



**SEMESTER II 2020**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR  
DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT UMUM KARSA HUSADA BATU  
JL. A.YANI NO.10 - 13 KOTA BATU**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 pada RSUD Karsa Husada Batu. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Karsa Husada Batu dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada semester II Tahun 2020.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan menjadi bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu. Kami mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak terkait sehingga laporan survei kepuasan masyarakat ini bisa terselesaikan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada RSUD Karsa Husada Batu.

Batu, Februari 2021

Tim Penyusun

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada Semester II 2020 dilakukan oleh Tim SKM yang berada di bawah Seksi UKM & Litbang. Sesuai dengan Permenpan 14 Tahun 2017, ada 9 unsur yang dijadikan dasar untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu layanan, kewajaran biaya, produk spesifikasi layanan, perilaku petugas, kompetensi petugas, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Merujuk pada data kunjungan Triwulan III 2020, total sampel dalam survei kepuasan masyarakat pada semester II ini sebanyak 205 orang. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan pada setiap unit pelayanan dengan teknis *proportional stratified random sampling* dengan metode wawancara oleh *surveyor*. Survei dilaksanakan pada Oktober-Desember 2020, dan di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD karsa Husada Batu di semester II 2020 ini sebesar 80,41 atau mengalami peningkatan sebesar 0,89 poin.

Dari sembilan unsur yang diukur, terdapat 5 unsur yang tergolong kurang baik. Kelima unsur tersebut antara lain: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan (3,04); Kemudahan prosedur pelayanan (3,04); Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,05); Kualitas sarana dan prasarana (2,93) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,00).

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan pada :

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 3) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**C. Metode**

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat kali ini adalah pengunjung RSUD Karsa Husada Batu yang meliputi pasien Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Penunjang Medis yang terdiri dari Farmasi, Radiologi, Laboratorium, Hemodialisa, Gizi dan Kamar Operasi. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan berdasarkan pada data kunjungan pasien pada Triwulan III 2020.

| INSTALASI/ RUANG         | POPULASI SMT 2<br>(Triwulan III dikalikan 2) |
|--------------------------|--|
| <b>GAWAT DARURAT</b>     | <b>4430</b>                                  |
| <b>RAWAT JALAN</b>       | <b>20900</b>                                 |
| Poli Peny Dalam          | 3618   |
| Poli Bedah               | 1258   |
| Poli Obsgyn              | 768  |
| Poli Anak                | 610  |
| Poli Paru                | 1570   |
| Poli Mata                | 1120   |
| Poli Syaraf              | 2312   |
| Poli THT                 | 406  |
| Poli Bedah Orthopedi     | 1062   |
| Poli MCU                 | 600  |
| Poli Bedah Urologi       | 812  |
| Poli Bedah Plastik       | 56   |
| Poli Bedah Digestif      | 132  |
| Poli Gigi dan Orthodonti | 260  |
| Poli VCT                 | 644  |
| Poli Jantung             | 3102   |
| Poli Rehab Medik         | 2556   |
| Geriatri                 | 14   |

| <b>INSTALASI/ RUANG</b> | <b>POPULASI SMT 2<br/>(Triwulan III dikalikan 2)</b> |
|-------------------------|--|
| <b>RAWAT INAP</b>       | <b>9290</b>  |
| Amarilis                | 2550   |
| Dahlia                  | 1728   |
| Seruni                  | 1524   |
| Perinatologi            | 1002   |
| NICU                    | 110  |
| Matahari Bayi           | 216  |
| Matahari Ibu            | 946  |
| ICU                     | 1214   |
| <b>HEMODIALISA</b>      | <b>3720</b>  |
| <b>BEDAH SENTRAL</b>    | <b>938</b>   |
| <b>GIZI</b>             | <b>2540</b>  |
| <b>RADIOLOGI</b>        | <b>5706</b>  |
| <b>FARMASI</b>          | <b>36980</b>   |
| <b>LABORATORIUM</b>     | <b>15570</b>   |
| <b>TOTAL</b>            | <b>100074</b>  |

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 7%, maka besaran sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(1+(N \times e^2))} \\
 &= \frac{100074}{(1+(100074 \times 0.07^2))} \\
 &= 205
 \end{aligned}$$

