

**LAPORAN HASIL  
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. R. SOETIJONO BLORA**

# LAPORAN HASIL INDEK KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang – undang Republik Indonesia no. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### B. Dasar

1. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparat kepada masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Blora No. 12 Tahun 2011, tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Blora.
4. Peraturan Bupati Blora Nomor 42 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Kabupaten Blora.

### C. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD dr. R. Soetijono Blora secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

### D. Sasaran

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian RSUD dr. R. Soetijono Blora dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.

## E. Unsur SKM

1. *Prosedur Pelayanan* yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan Pelayanan* yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan Petugas Pelayanan* yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. *Kedisiplinan Petugas Pelayanan* yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan* yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. *Kemampuan petugas pelayanan* yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan Pelayanan* yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. *Kesopanan dan keramahan petugas* yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
9. *Kewajaran biaya pelayanan* yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

## II. PELAKSANAAN

### A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola oleh Bidang Pengembangan dan Informasi RSUD dr. R. Soetijono Blora.

2. Persiapan Pelaksanaan

- a. Kuisisioner

Untuk menyusun SKM ini digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

- b. Bentuk Jawaban

Dengan kategori :

Kurang Memuaskan nilai 1

Sedang / Cukup nilai 2

Baik nilai 3

Sangat Baik nilai 4

## B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

1. Jumlah Responden
  - a. Dipilih acak sebanyak 100 responden

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Rawat jalan/Inap	100

2. Lokasi

Masing-masing unit pelayanan

3. Waktu

Persiapan tanggal 5 November 2020

Survey tanggal 9 November s.d 16 November 2020

Input data tanggal 12 November s.d 21 November 2020

Penyusunan pelaporan tanggal 24 November 2020

## C. Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dihitung menggunakan rumus:

1. Bobot Nilai Rata – rata tertimbang  
 $= \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/14=0,071$
2. IKM  
 $= \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,071$
3. Interpretasi  
 $= \text{IKM} \times 25$

## III. HASIL SURVEY

### A. Gambaran Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden

UNIT PELAYANAN	JML RESPONDEN	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
		L	P	SD	SMP	SM A	D	S1	S2	PNS/T NI/ POLRI	PEG SWA STA	WIRA SWAST A	PELAJ AR	LAIN NYA
IGD	14	8	6	3	2	6	3	0	0	3	5	1	0	5
Radiologi	14	8	6	2	2	8	0	2	0	1	2	3	2	6
Laboratorium	15	7	8	1	3	7	1	2	1	5	3	3	2	2
Farmasi	15	6	9	4	3	7	1	0	0	0	1	6	1	7
Fisioterapi	14	6	8	2	1	6	0	4	1	2	2	5	0	5
Bersalin	14	0	14	3	4	6	1	0	0	0	2	2	0	10
Rawat jalan	14	3	11	5	2	4	0	3	0	1	4	2	1	6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>41</b>

B. Nilai per unsur Pelayanan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN  
PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : RSUD Dr. R. Soetijono Blora  
Alamat : Jl. Dr. Sutomo No. 42 Blora  
Telp / Fax : (0296) 531118 /

### C. Nilai Pelayanan

#### PENGOLAHAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : RSUD Dr. R. Soetijono Blora  
Alamat : Jl. Dr. Sutomo No. 42 Blora  
Telp / Fax : (0296) 531118

#### Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Per Unit Pelayanan

No	Keterangan	Bersalin	Laborat	Farmasi	Radiolo	IGD	Poli	Fisio
1	Prosedur Pelayanan	3,14	2,87	2,60	2,93	2,71	2,71	3,14
2	Persyaratan Pelayanan	3,07	3,13	2,80	3,14	3,14	3,07	3,00
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,07	3,00	3,07	3,21	3,07	3,29	3,21
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,00	2,93	2,93	3,21	3,07	3,14	3,21
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,14	3,20	3,07	3,07	3,07	3,29	3,14
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	3,07	3,00	3,21	3,07	3,36	3,23
7	Kecepatan Pelayanan	3,14	2,80	2,60	3,00	2,79	2,71	3,14
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,29	3,07	2,93	2,93	2,93	3,07	3,00
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,36	3,07	2,93	3,21	3,07	3,29	3,07
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,43	3,07	2,87	3,14	3,14	3,29	3,07
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,71	3,07	3,13	2,93	3,07	3,14	2,93
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,46	3,07	2,53	3,07	3,00	3,07	3,43
13	Kenyamanan Lingkungan	3,36	3,07	3,00	3,07	3,07	3,14	3,14
14	Keamanan Pelayanan	3,29	3,00	3,13	3,21	3,21	3,21	3,29

### Nilai Unsur Pelayanan

No	Keterangan	Nilai
1	Prosedur Pelayanan	2,87
2	Persyaratan Pelayanan	3,05
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,07
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,14
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,15
7	Kecepatan Pelayanan	2,88
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,03
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,14
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,14
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,09
13	Kenyamanan Lingkungan	3,12
14	Keamanan Pelayanan	3,19

