



LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE JANUARI - JUNI  
RUMAH SAKIT MATA PROVINSI  
KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2024

 Jl. M. Yamin RT. 19 No. 04  
 0541-5800800  
Samarinda, Kalimantan Timur

[rsmprovkaltimsmd@gmail.com](mailto:rsmprovkaltimsmd@gmail.com) 

[@rsmprovkaltim](https://www.instagram.com/rsmprovkaltim) 

<https://rsmprovkaltim.com> 

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur Periode Januari - Juni tahun 2024 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan RS. Mata Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Daerah Kalimantan Timur dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat

Samarinda, 28 Juni 2024  
Direktur Rumah Sakit Mata  
Provinsi Kalimantan Timur



Dok Shanty Sirtessa W, M. Kes  
NIP. 19721003/200012 2 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	I
<b>DAFTAR ISI</b> .....	II
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	III
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	IV
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
D. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
E. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	3
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI</b> .....	5
A. PELAKSANAAN SKM.....	5
B. PERHITUNGAN DAN PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
C. HASIL PERHITUNGAN SKM.....	13
<b>BAB III ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	15
A. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	15
B. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN.....	18
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	19
A. KESIMPULAN.....	19
B. SARAN.....	19
<b>LAMPIRAN</b> .....	20

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Data Kunjungan Pelayanan.....	7
TABEL 2.2 Nilai Persepsi, Unit Kerja Pelayanan.....	8
TABEL 2.3. Jenis Kelamin Responden.....	9
TABEL 2.4. Usia .....	10
TABEL 2.5. Strata Pendidikan Responden.....	11
TABEL 2.6. Klasifikasi Pekerjaan Responden .....	11
TABEL 2.7. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM.....	12
TABEL 2.8. Hasil Pehitungan SKM.....	13
TABEL 3.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan.....	17

## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 2.1. JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	9
GRAFIK 2.2. USIA RESPONDEN.....	10
GRAFIK 2.3. STRATA PENDIDIKAN .....	11
GRAFIK 2.4. PEKERJAAN RESPONDEN.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Belakangan masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, maka RS Mata Prov Kaltim sebagai OPD yang memberikan pelayanan publik perlu membuat pedoman SKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud Dan Tujuan**

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Tim Kepuasan Masyarakat di RS Mata Prov Kaltim dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RS Mata Prov Kaltim.

### **1.4 Jenis Pelayanan dan Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur Nomor: 188/1995/RSM-TU/VII/2022, tentang Penetapan Tim Penanganan Komplain dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur. pada tanggal Juli 2022 dengan jenis layanan sebanyak 3 (tiga), yaitu:

- 1) Pelayanan Rawat Jalan;
  - 2) Pelayanan Rawat Inap;
  - 3) Pelayanan UGD;
- A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Timur pada Tahun 2023 Semester 1 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana yaitu 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).

## **1.5. Metode dan Periode Survei**

### **A. Metode Survei**

Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat per semester pada bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Juni 2024 (Semester I).

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI

#### 2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

A. Persiapan, terdiri dari :

1. Penyusunan daftar pertanyaan instrument survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Penggandaan daftar pertanyaan survei;

B. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :

1. Daftar pertanyaan survei yang di bagikan kepada responden melalui link dan barcode yang tersedia di pelayanan rawat jalan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur ;
2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan; Lokasi pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan rawat jalan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur
3. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei Kuesioner melalui pengisian sendiri

C. Pengolahan data, terdiri dari :

1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
2. Hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.

D. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM per semester.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

1. Persiapan, 5 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;

3. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## 2.2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

### 1. Penyusunan Kuisisioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

- a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaianny terhadap unit pelayanan publik;
- b. Identitas pencacah/petugas survei yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;
- c. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

### 2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan

dirasasangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b. Pelayanan yang bersifat langsung dilakukan pada pelayanan rawat jalan, oleh karena itu sampel diambil di unit pelayanan rawat jalan.
- c. Berdasarkan jumlah kunjungan baru dengan menggunakan table sampel ***Morgan dan Krejcie***.