Dengan teknik *stratified random sampling*, maka jumlah sampel untuk masing-masing unit adalah sebagai berikut:

| <b>No</b> | <b>Unit Pelayanan</b>   | <b>Jumlah Sampel</b> |
|-----------|-------------------------|----------------------|
| 1.        | Instalasi Rawat Inap    | 36                   |
| 2.        | Instalasi Rawat Jalan   | 81                   |
| 3.        | Instalasi Gawat Darurat | 16                   |
| 4.        | Instalasi Radiologi     | 8                    |
| 5.        | Instalasi Farmasi       | 23                   |
| 6.        | Instalasi Laboratorium  | 15                   |

| No               | Unit Pelayanan          | Jumlah Sampel |
|------------------|-------------------------|---------------|
| 7.               | Instalasi Hemodialisa   | 14            |
| 8.               | Instalasi Gizi          | 9             |
| 9.               | Instalasi Kamar Operasi | 3             |
| Jumlah Responden |                         | 205           |

Lokasi survei dilakukan pada unit yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat. Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu Oktober s/d Desember 2020.

Data yang diperoleh dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat ini merupakan data primer yang diperoleh langsung melalui proses wawancara dengan menggunakan kuesioner survei.

#### D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau unsur pertanyaan terdiri dari 9 unsur diantaranya adalah :

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 pelayanan 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.

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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Nilai persepsi mempengaruhi nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan (x) dan kinerja unit pelayanan (y). Berikut ini merupakan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 1  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996  | 25,00 – 64,99           | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064   | 65,00 – 76,60           | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00          | A              | Sangat Baik            |

E. Tim SKM

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2020 terdiri dari:

- 1) Pengarah : Direktur RSU Karsa Husada Batu



2) Pelaksana

a. Ketua : Kepala Seksi UKM & Litbang

b. Anggota (Surveyor) : 1. Lingga Wisnu Wardhana, SS

2. Anang Rijanto, SKM

3. Dwi Sulistiyanto, SKM

4. Rafika Adilla, SKM

5. Stella Herliantine, SKM

6. Raga Dista, SST

7. Eka Anggraini, A.Md. KL

8. Prista Pebriyanti Rachmadani, A.Md.

3) Sekretariat

: 1. Ristiana Prafitasari, SKM

2. Pascahana Lintang P, SKM

F. Jadwal SKM

Tabel 2  
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

| Kegiatan                        | Oktober |    |     |    | November |    |     |    | Desember |    |     |    | Januari |    |     |    |
|---------------------------------|---------|----|-----|----|----------|----|-----|----|----------|----|-----|----|---------|----|-----|----|
|                                 | I       | II | III | IV | I        | II | III | IV | I        | II | III | IV | I       | II | III | IV |
| A. Persiapan                    |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| Pembentukan Tim SKM             |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| Penyiapan Kuesioner             |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| B. Penetapan Jumlah Responden   |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| C. Pelaksanaan Pengumpulan Data |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| D. Pengolahan Data Indeks       |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| E. Penyusunan Laporan Hasil     |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |
| F. Publikasi Hasil Survei       |         |    |     |    |          |    |     |    |          |    |     |    |         |    |     |    |

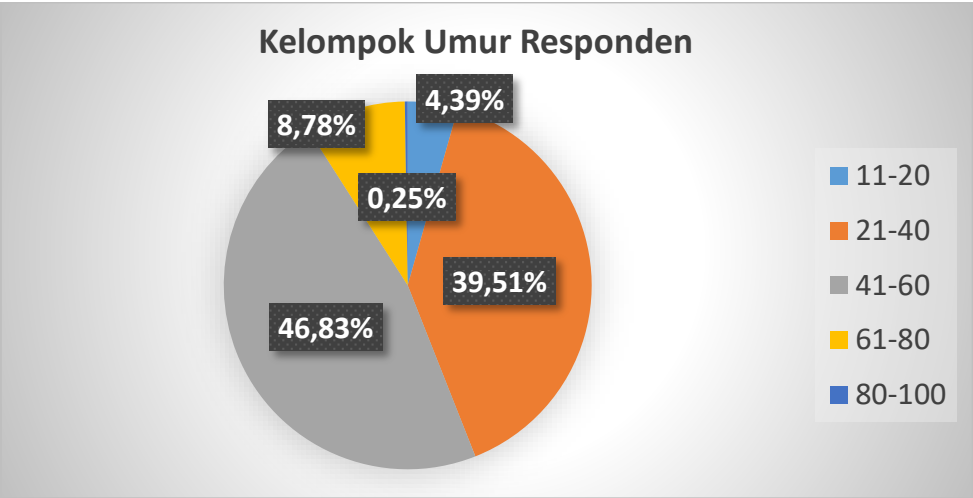
**BAB II**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil**

