

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD Dr. HARYOTO LUMAJANG  
TRIBULAN 4 TAHUN 2023

UMUM-LAP/35/427.52.01/2023



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HARYOTO  
JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334)881666 FAX (0334)887383  
Email: rsdharyoto@yahoo.co.id  
LUMAJANG - 67311

## DAFTAR ISI

|  | Halaman   |
|--|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | <b>1</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | <b>2</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                   | <b>3</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                          | 3         |
| 1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... | 3         |
| 1.3 Metode.....                                  | 4         |
| 1.4 Tim SKM.....                                 | 6         |
| 1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM .....                 | 6         |
| <b>BAB II ANALISIS</b> .....                     | <b>7</b>  |
| 2.1 Data Kuesioner .....                         | 7         |
| 2.2 Perhitungan .....                            | 7         |
| 2.3 Deskripsi Hasil Analisis .....               | 8         |
| <b>BAB III PENUTUP</b> .....                     | <b>10</b> |
| 3.1 Kesimpulan .....                             | 10        |
| 3.2 Saran / Rekomendasi .....                    | 10        |

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur Kehadirat Allah, SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah yang telah dilimpahkan kepada kita semua, sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.

Bahwa dalam rangka meningkatkan keselamatan pasien sesuai standar yang ditetapkan, maka RSUD Dr. Haryoto memerlukan Laporan Survei Kepuasan Masyarakatan Tribulan IV Tahun 2023 sebagai langkah awal untuk mengurangi kejadian tidak diharapkan akibat kurangnya informasi dalam penyampaian didalam proses pelayanan daan perawatan pasien, untuk itu juga diperlukan komunikasi yang efektif dalam proses pelayanan tersebut .

Kami menyadari bahwa penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakatan Tribulan IV Tahun 2023 ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran dan kritik sangat kami perlukan guna perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. HaryotoLumajang.

Lumajang, Februari 2024

Penyusun

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemkab Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor : B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil surei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.
2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

### **1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### 1.3 Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut :

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. pengukurannya menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 s.d 4. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
3. Menggunakan 2 variabel, yaitu performansi / kinerja dan harapan.
4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :
  - a. Variabel harapan

| Variabel Harapan | Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b | Hasil         | Kesimpulan |
|------------------|------------------------------------|---------------|------------|
| Pertanyaan 1     | 0,663                              | Signifikan 1% | Valid      |

|              |       |               |       |
|--------------|-------|---------------|-------|
| Pertanyaan 2 | 0,776 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 3 | 0,776 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 4 | 0,747 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 5 | 0,689 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 6 | 0,784 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 7 | 0,679 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 8 | 0,549 | Signifikan 5% | Valid |
| Pertanyaan 9 | 0,522 | Signifikan 5% | Valid |

b. Variabel performansi / kinerja

| Variabel Performansi | Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b | Hasil         | Kesimpulan |
|----------------------|------------------------------------|---------------|------------|
| Pertanyaan 1         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 2         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 3         | 0,720                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 4         | 0,832                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 5         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 6         | 0,806                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 7         | 0,642                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 8         | 0,660                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 9         | 0,579                              | Signifikan 5% | Valid      |

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,908                   | 9          |

b. Variabel performansi

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,893                   | 9          |

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *toolpak* yang tersedia pada MS. Excel.

9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel  
N = populasi → data pengguna layanan  
e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

#### 1.4 Tim SKM

Tim pelaksana SKM berasal dari internal Bagian Organisasi terdiri dari:

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data.
- b. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling.

#### 1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

- a. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM tribulan IV adalah : 01 Oktober – 08 Desember 2023
- b. Pengelolaan Data : 08 Desember 2023 – 26 Januari 2024
- c. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 : 30 Januari 2024

## BAB II ANALISIS

### 2.1 Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan II tahun 2023 pada RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

| U            | Perf. | Expc. |
|--------------|-------|-------|
| U1           | 3.46  | 3.51  |
| U2           | 3.36  | 3.54  |
| U3           | 3.21  | 3.67  |
| U4           | 3.49  | 3.49  |
| U5           | 3.31  | 3.59  |
| U6           | 3.36  | 3.69  |
| U7           | 3.51  | 3.64  |
| U8           | 3.26  | 3.62  |
| U9           | 3.56  | 3.59  |
| <b>NRR</b>   | 3.39  | 3.65  |
| <b>KONV.</b> | 84,76 | 91.33 |
| <b>MUTU</b>  | B     | A     |

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan II tahun 2023 pada RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