4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 10 Juni 2024 sampai dengan tanggal 14 Juni 2024 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

**Tabel 2.1. Data Kunjungan Pelayanan**

<b>BULAN PELAYANAN</b>	<b>DATA KUNJUNGAN BARU TAHUN 2023</b>	<b>Rata-rata Kunjungan Baru/bulan</b>
JANUARI	710	
FEBRUARI	512	
MARET	538	
<b>TOTAL</b>	<b>1.760</b>	<b>586</b>

5. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara mengisi form melalui link tautan ataupun barcode yang telah tersedia dan diberikan kepada pengguna layanan.

6. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9=0,11$ .

7. Perhitungan Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{Skor IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi- kan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

### IKM Unit Pelayanan x 25

#### 8. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

**Tabel 2.2.**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

#### 9. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

##### A. Data Responden

Hasil survei didapatkan sebanyak 162 sampel yang dikumpulkan dan kemudian data didistribusikan berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan pekerjaan.

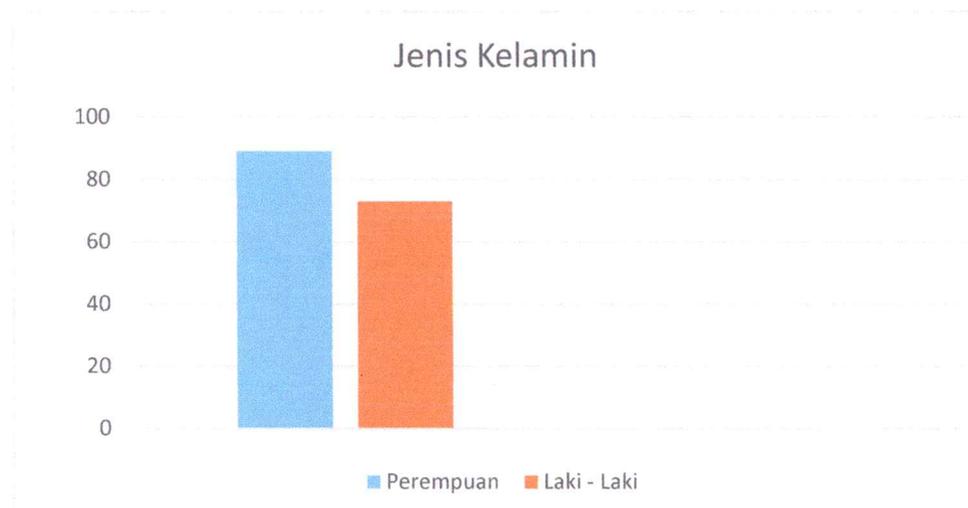
## B. Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan terdiri dari pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Rata2
Laki - Laki	73	45%
Perempuan	89	55%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