**1. Karakteristik Responden**

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

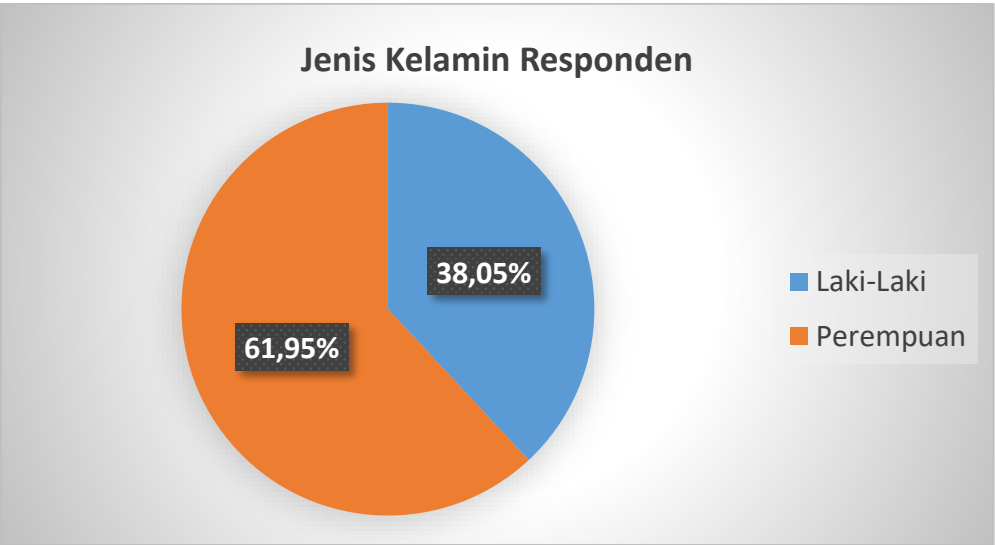
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok Umur Pada Semester II Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Mayoritas reponden berada pada kelompok umur 41-60 tahun yaitu sebesar 46,83%.

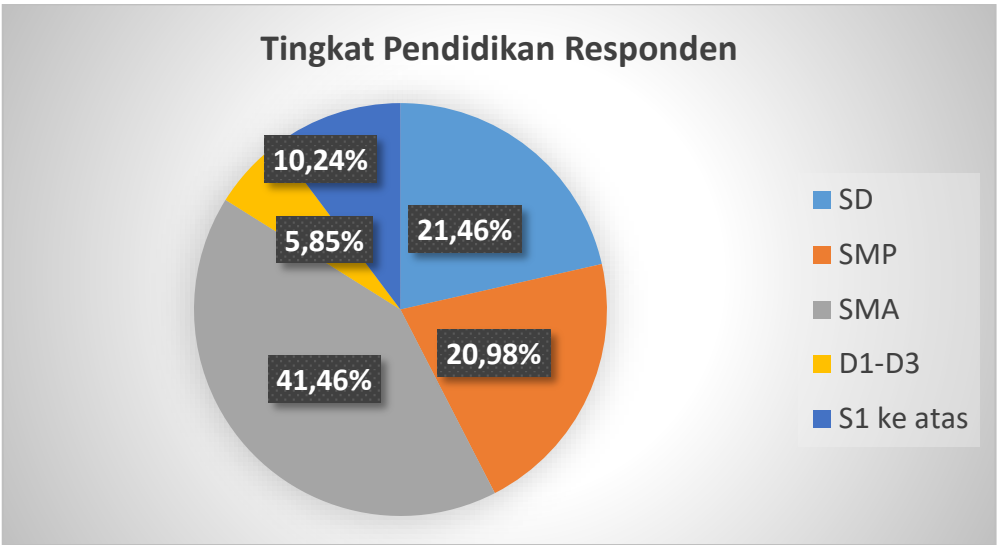
b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Semester II Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



