



**SEMESTER I 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 I 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 I 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, Juli 2020

Tim Penyusun

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada semester I 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 I 2020, total sampel dalam survei kepuasan masyarakat pada semester I 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 April-Juni 2020, dan di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD karsa Husada Batu di semester I 2020 ini sebesar 79,52 atau mengalami peningkatan sebesar 0,53 poin.

Unsur yang saat ini masih dinilai lemah oleh masyarakat adalah penanganan pengaduan, kualitas sarana prasarana dan persyaratan pelayanan. Dalam survey ini ditemukan beberapa masalah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di lingkungan RSUD Karsa Husada yaitu kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan, tidak adanya layanan antar obat ke rumah pasien, adanya beberapa sarana dan prasarana yang kurang baik, kurangnya informasi mengenai alur pengaduan , serta penanganan pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn 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 Pelayan 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 seluruh 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 I 2020.

INSTALASI/ RUANG	POPULASI SMT 1 (Triwulan I dikalikan 2)
<b>GAWAT DARURAT</b>	<b>7468</b>
<b>RAWAT JALAN</b>	<b>37882</b>
Poli Peny Dalam	6532
Poli Bedah	2128
Poli Obsgyn	1152
Poli Anak	1596
Poli Paru	2774
Poli Mata	2096
Poli Syaraf	3414
Poli THT	958
Poli Bedah Orthopedi	1870
Poli MCU	376
Poli Bedah Urologi	1164
Poli Bedah Plastik	186
Poli Bedah Digestif	212
Poli Gigi dan Orthodonti	1190
Poli VCT	610
Poli Jantung	4330
Poli Rehab Medik	7270
Geriatri	24

<b>INSTALASI/ RUANG</b>	<b>POPULASI SMT 1 (Triwulan I dikalikan 2)</b>
<b>RAWAT INAP</b>	<b>8936</b>
Dahlia	1064
Kemuning	2308
Seruni	1744
Perinatologi	644
NICU	332
Matahari Bayi	162
Matahari Ibu	816
ICU	822
<b>HEMODIALISA</b>	<b>2124</b>
<b>BEDAH SENTRAL</b>	<b>1148</b>
<b>GIZI</b>	<b>4288</b>
<b>RADIOLOGI</b>	<b>7668</b>
<b>FARMASI</b>	<b>42934</b>
<b>LABORATORIUM</b>	<b>18046</b>
<b>TOTAL</b>	<b>130494</b>

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(1+(N \times e^2))} \\
 &= \frac{130494}{(1+(130494 \times 0.07^2))} \\
 &= 205
 \end{aligned}$$

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	14
2.	Instalasi Rawat Jalan	60
3.	Instalasi Gawat Darurat	12
4.	Instalasi Radiologi	12
5.	Instalasi Farmasi	67
6.	Instalasi Laboratorium	28

No	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel
7.	Instalasi Hemodialisa	3
8.	Instalasi Gizi	7
9.	Instalasi Kamar Operasi	2
Jumlah Responden		205

Lokasi survei dilakukan pada unit yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat. Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu April s/d Juni 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 RSUD 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. 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	April				Mei				Juni				Juli			
	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																