**Grafik 2.1. Jenis Kelamin Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang atau 55% dari jumlah responden.

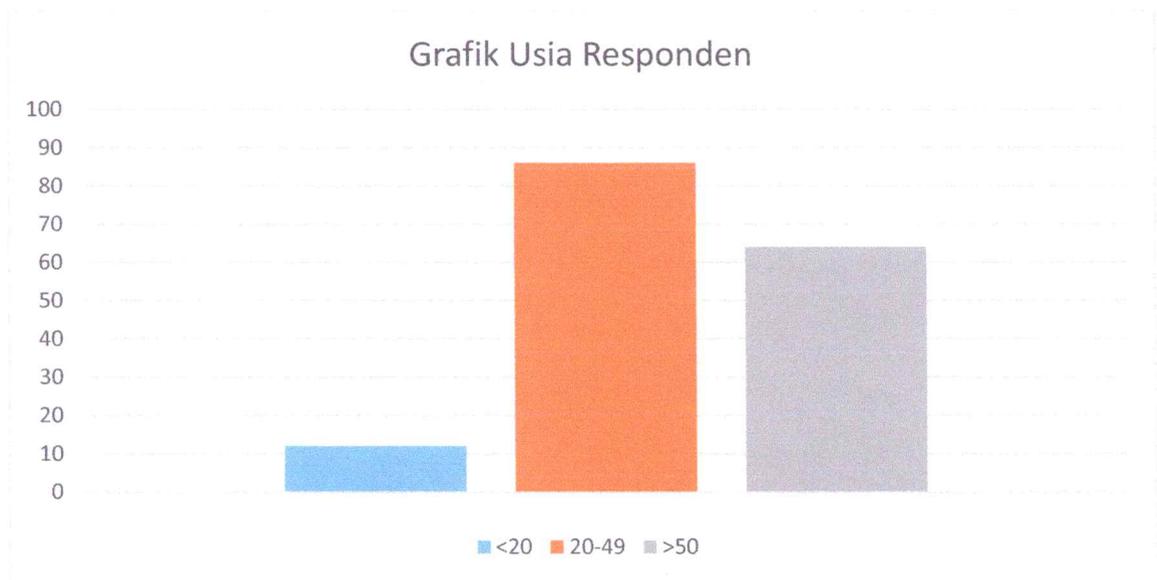
## C. Usia

Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihatpada tabel berikut :

**Tabel 2.4. Usia**

Usia	Jumlah	Presentase
<20	12	7%
20-49	86	53%
>50	64	40%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

**Grafik 2.2. Usia Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak di rentang usia 20-49 tahun sebanyak 86 orang atau 53% dari jumlah responden.

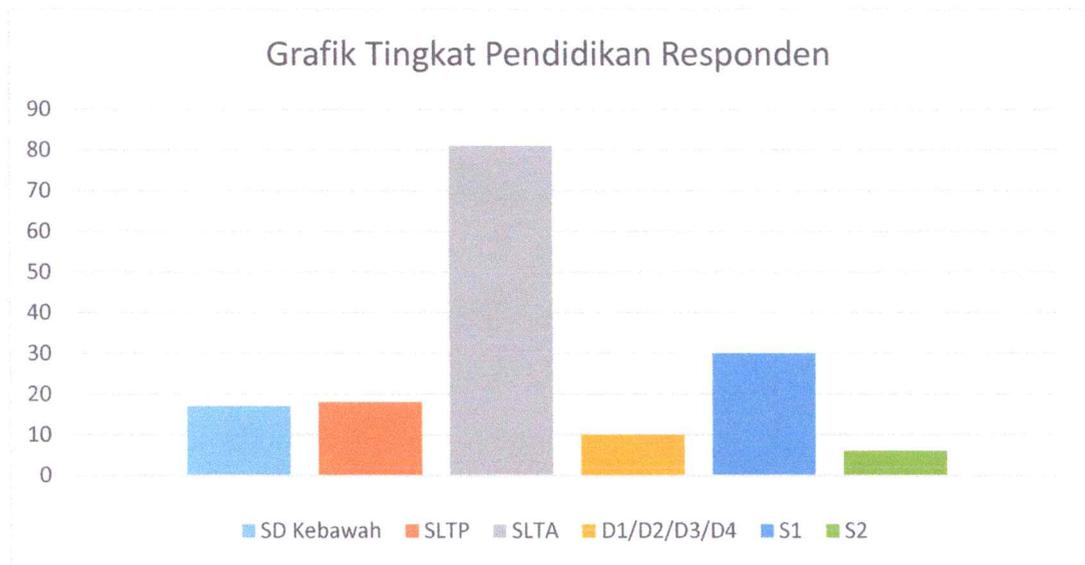
**D. Pendidikan Responden**

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 6 (enam) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.5. Strata Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD Kebawah	17	10%
SLTP	18	11%
SLTA	81	50%
D1/D3/D4	10	6%
S1	30	19%
S2 Keatas	6	4%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

### Grafik 2.3. Strata Pendidikan Responden



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir SLTA sebanyak 81 orang atau sebesar 50% dari jumlah responden.