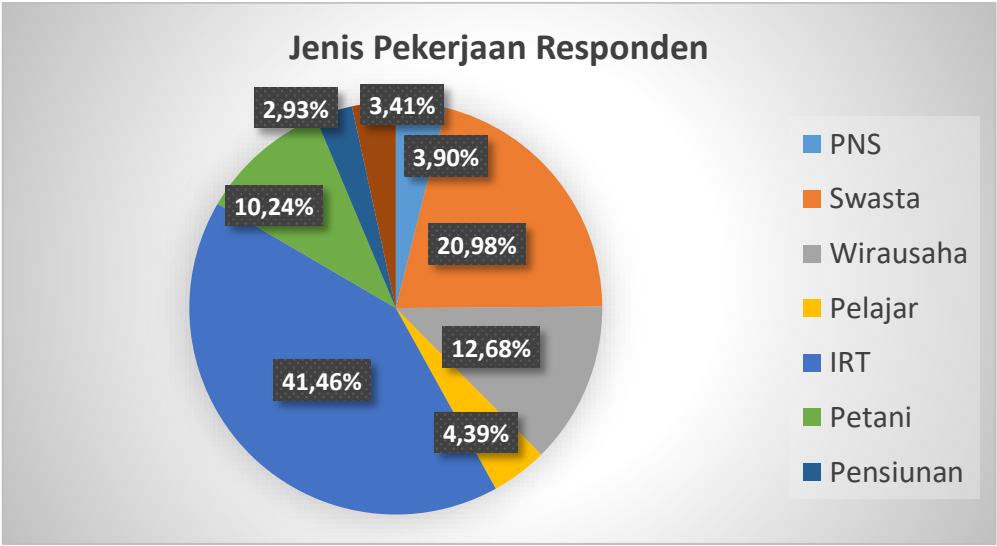
Dari total responden yang ada, sebagian besar (61,95%) berjenis kelamin perempuan.

- c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Semester II Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, terbanyak merupakan lulusan SMA yaitu sebesar 41,46%, diikuti lulusan SD sebesar 21,46%.

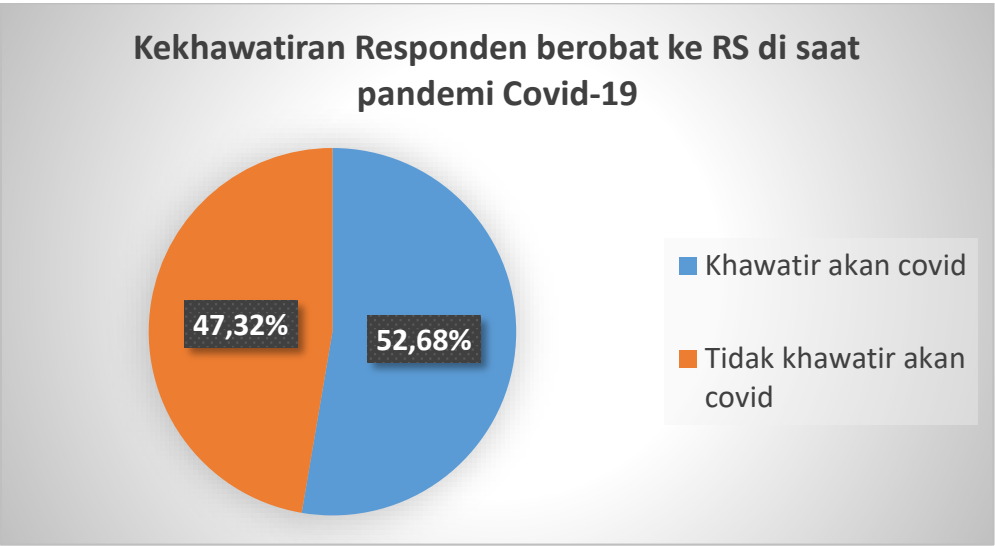
- d) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
- Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pada Semester II Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Responden terbanyak (41,46%) berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Diikuti swasta sebesar 20,98%.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Kekhawatiran berobat ke RS di saat pandemi Covid-19

Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kekhawatiran berobat ke RS di saat pandemi Covid-19 Pada Semester II Tahun 2020 di RSU Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, sebagian besar (52.68%) menyatakan memiliki kekhawatiran untuk berobat di Rumah Sakit selama masa pandemi covid-19.