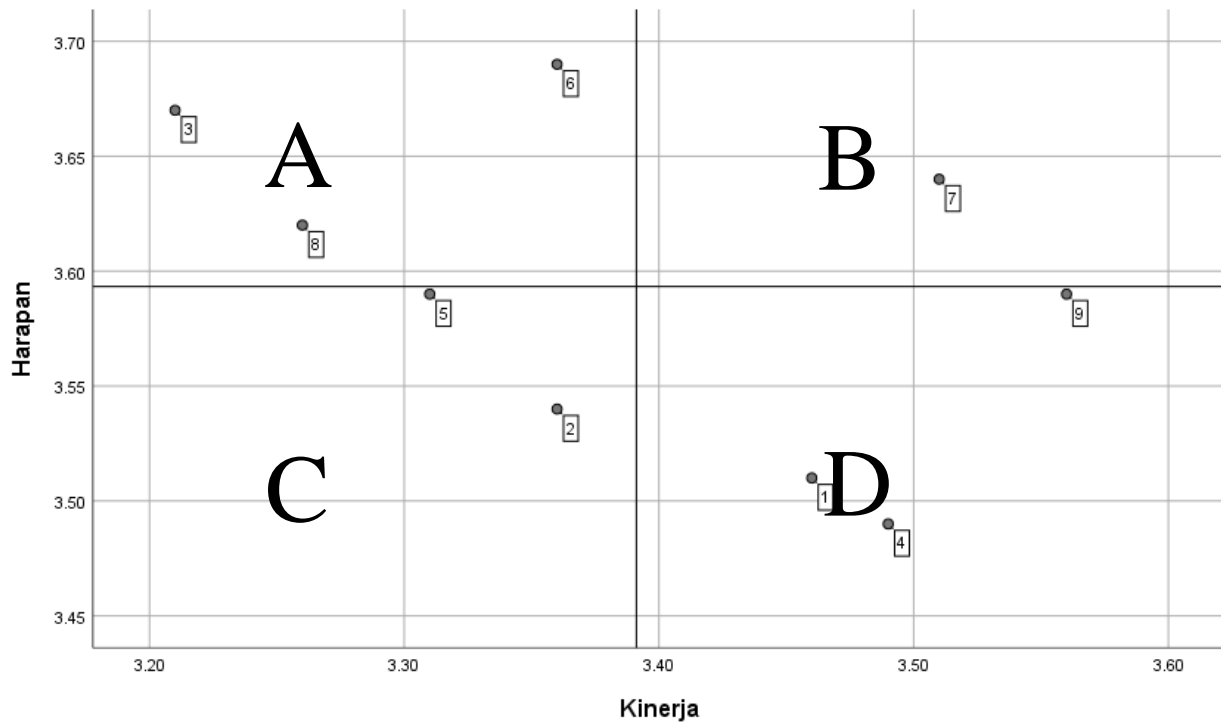
### 2.2 Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. nilai interval konversi : **83,33**
- b. Mutu pelayanan : **B**
- c. Kinerja unit pelayanan : **Baik**



### 2.3 Deskripsi Hasil Analisis



#### PEMBAHASAN :

Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian RSUD dr. Haryoto belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, RSUD dr. Haryoto perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan RSUD dr. Haryoto telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, RSUD dr. Haryoto agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 5 (produk pelayanan) dan. Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata RSUD dr. Haryoto juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, RSUD dr. Haryoto tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, meskipun

unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja RSUD dr. Haryoto dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga RSUD dr. Haryoto tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,33 dari target ekspektasi 3,57, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi\*)** daripada harapan masyarakat.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

1. Secara keseluruhan total nilai IKM RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah 84,76.
2. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di RSUD Dr.Haryoto ada 5, yaitu:
  - a. Waktu Pelayanan
  - b. Kompetensi Pelaksana
  - c. Kualitas Prasarana dan sarana
  - d. Prosedur Pelayanan
  - e. Produk Pelayanan
3. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 4, yaitu:
  - a. Perilaku Pelaksana
  - b. Persyaratan Pelayanan
  - c. Biaya/ Tarif
  - d. Pengelolaan Pengaduan

### **3.2 Saran / Rekomendasi**

Perlunya perbaikan pelayanan dengan melibatkan berbagai unit terkait, khususnya pelayanan medis pasien. Sehingga kedepan pelayanan dapat menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat, serta menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Lumajang dan sekitarnya. Saran perbaikan bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi.

Lumajang, 07 Februari 2024

DIREKTUR RSUD Dr. HARYOTO

  
"Dr. HARYOTO"  
dr. HALIMI MAKSUM, MMRS  
NIP. 19700716 200212 1 004