



# **LAPORAN HASIL SKM ( SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ) 2021**



**DINAS KESEHATAN KOTA BIMA  
RSUD KOTA BIMA**

Jalan Datuk Dibanta Kelurahan Jatiwangi Kecamatan Asakota Kota Bima – NTB

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
COVER.....	I
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR GRAFIK .....	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	7
BAB I .....	8
PENDAHULUAN.....	8
A.    LATAR BELAKANG.....	8
B.    TUJUAN.....	8
C.    METODE PENGUKURAN .....	9
1.    Penyiapan Bahan.....	9
2.    Penempatan Responden.....	9
3.    Pengolahan Data .....	9
D.    TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN .....	10
1.    Tim Pelaksana Survei.....	10
2.    Waktu Pengumpulan Data/Pelaksanaan Survei .....	10
BAB II .....	11
ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN.....	11
A.    DATA KUESIONER.....	11
1.    Kuesioner .....	11
2.    Kuesioner .....	11
3.    Bagian dari Kuesioner .....	11
4.    Bentuk Jawaban .....	12
B.    PERHITUNGAN .....	13
1.    Perangkat Perhitungan.....	13
2.    Pengujian Kualitas Data.....	13
C.    DESKRIPSI HASIL ANALISIS.....	13
BAB III .....	22
PENUTUP .....	22

A. SIMPULAN.....	22
B. REKOMENDASI.....	22

## DAFTAR TABEL

## KATA PENGANTAR

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Walikota Nomor 55 tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaa Survei Kepuasan Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei pendapat ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima.

Kota Bima, November 2021

DIREKTUR,

**dr. Agus Dwi Pitono, M.Kes**

NIP. 19680808 200202 1 002

## DAFTAR GRAFIK

## DAFTAR LAMPIRAN

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasiennya secara khusus serta bagi masyarakat umum secara luas.

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Walikota Nomor 55 tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat (Pasien) pada Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima, yang bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan kesehatan dan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Rumah Sakit Kota Bima. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bima, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. TUJUAN**

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Mengetahui Gambaran Karakteristik Responden Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima November 2021
2. Mengetahui Gambaran unsur Pelayanan dan Unit Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima November 2021
3. Mengetahui Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima November 2021

### C. METODE PENGUKURAN

Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

#### 1. Penyiapan Bahan

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

- 1) Penyusunan daftar pertanyaan instrument
- 2) Menentukan responden
- 3) Penggadaan daftar pertanyaan survey

#### 2. Penempatan Responden

Lokasi survei masing-masing pada unit pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.

Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 656 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Kretcie and Morgan.

#### 3. Pengolahan Data

Dalam pengolahan data terdiri dari:

- 1) Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- 2) Data entry ke Microsoft Excel 2010 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- 3) Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

#### D. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN

##### 1. Tim Pelaksana Survei

Pelaksana: Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan Surat Keputusan Direktur Nomor 817/39/RSUD-KOBI/X/2019, dengan susunan tim sebagai berikut:

**Tabel1. Team Pelaksana Survei Kepuasan masyarakat**

Pengarah	:	Direktur RSUD Kota Bima
Ketua Pelaksana	:	Kasubbag Tata Usaha Kepala Seksi Humas dan PKRS
Sekretariat	:	Kartini, S.ST
Surveior	:	Isa Sukmawati, SKM Sri Rusmini, A.Md.Keb Rochmat Hidayat, S.Psi

##### 2. Waktu Pengumpulan Data/Pelaksanaan Survei

1) Waktu pengumpulan data , Pelaksanaan survei dilakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan mulai tanggal 01 November sampai dengan 30 November 2021.

