



RSUD PROVINSI  
SULAWESI BARAT

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024



Jl. RE. Marthadinata, Simboro, Mamuju,  
Sulawesi Barat, 91512

<https://rsud.sulbarprov.go.id>

## DAFTAR ISI

<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 DASAR HUKUM .....	3
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN .....	4
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
2.1 PELAKSANAAN SKM .....	5
2.2 METODE PENGUMPULAN DATA .....	5
2.3 LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN SKM .....	6
2.4 POPULASI DAN SAMPEL .....	6
2.5 SUMBER DATA DAN CARA PENILAIAN HASIL SURVEI.....	8
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
3.1 HASIL .....	9
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>12</b>
4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN .	13
4.2 RENCANA TINDAK LANJUT .....	15
4.3 TREND NILAI SKM .....	15
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>18</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dan dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan publik dalam bidang kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

Secara umum kepuasan pelanggan tidak hanya dilakukan di sarana pelayanan kesehatan tetapi juga dilakukan di berbagai jenis organisasi. Metode pengukuran kepuasan pelanggan sendiri dapat dilakukan dengan; sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Penentuan metode ini tentu saja disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan organisasi. Demikian juga untuk sarana pelayanan kesehatan, pemilihan metode yang tepat perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen sarana pelayanan kesehatan terkait.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Dalam organisasi kesehatan sendiri khususnya rumah sakit, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Sehingga Pendapat pasien dapat menjadi sumber data untuk menentukan *plan of action* dalam upaya peningkatan kualitas (*quality improvement*) di sarana pelayanan kesehatan

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu  $\geq 90\%$  (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit

Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, RSUD Provinsi Sulawesi Barat menyelenggarakan survei kepuasan pasien. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada indikator yang ada dalam Standar Pelayanan Minimal RS, Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan adanya survei kepuasan ini akan memberikan input yang positif untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

## 1.2. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

### **1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan.

Dengan adanya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, akan diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada unit pelayanan di Rumah Sakit;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit;
3. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Rumah Sakit.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

### 2.1. Pelaksanan SKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat yang di laksanakan oleh Kepala Sub Bagian Pengawasan dan Pengendalian Mutu Pelayanan dan staf yang dibawah oleh Bidang Pelayanan. RS.

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat dilakukan dengan metode penyebaran kuisisioner kepada pasien atau keluarga pasien. Kuisisioner survei kepuasan berpedoman pada PermenpanRb Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat sembilan. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

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 pelayanan 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 layanan 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

### **2.3. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Pasien dilaksanakan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Pelaksanaan survei dilakukan setiap bulan. Pengumpulan data Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di masing-masing unit pelayanan baik di instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan instalasi penunjang. Kuisisioner yang telah diisi oleh pasien/keluarga pasien nantinya akan dikumpulkan secara periodik oleh staf bagian pengawasan dan pengendalian mutu pelayanan untuk kemudian dilakukan penginputan hasil survei.

### **2.4. Populasi dan sample**

- a. Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat inap, rawat jalan dan IGD.

b. Sampel

- 1) Sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam survei ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat inap di RSUD Provinsi Sulawesi Barat dari bulan Januari s/d bulan Juni 2024 dengan kriteria inklusi yaitu : Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien menjalani rawat inap minimal 1 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang.
- 2) Sampel rawat jalan (Poliklinik), IGD dan unit penunjang adalah sebagian pasien yang diambil saat survei dari keseluruhan pasien yang berkunjung dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam survei ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik), IGD, dan unit penunjang (Radiologi, Laboratorium, Farmasi) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat mulai dari bulan Januari s/d bulan Juni 2024 dengan kriteria inklusi yaitu : Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien telah menerima pelayanan dan menjelang pulang.

c. Besar sampel

Besarnya sampel dalam survei ini didasarkan pada jumlah minimal pasien yang harus di survei dalam 1 periode sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal RS yaitu minimal 50 responden dalam satu kali periode.

d. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam survei ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, di mana surveyor dalam hal ini petugas/perawat di instalasi rawat jalan (poliklinik), instalasi rawat inap, dan instalasi penunjang dapat mengambil orang yang ditemui (pasien/keluarga pasien sesuai poli, perawatan, atau unit penunjang tempat petugas bekerja) sebagai sampel survei dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel survei di atas.

## 2.5. Sumber Data dan Cara Penilaian Hasil Survei

1) Data kuantitatif adalah data primer berupa kuesioner/angket terstruktur, di mana pengambilan data ini dilakukan dengan responden (pasien/keluarga pasien) mengisi langsung daftar pertanyaan.