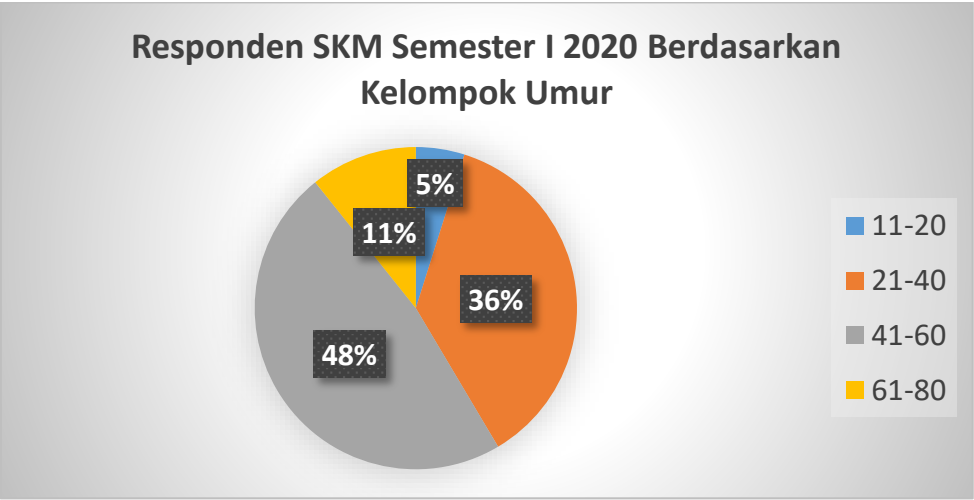
**BAB II**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil**

**1. Karakteristik Responden**

- a) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

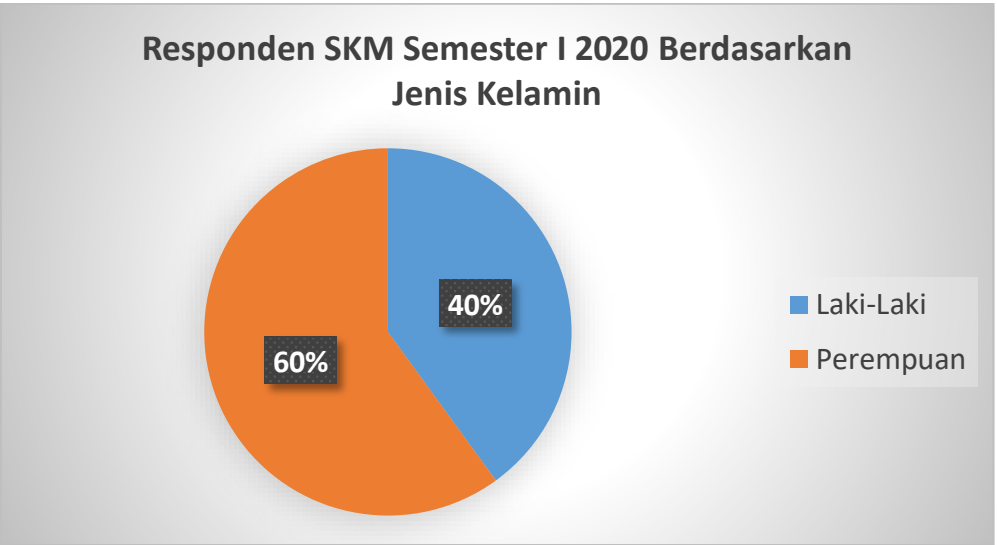
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok Umur Pada Semester I Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Mayoritas reponden berada pada kelompok umur 41-60 tahun yaitu sebesar 47,80%.

- b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

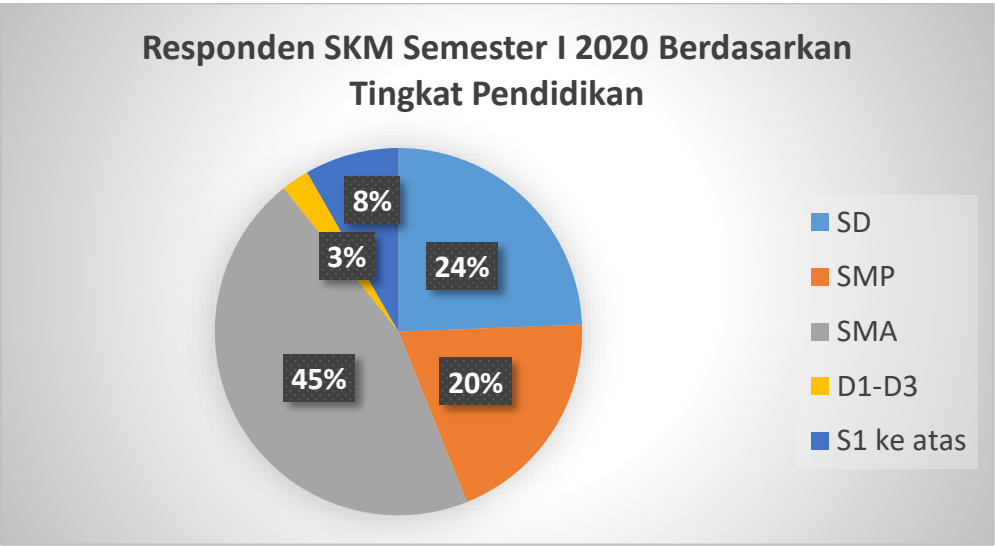
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Semester I Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, sebagian besar (60%) berjenis kelamin perempuan.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