Hitung nilai survey :

$$(2,87 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) = \mathbf{3,06}$$

Dengan demikian, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
 $3,06 \times 25 = 76,57$
- Mutu Pelayanan **B**
- Kinerja unit Pelayanan **BAIK**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

#### IV. KESIMPULAN

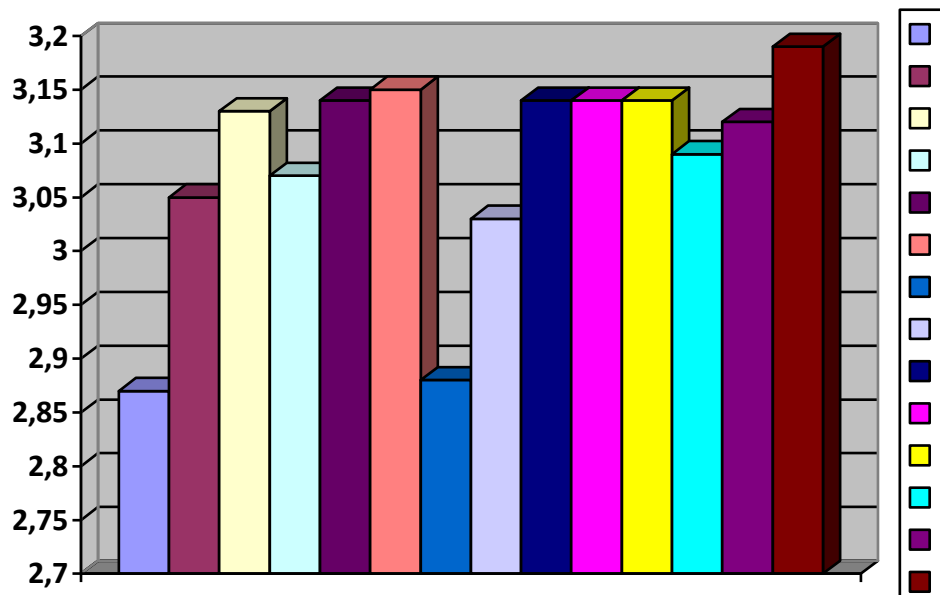
Keterangan

No 1 s/d No.14 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata rata

SKM Survei kepuasan masyarakat

No	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	2,87	<b>Baik</b>
2	Persyaratan Pelayanan	3,05	<b>Baik</b>
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13	<b>Baik</b>
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,07	<b>Baik</b>
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,14	<b>Baik</b>
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,15	<b>Baik</b>
7	Kecepatan Pelayanan	2,88	<b>Baik</b>
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,03	<b>Baik</b>
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	<b>Baik</b>
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,14	<b>Baik</b>
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,14	<b>Baik</b>
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,09	<b>Baik</b>
13	Kenyamanan Lingkungan	3,12	<b>Baik</b>
14	Keamanan Pelayanan	3,19	<b>Baik</b>





Keterangan :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap keamanan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik dan mempunyai nilai paling tinggi perlu untuk dipertahankan.
2. Dalam hal prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan memiliki nilai terendah, hal ini perlu dievaluasi dan ditingkatkan.
3. Tingkat Kepuasan pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
4. Tingkat Kepuasan pasien terhadap unsur persyaratan pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
5. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kejelasan petugas pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
6. Tingkat Kepuasan pasien terhadap tanggungjawab petugas pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
7. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
8. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
9. Tingkat Kepuasan pasien terhadap keadilan pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
10. Tingkat Kepuasan pasien terhadap perilaku petugas pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
11. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kesopanan petugas pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
12. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kewajaran biaya pelayanan kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
13. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kepastian biaya pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
14. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kepastian jadwal pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
15. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kenyamanan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
16. Tingkat Kepuasan pasien terhadap keamanan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
17. Tingkat Kepuasan pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
18. Tingkat Kepuasan pasien terhadap persyaratan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
19. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kejelasan petugas pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
20. Tingkat Kepuasan pasien terhadap tanggungjawab petugas pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
21. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
22. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.

23. Tingkat Kepuasan pasien terhadap keadilan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
24. Tingkat Kepuasan pasien terhadap perilaku petugas pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
25. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kesopanan petugas pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
26. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kewajaran biaya pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
27. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kepastian biaya pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
28. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kepastian jadwal pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
29. Tingkat Kepuasan pasien terhadap kenyamanan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.
30. Tingkat Kepuasan pasien terhadap keamanan pelayanan kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.

## BAB V PENUTUP

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan kesehatan baik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh diperoleh dari 14 unsur pelayanan adalah 76,57
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 2,87 sd 3,19.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Dr. R. Soetijono Blora Baik.

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah :

- **prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan.**

Blora, 24 November 2020  
Direktur RSUD Dr. R. Soetijono Blora

dr. NUGROHO ADIWARSO, Sp. OG

Pembina TK I

NIP. 19660101 199509 1 001