2) Cara Penilaian Hasil Survei

Hasil survey di nilai dengan melakukan penginputan ke dalam template penilaian yang telah di siapkan dari Kementerian PANRb. Nilai yang terinput akan otomatis terakumulasi dan memunculkan hasil survey kepuasan masyarakat pada masing-masing unit yang disurvei. Adapun interval penilaian adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5966	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

## BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, Responden yang terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Penunjang pada Survei Kepuasan Pasien yang dilaksanakan selama enam bulan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat ini mencapai total 1.376 orang responden dengan rincian per instalasi sebagai berikut :

- 1) Instalasi Gawat Darurat : 57 Orang
- 2) Instalasi Rawat Jalan : 1251 Orang
- 3) Instalasi Rawat Inap : 589 Orang
- 4) Instalasi Penunjang : 145 Orang

### 3.2. HASIL

#### 1) INSTALASI GAWAT DARURAT

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,12	3,14	3,02	3,47	3,04	3,19	3,18	3,09	3,60
<b>Kategori</b>	B	B	C	B	C	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	80,12 ( B = BAIK )								

#### 2) INSTALASI PENUNJANG

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,26	3,26	3,03	3,67	3,20	3,28	3,28	3,17	3,02
<b>Kategori</b>	B	B	C	A	B	B	B	B	C
<b>IKM Unit Layanan</b>	80,98 ( B =BAIK )								

## 3) INSTALASI RAWAT JALAN

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,22	3,18	3,08	3,55	3,19	3,29	3,34	3,23	3,69
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	82,70 ( B = BAIK )								

## 4) RAWAT INAP

	Nilai Unsur Pelayanan																						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	
<b>IKM per unsur</b>	3,27	3,34	3,45	3,55	3,50	3,48	3,53	3,56	3,52	3,53	3,34	3,30	3,36	3,33	3,37	3,25	3,14	3,40	3,36	3,32	3,36	3,36	
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,82 ( B = BAIK )</b>																						

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Instalasi Gawat Darurat dapat kita lihat bahwa terdapat 7 unsur bernilai baik sedangkan 2 unsur lainnya masih bernilai kurang yaitu waktu layanan dan produk layanan. Berdasarkan standar *Respon Time* dari Kementerian Kesehatan untuk Instalasi Gawat Darurat yaitu kurang dari 5 menit sejak pasien masuk ke UGD, selama ini Instalasi Gawat Darurat RSUD Provinsi Sulawesi Barat sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hanya saja terkadang banyaknya pasien yang masuk tidak sebanding dengan jumlah tenaga yang bertugas sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam upaya penanganan keluhan pasien.

Terkait produk layanan, selama ini keluhan terbesar pasien-pasien yang ada di IGD adalah sulitnya untuk mendapatkan kamar perawatan setelah mendapatkan penanganan di IGD. Hal ini disebabkan full nya kamar perawatan yang ada. Namun selama ini, telah dilakukan upaya yang maksimal untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat misalnya saja dengan menitip sementara pasien di kelas perawatan yang masih kosong untuk kemudian akan di kembalikan sesuai kelas perawatannya saat ada kamar yang sudah bisa di isi oleh pasien. Selain itu, telah dilakukan list antrian pasien di perawatan sehingga saat ada kamar perawatan yang kosong pasien dari IGD dapat segera dipindahkan sesuai dengan antrian yang ada agar di IGD tidak mengalami penumpukan pasien dan pasien juga dapat merasa lebih nyaman.

2. Pada instalasi Penunjang, hasil penilaian SKM sama dengan IGD, 7 unsur bernilai baik dan 2 lainnya bernilai kurang baik yaitu waktu pelayanan dan

penanganan pengaduan. Instalasi Penunjang ini mencakup Pelayanan Radiologi, Laboratorium dan Apotek. Ketersediaan Bahan Habis Pakai merupakan salah satu kendala yang paling sering di keluhkan pasien, termasuk terbatasnya ketersediaan obat. Hal ini berpengaruh pada kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada bertambahnya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan hasil pemeriksaan. Selain itu, kecepatan jaringan yang mendukung SIM RS juga kadang menjadi kendala yang cukup sering menjadi keluhan petugas.

Terkait penanganan pengaduan, RSUD Provinsi Sulawesi Barat selalu berupaya untuk merespon dengan cepat keluhan dari pasien. Hanya saja, untuk keluhan yang membutuhkan koordinasi secara berjenjang, hal tersebut kemudian membutuhkan waktu yang lebih lama dalam upaya penanganannya.