2) Pelaksanaan Survei sebagai berikut:

- a. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden atau dibacakan oleh Tim pelaksana survey
- b. Setelah diisi daftar pertanyaan dikumpulkan kembali kepada Tim pelaksana Survey



1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)  1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*)  1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Mahal d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan rama d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4		

#### 4. 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 diberikan nilai persepsi 1, kurang baik diberikan nilai persepsi 2, baik diberikan nilai persepsi 3, sangat baik diberikan nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa tidak sederhana, alurnya yang tidak mudah, loket yang terlalu banyak, sehingga prosesnya lama.
- 2) Diberi nilai 2 (Kurang mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 ( mudah ), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 ( Sangat mudah), apabila pelaksanaan proses pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 5. Pengisian Kuesioner

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

- 1) Dilakukan sendiri oleh pasien
- 2) Dilakukan oleh pencacahan melalui wawancara

## **B. PERHITUNGAN**

### 1. Perangkat Perhitungan

Perangkat perhitungan yang digunakan dalam mengelolahan data hasil SKM ini menggunakan perangkat SPSS16. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

### 2. Pengujian Kualitas Data

Kualitas data survei kepuasan ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam hasil survei kepuasan ini yaitu ujian Deskriptis Statistik, Normalitas data dan Validitas Data serta Anlysis faktor.

## **C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS**

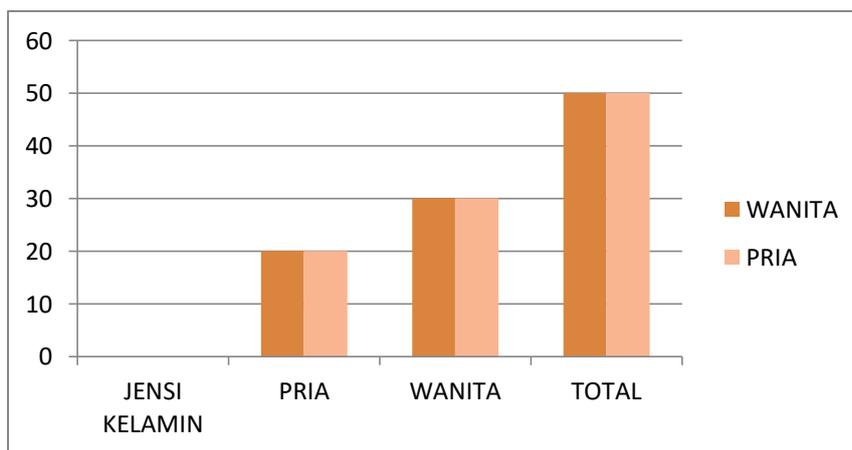
1. Data Responden  
1) Jenis Kelamin

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 2. Jenis Kelamin**

JENIS KELAMIN	JUMLAH	RATA-RATA
PRIA	20	0,4%
WANITA	30	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Grafik 1. Jenis Kelamin**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin Wanita sebanyak 30 orang atau 0,6%, sedangkan pada jenis kelamin Pria terdapat sebanyak 20 orang atau 0,4%. Hal ini menggambarkan bahwa Wanita masih mendominasi Pria dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.

2) Usia

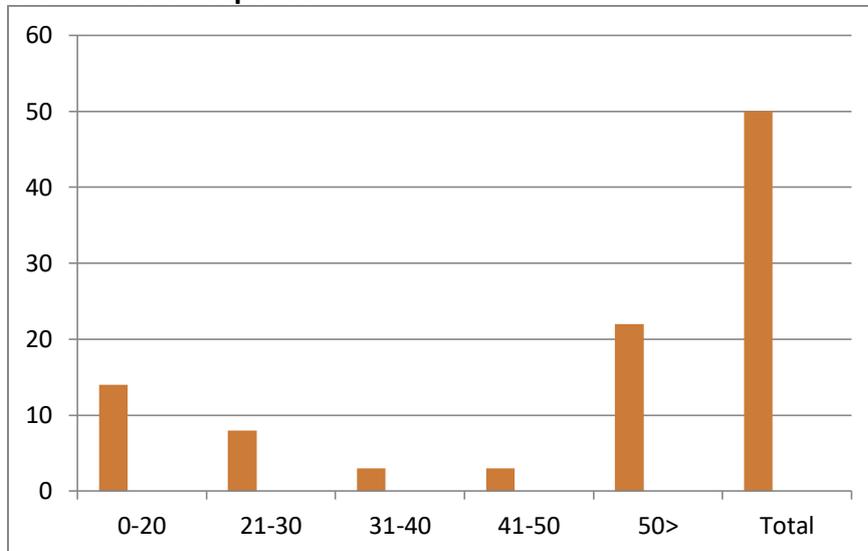
Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada tabel berikut :