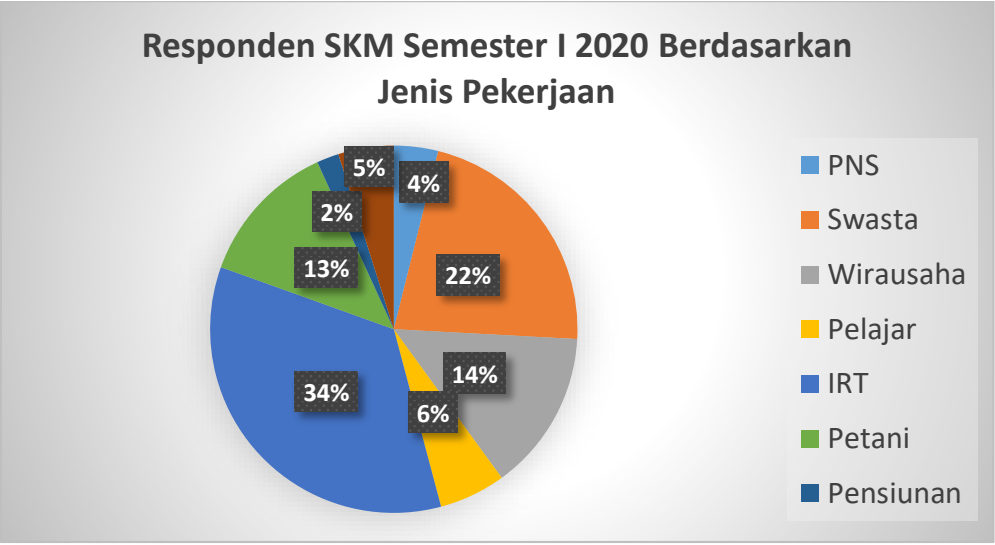
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Semester I Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, terbanyak merupakan lulusan SMA yaitu sebesar 45,37%, diikuti lulusan SD sebesar 24,39%.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

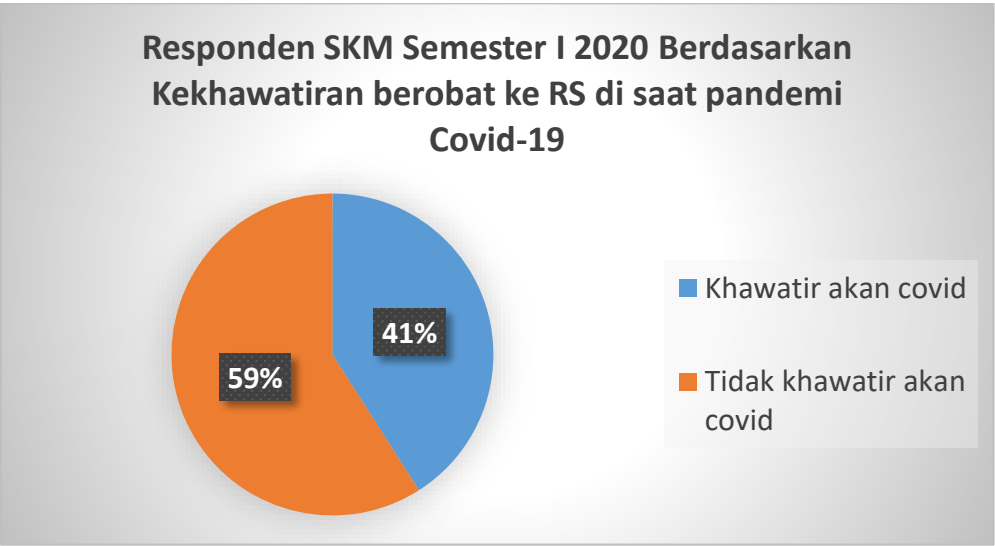
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pada Semester I Tahun 2020 di RSUD Karsa Husada Batu