3. Pada instalasi rawat jalan, 7 unsur bernilai baik dan 2 lainnya bernilai sangat baik yaitu terkait biaya/tarif dan penanganan pengaduan. Setiap tahun RSUD Provinsi Sulawesi Barat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perbaikan terus menerus selalu diupayakan demi memberikan kepuasan kepada pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke RS.
4. Pada instalasi rawat inap, untuk penilaian survei kepuasan pasien kami membuat kuisisioner penilaian survei dengan menyesuaikan kondisi di Rumah Sakit kami. Jadi terdapat 22 unsur pertanyaan untuk survei kepuasan pada pasien rawat inap di mana di dalamnya sudah memuat sembilan unsur seperti pada instalasi yang lain dan kami tambahkan unsur-unsur lain seperti kepuasan pasien pada pelayanan gizi di RS, kebersihan ruang perawatan, keamanan dan kenyamanan selama mendapatkan perawatan.

Untuk tahun 2024 semester pertama ini, survei kepuasan pasien mendapatkan nilai baik dari semua unsur penilaian, 4 unsur diantaranya bernilai sangat baik yaitu keramahan dokter dalam melayani pasien, kecepatan dan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan serta keteraturan perawat dalam melakukan pemeriksaan pada pasien mendapatkan nilai yang sangat baik.

Hasil survei kepuasan pasien semester I di RSUD Provinsi Sulawesi Barat mulai dari instalasi gawat darurat, instalasi penunjang, instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap ditemui beragam mulai dari hasil kurang baik, baik, dan sangat baik. Dari empat instalasi yang dilakukan penilaian, ke empat instalasi secara keseluruhan mendapatkan nilai BAIK untuk persentasi secara umum dan nilai capaian tertinggi pada Instalasi Rawat Inap dengan nilai 84,82%.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, maupun dari kolom kritik dan saran yang disertakan dalam tiap lembar kuisioner survei kepuasan yang dibagikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Air kadang tidak mengalir, tolong lebih diperhatikan”.
- “Tolong toilet umum diperbaiki dan dibersihkan”.
- “Pintu toilet banyak yang rusak”.
- “Plafond kamar tolong diperbaiki, mengganggu kenyamanan”.
- “Tingkatkan kebersihan ruangan”
- “Ketersediaan alat dan obat lebih diperhatikan lagi”
- “Tingkatkan profesionalisme petugas”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sumber air Rumah Sakit berasal dari sumur bor yang membutuhkan mesin dalam mengoperasikannya. Terkadang terjadi kerusakan mesin pompa air

yang membutuhkan waktu dan biaya dalam upaya perbaikan sehingga membuat pasien mengeluhkan ketersediaan air.

- Beberapa toilet umum di rumah sakit memang sedang mengalami kerusakan sehingga akses pasien untuk ke toilet terbatas mengingat hanya beberapa toilet umum yang masih layak untuk difungsikan.
- Beberapa ruang perawatan saat ini lagi difungsikan karena kondisi kamar tidak layak, misalnya saja rembesan air dari atas membuat plafond kamar rusak, tersumbatnya saluran air dit toilet perawatan, beberapa dinding kamar ruang perawatan juga ada yang rusak sehingga ditutup untuk sementara waktu.
- Ketersediaan obat juga masih menjadi hal yang banyak dikeluhkan masyarakat, seringnya pasien membeli obat di luar rumah sakit membuat pasien merasa rumah sakit masih belum maksimal dalam upaya pemenuhan obat untuk kebutuhan pasien.

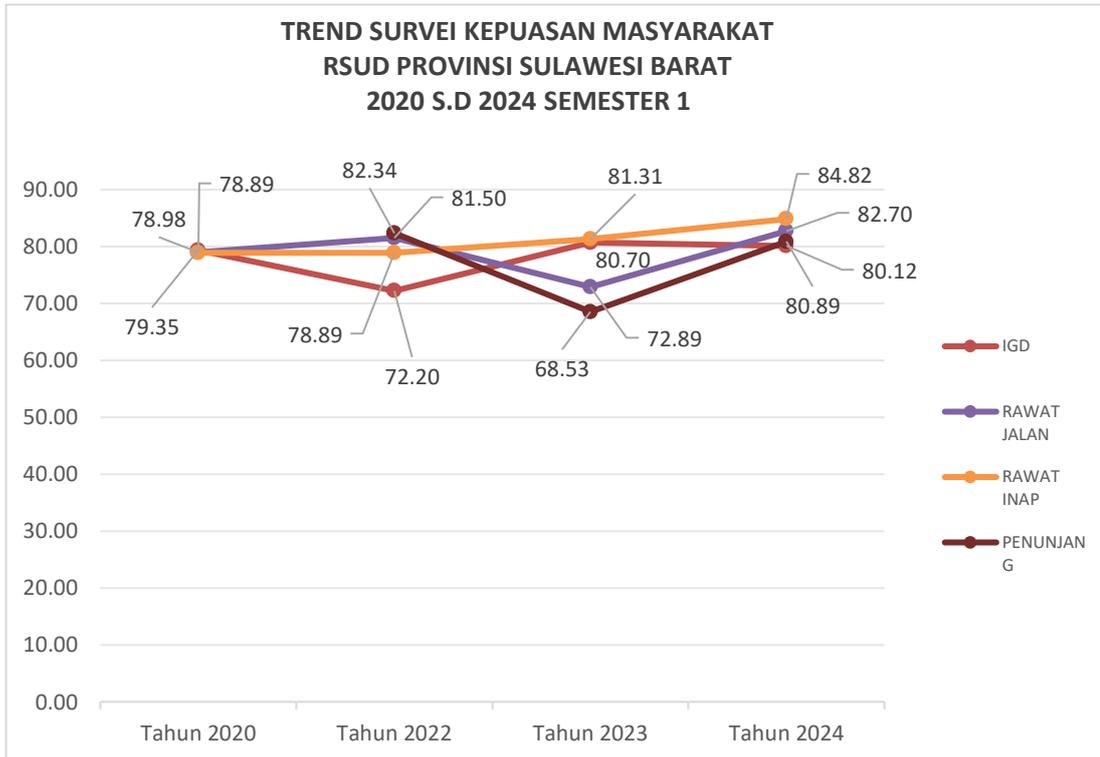
#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan melihat skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