**Tabel.3 Usia**

Usia	Jumlah	Rata-rata
0-20	14	0,28%
21-30	8	0,16%

31-40	3	0.6%
41-50	3	0,6%
51>	22	0,44%
Total	50	100%

**Grafik.2 Usia Responden**



Berdasarkan hasil dari tabel dan grafik ,Umur responden terbanyak adalah bahwa umur responden terbanyak terdapat pada usia 51> 22 orang atau 0,44%, sedangkan usia responden terendah terdapat pada usia 31-50 atau 0,6%. Hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.

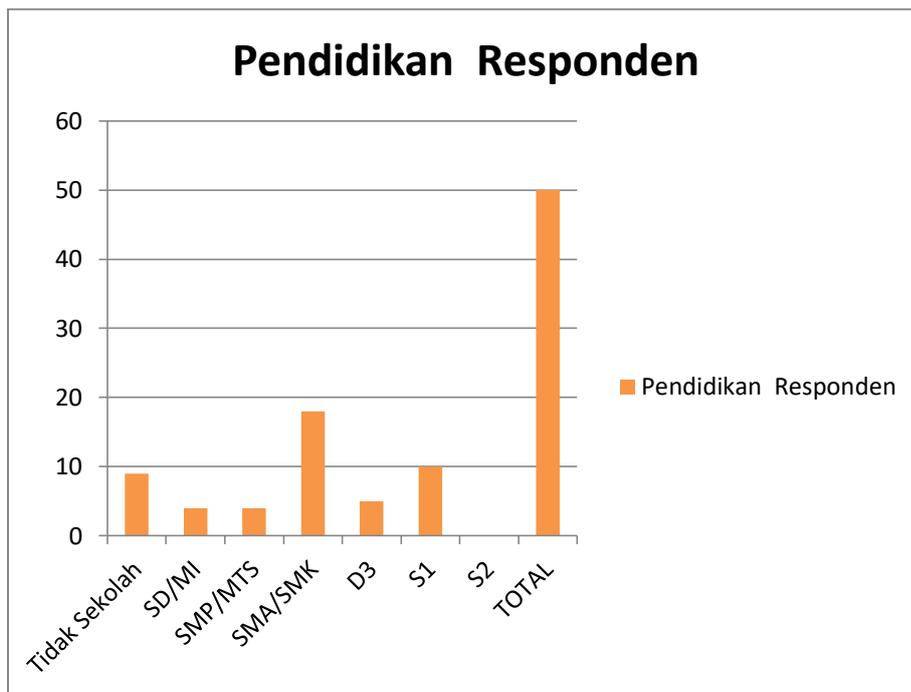
### 3) Tingkat Pendidikan Responden

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 7 (tuju) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.Jenis Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Rata-rata
Belum Sekolah	9	0,18%
SD	4	0,8%
SMP	4	0,8%
SMA	18	0,36%
D3	5	0,10%
S1	10	0,20%
S2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Grafik.3 Jenis Pendidikan Responden**