Responden terbanyak (34,63%) berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Diikuti swasta sebesar 21,95%.

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 I Tahun 2020 di RSU Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, sebagian besar (59,03%) menyatakan tidak memiliki kekhawatiran untuk berobat di RSU Karsa Husada Batu 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 I 2020 di RSU Karsa Husada Batu

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,03	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,09	Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,11	Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,81	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,65	Sangat Baik
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,28	Baik

<b>No</b>	<b>Unsur Penilaian</b>	<b>NRR</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,11	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	2,97	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,6	Kurang Baik
Jumlah Rata-Rata		3,18	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		79,52	

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,18 atau mengalami kenaikan sebesar 0,02 dibandingkan capaian pada semester II 2019. Nilai Rata-Rata tertinggi terdapat pada unsur “Kewajaran Biaya” sebesar 3,81 dan yang terendah ada pada unsur “penanganan pengaduan” dengan nilai 2,60. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Karsa Husada Batu pada semester I ini mengalami kenaikan sebesar 0,53 poin menjadi 79,52 atau dengan kata lain berpredikat “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 I 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	3,07	Baik	3	Kurang Baik	3,17	Baik	3,01	Kurang Baik	3,25	Baik	2,96	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,21	Baik	3,12	Baik	3,08	Baik	3,03	Kurang Baik	3,42	Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,71	Sangat Baik	3,28	Baik	4	Sangat Baik	2,13	Tidak Baik	3,92	Sangat Baik	3,86	Sangat Baik	4	Sangat Baik	3	Kurang Baik	3	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,43	Baik	3,9	Sangat Baik	3,92	Sangat Baik	3,85	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	3,71	Sangat Baik	4	Sangat Baik	4	Sangat Baik	3,5	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,43	Baik	3,43	Baik	3,58	Sangat Baik	3,72	Sangat Baik	4	Sangat Baik	4	Sangat Baik	3,29	Baik	4	Sangat Baik	4	Sangat Baik
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,29	Baik	3,17	Baik	3,17	Baik	3,18	Baik	3,5	Baik	3,71	Sangat Baik	2,71	Kurang Baik	4	Sangat Baik	4	Sangat 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	3,21	Baik	3,17	Baik	3,25	Baik	3	Kurang Baik	3,42	Baik	3,04	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3,67	Sangat Baik	3,5	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	3	Kurang Baik	2,93	Kurang Baik	2,67	Kurang Baik	3,06	Kurang Baik	3,42	Baik	2,82	Kurang Baik	3	Kurang Baik	2	Tidak Baik	3,5	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	-		2	Tidak Baik	-		3	Kurang Baik	-		2,57	Tidak Baik	-		-		-	
Jumlah Rata-Rata		3,29		3,10	Baik	3,35	Baik	3,11	Baik	3,57	Sangat Baik	3,01	Kurang Baik	2,93	Kurang Baik	3,33	Baik	3,44	Baik
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>82,37</b>		<b>77,56</b>		<b>83,75</b>		<b>77,75</b>		<b>89,25</b>		<b>75,25</b>		<b>73,25</b>		<b>83,25</b>		<b>86</b>	



