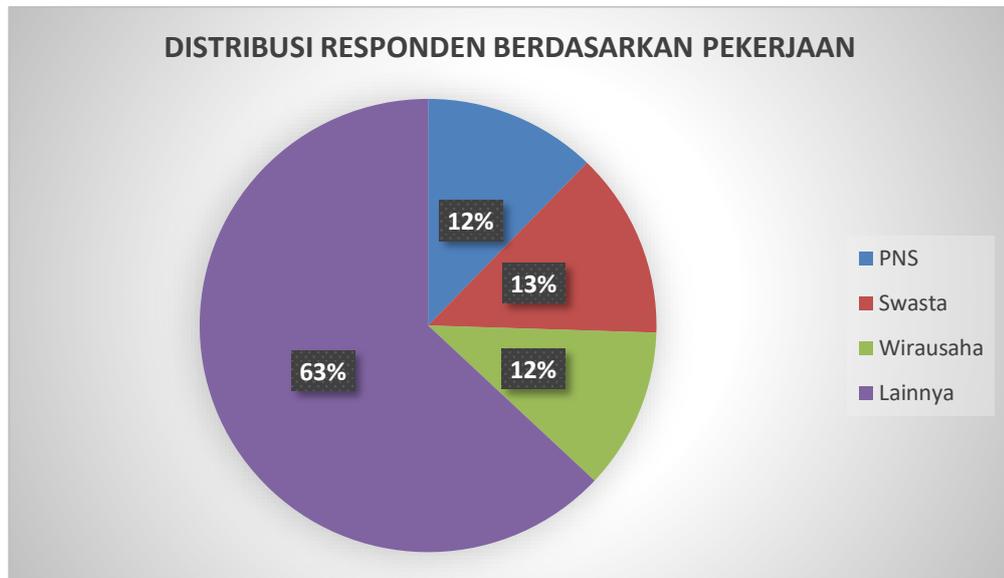
#### 4. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama responden dibagi menjadi 4 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

Tabel : Klasifikasi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah
PNS	49
Swasta	53
Wirausaha	46
Lainnya	252
Total	400

Grafik. Klasifikasi Pekerjaan Responden



## B. DATA KUSIONER

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD I Lagaligo adalah sebagai berikut :

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	1452	1428	1430	1466	1433	1455	1453	1428	1471
NRR/Unsur	3.63	3.57	3.57	3.66	3.58	3.63	3.63	3.57	3.67
NRR Terhitung Unsur	0.40	0.39	0.39	0.40	0.39	0.40	0.40	0.39	0.40
INDEKS Kepuasan Unit Pelayanan	90.3								

KETERANGAN	
- U1 s/d U9	= Unsur-unsur pelayanan
- NRR	= Nilai Rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- * )	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR per Unsur X 0,111 = 111

1. Dari hasil survey dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur bagaimana pemahaman saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ini memperoleh nilai rata-rata tertinggi dalam 1 tahun ini yaitu 3.67 Nilai terendah diperoleh pada unsur Perilaku Kualitas sarana dan prasarana Penyelesaian yang mendapat kan nilai rata-rata 3.57 Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih propesional dalam melaksanakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 – 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

Tabel SKM

SKM UNI PELAYANAN LAYANAN : 78,04	
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

### C. Hasil Perhitungan SKM

Tabel. Hasil Pehitungan SKM

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan			
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			
3	Waktu Penyelesaian			
4	Biaya/Tarif			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
6	Kompetensi Pelaksana			
7	Perilaku Pelaksana			
8	Maklumat Pelayanan			
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				
<b>Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

### D. Saran dan Perbaikan dari Responden

Dari beberapa saran responden, saran tersebut diklasifikasikan untuk beberapa bidang, diantaranya :

1. Saran untuk Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
  - a. Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan agar datang lebih awal dalam memberikan pelayanan
  - b. Lebih menerapkan senyum, sapa, dan salam agar pasien merasa senang dan lebih dihargai.
  - c. Diperlukan penanganan yang intensif, komunikatif, ramah dan serius terhadap pasien.
  - d. Perlu adanya kemudahan bagi pasien untuk berobat, jangan dipersulit dengan birokrasi seperti BPJS

- e. Perlunya penjelasan mengenai hasil pemeriksaan, penyakit pasien serta tindakan yang akan dilakukan
2. Saran untuk Bidang Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
3. Saran untuk Bagian Administrasi Umum dan Keuangan
4. Saran untuk Bidang Penelitian dan Pengembangan SDM
5. Saran untuk Petugas Loker Pendaftaran/Informasi
6. Saran untuk Pengendalian
7. Saran Untuk BPJS

#### **G. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut**

Berdasarkan jumlah / hasil SKM tahun 2022, nilai IKM berada pada kategori nilai A (SANGAT BAIK) yaitu pada angka 88,31 – 100,00. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD I Lagaligo sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

#### **H. Diskripsi Kelebihan dan Kelemahan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3.63 masuk dalam kategori Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3.57 masuk dalam kategori Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3.57

4. Biaya tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3.66 masuk dalam kategori Baik

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3.58 masuk dalam kategori Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3.63 masuk dalam kategori Baik.

7. Perilaku Pelaksanaan

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3.63 masuk dalam kategori Baik

8. Maklumat Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata 3.57 masuk dalam kategori Baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3.67 masuk dalam kategori Baik.

**I. Perbandingan Hasil Survei**

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel. Jumlah IKM Tahun 2022

<b>Tahun IKM</b>	<b>Jumlah</b>
Nilai IKM Tahun 2022	90.3

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

##### **A. kesimpulan**

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

**Rekomendasi Rencana Tindak Lanjut**

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD I Lagaligo dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD I Lagaligo sebesar 90.3. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan dan Rawat Inap di lingkungan RSUD I Lagaligo mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori A atau Sangat Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 88,31–100,00 sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel Nilai Interval SKM

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

## B. Rekomendasi

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan RSUD I Lagaligo sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 94.87 dengan kategori A (Sangat Baik)
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan RSUD I Lagaligo pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
3. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan reward/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.
4. Perlunya sosialisasi tentang isi dan maklumat pelayanan , serta melaksanakan isi dari maklumat pelayanan tersebut secara sungguh-sungguh.
5. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya dapat berupa pemberian pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi petugas, serta pemberian informasi secara komunikatif kepada masyarakat

## C. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
	Persyaratan Pelayanan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada
	System Mekanisme dan Prosedur	- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merevisi standar operasional prosedur sesuai kebutuhan</li> <li>- Melakukan monev ketaatan karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu</li> </ul>
	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan</li> <li>- Memberikan punishmen / sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja</li> </ul>
	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan mempertimbangkan ekonomi atau daya beli masyarakat</li> </ul>
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat</li> </ul>
	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif</li> </ul>
	Prilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slogan senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan</li> <li>- Komunikasi therapeutik lebih di tingkatkan</li> <li>- Melakukan monev dan menegakkan reward dan punishmen kepada semua pelaksana</li> </ul>
	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan</li> <li>- Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan</li> </ul>
	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merehab ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi</li> <li>- Meningkatkan SDM petugas pengaduan</li> </ul>