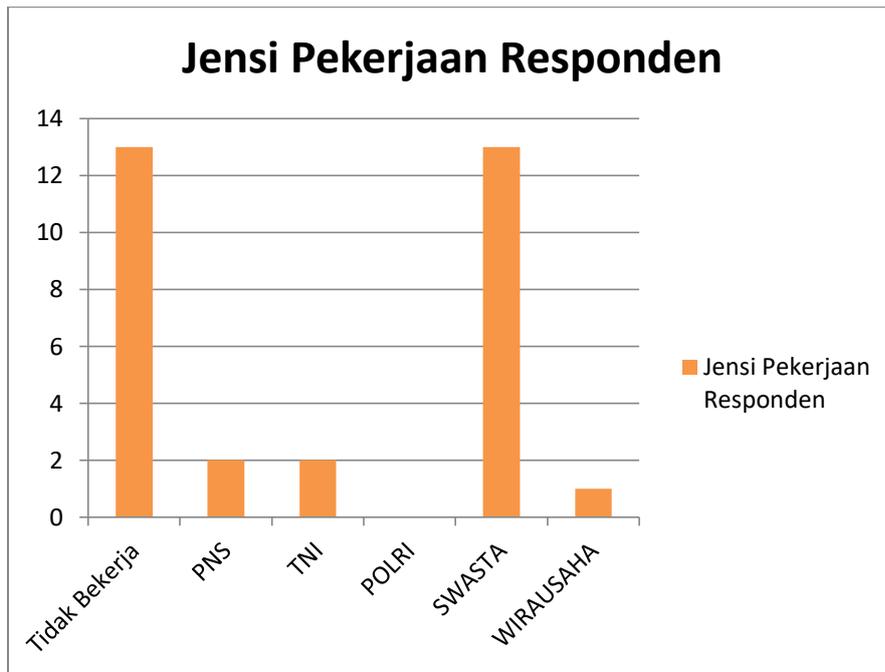
Berdasarkan hasil dari tabel dan grafik diatas bahwa Pendidikan responden terbanyak adalah SMA/SMK yaitu sebanyak 18 orang atau 0,36%,. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah masih berada di level menengah ke bawah.

#### 4) Pekerjaan Responden

**Table 5..Jenis Pekerjaan Responden**

JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	RATA-RATA
Tidak Bekerja	13	0,26%
PNS	2	0,4%
TNI	2	0,4%
POLRI	0	0%
SWASTA	13	0,26%
WIRUSAHA	1	0,2%
LAINNYA	19	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Grafik4. Jenis Pekerjaan**



Berdasarkan hasil dari tabel dan grafik diatas , bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah tenaga lainnya yaitu terdapat 19 atau 0.38% orang atau tenaga lainnya adalah Ibu Rumah Tangga, Petani, Nelayan, dan Pelajar/Mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima didominasi oleh pekerjaan sektor non formal. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah masih berada di level menengah ke bawah.

## 2. Hasil Perhitungan S.KM

No.	Unsur Pelayanan		
		Nilai rata – rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan pelayanan	0,88	79
U2	Prosedur pelayanan	0,88	80,75
U3	Waktu pelayanan	0,90	77,50
U4	Biaya / Tarif	0,4	<b>88,75</b>
U5	Produk pelayanan	0,78	79,0
U6	Kompetensi pelaksanaan	0,34	82,50
U7	Perilaku pelaksana	0,56	84,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,24	65,20
U9	Sarana dan prasarana	0,44	84,75
	<b>TOTAL</b>		<b>80,96</b>

**U\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SESUAI	44	88.0	88.0	88.0
	SANGAT SESUAI	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MUDAH	44	88.0	88.0	88.0
	SANGAT MUDAH	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CEPAT	45	90.0	90.0	90.0
	SANGAT CEPAT	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP MAHAL	2	4.0	4.0	4.0
	MAHAL	9	18.0	18.0	22.0
	GRATIS	39	78.0	78.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SESUAI	39	78.0	78.0	78.0
	SANGAT SESUAI	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KOMPETEN	17	34.0	34.0	34.0
	SANGAT KOMPETEN	33	66.0	66.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SOPAN DAN RAMAH	28	56.0	56.0	56.0
	SANGAT SOPAN DAN RAMAH	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**U\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	12	24.0	24.0	24.0
	BAIK	36	72.0	72.0	96.0
	SANGAT BAIK	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

U\_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL	3	6.0	6.0	6.0
DIKELOLA DENGAN BAIK	47	94.0	94.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



### **BAB III PENUTUP**

**A. SIMPULAN**

**B. REKOMENDASI**