2. Hasil Nilai Rata- Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Semester II 2020 di RSU Karsa Husada Batu

| No | Unsur Penilaian                                       | NRR  | Kualitas Pelayanan |
|----|---|------|--------------------|
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 3,04 | Kurang Baik        |
| 2  | Kemudahan prosedur pelayanan                          | 3,04 | Kurang Baik        |
| 3  | Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan            | 3,33 | Baik               |
| 4  | Kewajaran biaya pelayanan                             | 3,85 | Sangat Baik        |
| 5  | Kesesuaian hasil pelayanan                            | 3,51 | Baik               |
| 6  | Kompetensi petugas dalam pelayanan                    | 3,22 | Baik               |

| <b>No</b>                  | <b>Unsur Penilaian</b>   | <b>NRR</b> | <b>Kualitas Pelayanan</b> |
|----------------------------|--|------------|---------------------------|
| 7                          | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,05       | Kurang Baik               |
| 8                          | Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu          | 2,93       | Kurang Baik               |
| 9                          | Penanganan pengaduan pengguna layanan                            | 3,00       | Kurang Baik               |
| Jumlah Rata-Rata           |  | 3,22       | Baik                      |
| Indeks Kepuasan Masyarakat |  | 80,41      |                           |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,22 atau mengalami kenaikan sebesar 0,04 dibandingkan capaian pada semester I 2020. Nilai Rata-Rata tertinggi terdapat pada unsur “Kewajaran Biaya” sebesar 3,85 dan yang terendah ada pada unsur “kualitas sarana dan prasarana” dengan nilai 2,93. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Karsa Husada Batu pada semester II Tahun 2020 ini mengalami kenaikan sebesar 0,89 poin menjadi 80,41 atau dengan kata lain berpredikat “Baik”.

Meskipun secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan, namun dari 9 unsur penilaian masih terdapat 5 unsur yang memiliki nilai kualitas pelayanan “kurang baik”.

### 3. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan RS

Tabel 4. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Masing-Masing Unit Pelayanan  
Semester II 2020 di RSU Karsa Husada Batu

| No | Unsur Penilaian                                       | IRNA |                | IRJA |                | IGD  |                | FARMASI |                | RADIOLOGI |                | LABORATORIUM |                | GIZI |                | HEMODIALISA |                | IBS  |                |
|----|---|------|----------------|------|----------------|------|----------------|---------|----------------|-----------|----------------|--------------|----------------|------|----------------|-------------|----------------|------|----------------|
|    |   | NRR  | Mutu Pelayanan | NRR  | Mutu Pelayanan | NRR  | Mutu Pelayanan | NRR     | Mutu Pelayanan | NRR       | Mutu Pelayanan | NRR          | Mutu Pelayanan | NRR  | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan | NRR  | Mutu Pelayanan |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 3    | Kurang Baik    | 3,01 | Kurang Baik    | 3,38 | Baik           | 3       | Kurang Baik    | 3,13      | Baik           | 3            | Kurang Baik    | 3    | Kurang Baik    | 3           | Kurang Baik    | 3    | Baik           |
| 2  | Kemudahan prosedur pelayanan                          | 2,97 | Kurang Baik    | 3,01 | Kurang Baik    | 3,31 | Baik           | 3,09    | Baik           | 3,13      | Baik           | 3            | Kurang Baik    | 3    | Kurang Baik    | 3,07        | Baik           | 3    | Baik           |
| 3  | Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan            | 3,61 | Sangat Baik    | 2,98 | Kurang Baik    | 3,75 | Sangat Baik    | 3,61    | Sangat Baik    | 3,88      | Sangat Baik    | 3,67         | Sangat Baik    | 3,1  | Baik           | 3,36        | Baik           | 2,67 | Kurang Baik    |
| 4  | Kewajaran biaya pelayanan                             | 3,94 | Sangat Baik    | 3,9  | Sangat Baik    | 3,88 | Sangat Baik    | 3,87    | Sangat Baik    | 3,38      | Baik           | 3,47         | Baik           | 4    | Sangat Baik    | 3,86        | Sangat Baik    | 3,67 | Sangat Baik    |
| 5  | Kesesuaian hasil pelayanan                            | 3,53 | Baik           | 3,38 | Baik           | 3,19 | Baik           | 3,52    | Baik           | 4         | Sangat Baik    | 4            | Sangat Baik    | 3    | Kurang Baik    | 4           | Sangat Baik    | 4    | Sangat Baik    |
| 6  | Kompetensi petugas dalam pelayanan                    | 3,44 | Baik           | 3,12 | Baik           | 3,07 | Kurang Baik    | 3       | Baik           | 3,38      | Baik           | 4            | Sangat Baik    | 2,3  | Tidak Baik     | 3,71        | Sangat Baik    | 3    | Kurang Baik    |