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

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

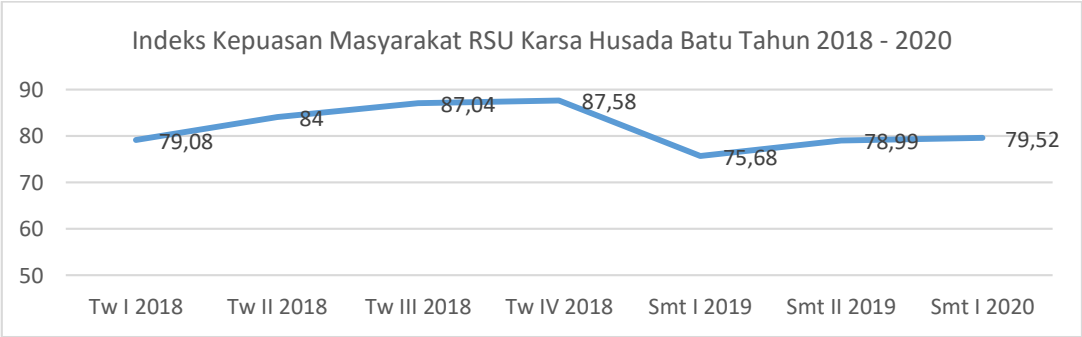
No	Unit Pelayanan	IKM	Kualitas Pelayanan
1	<b>Instalasi Rawat Inap</b>	<b>82,37</b>	<b>Baik</b>
	a. Seruni	79,25	Baik
	b. Perinatologi	78,25	Baik
	c. Dahlia	86	Baik
	d. Kemuning	79,75	Baik
	e. Matahari	78,25	Baik
	f. ICU	75	Kurang Baik
	g. NICU	90,75	Sangat Baik
2	<b>Instalasi Rawat Jalan</b>	<b>77,56</b>	<b>Baik</b>
	a. Poli Anak	81,25	Baik
	b. Poli Kandungan	87,5	Baik
	c. Poli THT	81,25	Baik
	d. Poli Gigi dan Orthodonti	82,75	Baik
	e. Poli Syaraf	80	Baik
	f. Poli Bedah	80,25	Baik
	g. Poli Penyakit Dalam	79	Baik
	h. Poli Paru	77,25	Baik
	i. Poli Mata	78,25	Baik
	j. Poli Jantung	80	Baik
	k. Poli Bedah Urologi	76,25	Kurang Baik
	l. Poli VCT	81,25	Baik
	m. Poli Orthopedi	76	Kurang Baik
	n. Poli Bedah Digestif	72	Kurang Baik
	o. Poli MCU	81,25	Baik
	p. Poli Rehab Medik	87,5	Baik
	q. Poli Geriatri	84,5	Baik
3	<b>Instalasi Gawat Darurat</b>	<b>83,75</b>	<b>Baik</b>

No	Unit Pelayanan	IKM	Kualitas Pelayanan
4	Instalasi Penunjang	83,89	Baik
	a. Radiologi	89,25	Sangat Baik
	b. Farmasi	77,75	Baik
	c. Laboratorium	75,25	Kurang Baik
	d. Hemodialisa	83,25	Baik
	e. Gizi	73,25	Kurang Baik
	f. Bedah Sentral	86	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 dlihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survei yang dilakukan pada semester I tahun 2020 ini didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,52 (Baik). Hasil survei ini mengalami peningkatan sebesar 0,53 jika dibandingkan dengan hasil survei pada semester II tahun 2019 dimana didapatkan IKM sebesar 78,99.



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 I 2020, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,52 naik 0,53 point dari capaian pada periode sebelumnya. Dari sembilan unsur yang diukur, ada 3 unsur yang tergolong kurang baik. Ketiga unsur tersebut antara lain; unsur informasi mengenai persyaratan pelayanan (3,03/kurang baik), unsur kualitas sarana dan prasarana (2,97/kurang baik), dan unsur penanganan keluhan (2,60/kurang baik).

DIREKTUR RSUD KARSA HUSADA BATU

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

Pembina Tk. I

NIP. 19640620 199002 2 001