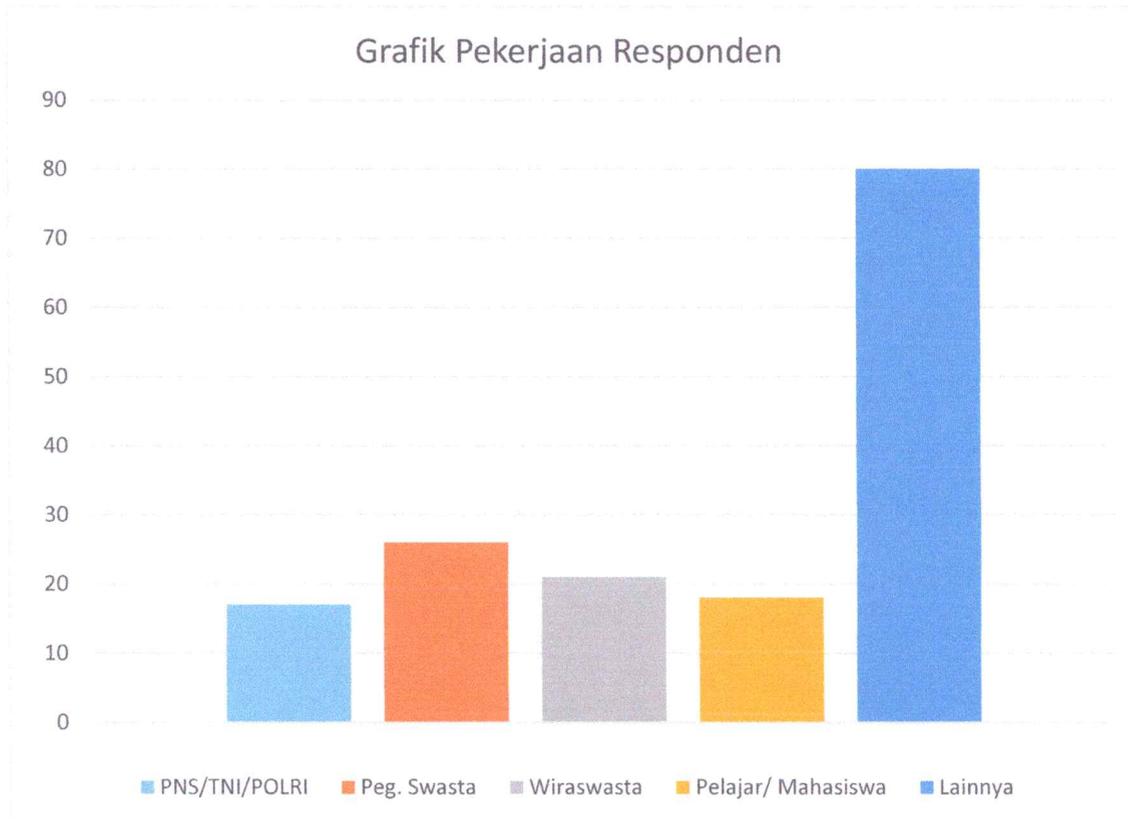
#### E. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama responden dibagi menjadi 5 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.6. Klasifikasi Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/POLRI	17	10%
Peg. Swasta	26	16%
Wiraswasta	21	23%
Pelajar/Mahasiswa	18	11%
Lainnya	80	49%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

**Grafik 2.4. Pekerjaan Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan pekerjaan lainnya sebanyak 80 orang atau sebesar 49% dari jumlah responden.