| No                                | Unsur Penilaian  | IRNA         |                | IRJA         |                | IGD         |                | FARMASI      |                | RADIOLOGI   |                | LABORATORIUM |                | GIZI        |                | HEMODIALISA |                | IBS         |                |
|-----------------------------------|--|--------------|----------------|--------------|----------------|-------------|----------------|--------------|----------------|-------------|----------------|--------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
|                                   |  | NRR          | Mutu Pelayanan | NRR          | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan | NRR          | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan | NRR          | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan | NRR         | Mutu Pelayanan |
| 7                                 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3            | Kurang Baik    | 3,06         | Kurang Baik    | 3,25        | Baik           | 3            | Kurang Baik    | 3           | Kurang Baik    | 3            | Kurang Baik    | 3           | Kurang Baik    | 3,07        | Baik           | 3           | Kurang Baik    |
| 8                                 | Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu          | 2,94         | Kurang Baik    | 2,79         | Kurang Baik    | 2,56        | Tidak Baik     | 3,06         | Kurang Baik    | 3,13        | Baik           | 3,13         | Baik           | 3           | Kurang Baik    | 3           | Kurang Baik    | 3           | Kurang Baik    |
| 9                                 | Penanganan pengaduan pengguna layanan                            | 3            | Kurang Baik    | 3            | Kurang Baik    | -           |                | 3,35         | Baik           | -           |                | -            |                | -           |                | -           |                |             |                |
| Jumlah Rata-Rata                  |  | 3,27         | Baik           | 3,14         | Baik           | 3,30        | Baik           | 3,27         | Baik           | 3,38        | Baik           | 3,41         | Baik           | 3,06        | Kurang Baik    | 3,38        | Baik           | 3,17        | Baik           |
| <b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b> |  | <b>81,71</b> |                | <b>78,42</b> |                | <b>82,5</b> |                | <b>81,75</b> |                | <b>84,5</b> |                | <b>85,25</b> |                | <b>76,5</b> |                | <b>84,5</b> |                | <b>79,3</b> |                |



#### 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Masing-Masing Unit Pelayanan

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Masing-Masing Unit Pelayanan Pada Semester II 2020 di RSUD Karsa Husada Batu