#### 4.3 Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Pada grafik diatas dapat dilihat fluktuasi hasil survei kepuasan yang dilakukan RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2020, 2022, 2023 dan di tahun 2024 ini. Keterbatasan karena adanya wabah covid membuat survei kepuasan tidak maksimal dilakukan pada tahun 2020. Pada tahun 2021 RSUD Provinsi Sulawesi Barat tidak melaksanakan survei kepuasan pasien karena adanya bencana alam Gempa Bumi di mana pelayanan baik rawat jalan, rawat inap dan penunjang hampir semuanya dilakukan di tenda-tenda darurat.

Dipenghujung tahun 2023, hasil survei kepuasan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat menunjukkan dari empat instalasi yang ada, Instalasi Penunjang dan Instalasi Rawat Jalan menunjukkan hasil yang kurang baik sedangkan Instalasi Rawat Inap dan Instalasi IGD menunjukkan hasil yang Baik.

Untuk semester satu di tahun 2024 ini, hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat sudah menunjukkan peningkatan dimana ke empat instalasi yang dilakukan survei semuanya sudah memperoleh nilai BAIK, semoga pada akhir tahun 2024 nanti hasil survei yang diperoleh semakin baik lagi.

**BAB V**  
**KESIMPULAN**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester di tahun 2024 ini, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Provinsi Sulawesi Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang beragam di masing-masing unit layanan. Hal ini dapat dilihat dari :

- a. Hasil survei kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat dengan nilai 80,12. Hal ini menggambarkan bahwa dari penilaian masing-masing unsur pelayanan, hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan pada instalasi gawat darurat bernilai BAIK.
- b. Hasil survey kepuasan pasien pada instalasi Rawat Jalan dengan nilai 82,70. Hal ini menggambarkan bahwa dari penilaian masing-masing unsur pelayanan, hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan pada instalasi rawat jalan bernilai BAIK. Hasil survey pada instalasi rawat jalan merupakan gabungan hasil penilaian pasien dari 23 jenis poliklinik di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.
- c. Hasil survey kepuasan pada instalasi rawat inap dengan nilai 84,82 . Hal ini menggambarkan bahwa dari penilaian masing-masing unsur pelayanan, hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan pada instalasi rawat inap bernilai BAIK.
- d. Hasil survey kepuasan pasien pada instalasi penunjang dengan nilai rata-rata 80,98. Hal ini menggambarkan bahwa dari penilaian masing-masing unsur pelayanan di instalasi penunjang yang terdiri dari Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, dan Instalasi Farmasi, hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan pada instalasi penunjang bernilai BAIK.

Total nilai hasil survei kepuasan RSUD Provinsi Tahun 2024 semester I dari total empat instalasi yang terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Penunjang adalah 82,16%. secara keseluruhan, total hasil survei kepuasan masyarakat di tahun 2024 semester I sudah dalam kategori BAIK.

Dibandingkan dengan hasil yang didapatkan pada tahun 2023 dengan nilai 75,84%, indeks kepuasan masyarakat di tahun 2024 semester I ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Diharapkan intervensi yang dilakukan kedepan mampu meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2024 dan tahun yang akan datang.

Manuju, Juni 2024  
Direktur RSUD Prov. Sulbar



**dr. Hj. Marintani Erna Dochri**  
Nip. 19690524 200312 2 005