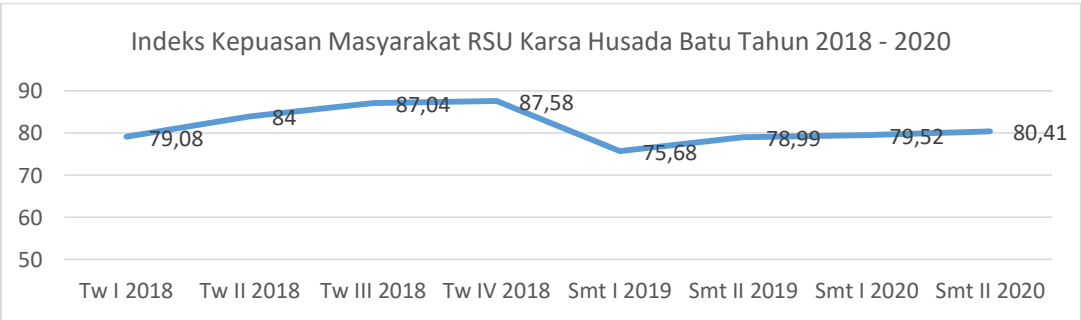
| No | Unit Pelayanan                 | IKM          | Kualitas Pelayanan |
|----|--------------------------------|--------------|--------------------|
| 1  | <b>Instalasi Rawat Inap</b>    | <b>81,71</b> | <b>Baik</b>        |
|    | a. Seruni                      | 87           | Baik               |
|    | b. Perinatologi                | 82           | Baik               |
|    | c. Dahlia                      | 81,25        | Baik               |
|    | d. Matahari                    | 82           | Baik               |
|    | e. ICU                         | 79,25        | Baik               |
|    | f. NICU                        | 84,5         | Baik               |
|    | g. Amarilis                    | 82,75        | Baik               |
| 2  | <b>Instalasi Rawat Jalan</b>   | <b>78,42</b> | <b>Baik</b>        |
|    | a. Poli Anak                   | 89           | Sangat Baik        |
|    | b. Poli Kandungan              | 82,25        | Baik               |
|    | c. Poli THT                    | 79,75        | Baik               |
|    | d. Poli Gigi dan Orthodonti    | 81,25        | Baik               |
|    | e. Poli Syaraf                 | 72,5         | Kurang Baik        |
|    | f. Poli Bedah                  | 85           | Baik               |
|    | g. Poli Penyakit Dalam         | 79,5         | Baik               |
|    | h. Poli Paru                   | 74,5         | Kurang Baik        |
|    | i. Poli Mata                   | 79           | Baik               |
|    | j. Poli Jantung                | 79,25        | Baik               |
|    | k. Poli Bedah Urologi          | 75           | Kurang Baik        |
|    | l. Poli VCT                    | 78,25        | Baik               |
|    | m. Poli Orthopedi              | 79,75        | Baik               |
|    | n. Poli Bedah Digestif         | 78,25        | Baik               |
|    | o. Poli MCU                    | 75           | Kurang Baik        |
|    | p. Poli Rehab Medik            | 80,25        | Baik               |
|    | q. Poli Bedah Plastik          | 84,5         | Baik               |
|    | r. Poli Kulit Kelamin          | 81,25        | Baik               |
| 3  | <b>Instalasi Gawat Darurat</b> | <b>82,5</b>  | <b>Baik</b>        |

| <b>No</b> | <b>Unit Pelayanan</b>      | <b>IKM</b>   | <b>Kualitas Pelayanan</b> |
|-----------|----------------------------|--------------|---------------------------|
| <b>4</b>  | <b>Instalasi Penunjang</b> | <b>83,15</b> | <b>Baik</b>               |
|           | a. Radiologi               | 84,5         | Baik                      |
|           | b. Farmasi                 | 81,75        | Baik                      |
|           | c. Laboratorium            | 85,25        | Baik                      |
|           | d. Hemodialisa             | 84,5         | Baik                      |
|           | e. Gizi                    | 76,5         | Kurang Baik               |
|           | f. Bedah Sentral           | 79,3         | Baik                      |

**B. Pembahasan**

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

Dari survei yang dilakukan pada semester II tahun 2020 ini didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,41 (Baik). Hasil survei ini mengalami peningkatan sebesar 0,89 jika dibandingkan dengan hasil survei pada semester I tahun 2020 dimana didapatkan IKM sebesar 79,52.



Gambar 6. IKM RSU Karsa Husada Batu Tahun 2018-2020

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada semester II 2020, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,41 naik 0,89 point dari capaian pada periode sebelumnya. Dari sembilan unsur yang diukur, ada 5 unsur yang tergolong kurang baik. Kelima unsur tersebut antara lain: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan (3,04); Kemudahan prosedur pelayanan (3,04); Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,05); Kualitas sarana dan prasarana (2,93) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,00).

DIREKTUR RSUD KARSA HUSADA BATU

**dr. TRIES ANGGRAINI, M.Kes**

Pembina Tk. I

NIP. 19640620 199002 2 001



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RSU KARSA HUSADA BATU  
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
SEMESTER 2 TAHUN 2020**



**NILAI IKM**

**80,41**  
**( BAIK )**

**RSU KARSA HUSADA BATU**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 205 ORANG

JENIS KELAMIN: L = 78 ORANG / P = 127 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 44 ORANG

SMP = 43 ORANG

SMA = 85 ORANG

Diploma = 12 ORANG

S1 = 21 ORANG

PERIODE SURVEI = Semester II 2020

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**