**F. Data Kuesioner**

Hasil survei dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Mata Provini Kalimantan Timur semester 2 tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.7. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM**

No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan									3,272
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/ Unsur	539	544	524	507	544	558	541	527	535	
NRR/ Unsur	3,327	3,358	3,235	3,130	3,358	3,444	3,340	3,253	3,302	
NRR Terhitung Unsur	0,366	0,369	0,356	0,344	0,369	0,379	0,367	0,358	0,363	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>81,80</b>

<b>Keterangan :</b>	
- U1 s.d U9	= Unsur-unsur pelayanan
- NRR	= Nilai Rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR per unsur x 0,11

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>81.80</b>
---------------------------	--------------

Dari hasil survei dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur Perilaku/Kemampuan petugas pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,444 (IKM = 86,11 Baik)

Nilai terendah diperoleh pada unsur Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan yang mendapat nilai rata-rata 3,130 (IKM = 78,24 Baik). Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih profesional dalam melaksanakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 - 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 - 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 - 64,99

#### **G. Hasil Perhitungan SKM**

**Tabel 2.8. Hasil Pehitungan SKM**

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
U1	Kesesuaian persyaratan	3,327	83	BAIK
U2	Kemudahan Prosedur	3,358	83	BAIK
U3	Kesesuaian Biaya	3,235	80	BAIK

U4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,130	78	BAIK
U5	Kesigapan petugas pelayanan	3,358	83	BAIK
U6	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,444	86	BAIK
U7	Kualitas dan Ketersediaan sarana dan Prasarana	3,340	83	BAIK
U8	Kesesuaian Produk	3,253	81	BAIK
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,302	82	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,272</b>	<b>81,80</b>	<b>BAIK</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur adalah 81,80. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur termasuk dalam kategori B dan kinerja pelayanan tergolong baik.

**BAB III**  
**ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

**3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 162, dan yang disampel 162, berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur semester I sebesar 81,80 pada kategori Baik (pada nilai internal konversi 76,61 - 88,30). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian persyaratan	3,327	83	BAIK
U2	Kemudahan Prosedur	3,358	83	BAIK
U3	Kesesuaian Biaya	3,235	80	BAIK
U4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,130	78	BAIK
U5	Kesigapan petugas pelayanan	3,358	83	BAIK
U6	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,444	86	BAIK
U7	Kualitas dan Ketersediaan sarana dan Prasarana	3,340	83	BAIK
U8	Kesesuaian Produk	3,253	81	BAIK
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,302	82	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		3,740	3,272	<b>81,80</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

Pada tabel 3.2. Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar dari 3,130 sampai dengan 3,444. Nilai terendah terdapat pada unsur Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,80 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,327 kategori Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur persyaratan berada pada kategori Baik.

#### B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,358 kategori Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

#### C. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,235 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

#### D. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,130 kategori baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

#### E. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,444 kategori Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

#### F. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,340 kategori baik.

#### G. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,253 kategori baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori baik.

#### H. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,302 kategori baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori baik.

#### I. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Tabel 3.1**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan**  
**di Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	Perbaikan sistem antrian untuk pasien baru dan pasien lama			√		Unit IT Unit Locket

### **3.2 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden**

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Semester 1 RS Mata Prov. Kalimantan Timur, bahwa pada tanggal 10 Juni 2024 sampai dengan tanggal 14 Juni 2024 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

#### **A. Saran untuk Bidang Penunjang**

- i. Pengadaan mesin antrian online pasien lama & pasien baru
- ii. Nomor antriannya bisa ditampilkan agar tidak bingung dan lama menunggu.
- iii. Panggilan antrian lebih baik menggunakan microphone
- iv. Area Ditempat duduk semoga diperluas terutama diarea loket.
- v. Tambahkan ruang menyusui/laktasi
- vi. Tambahkan ruang bermain

#### **B. Saran untuk Bidang Pelayanan**

- i. Prosedurnya (pengecekan) sedikit berbelit. Terlalu banyak ruangan yang harus dimasuki (mengharuskan berpindah tempat) sepertinya jadi kurang efisien untuk lansia
- ii. Perawat / dokter kurang menjelaskan tentang medical concern
- iii. Dokter spesialis datang lebih awal, agar pasien tidak menunggu lebih lama
- iv. Saat pasien datang mendaftar diantrian nomor antrian petugas belum siap

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Tujuan dilaksanakannya pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RS Mata Provinsi Kalimantan Timur dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Mata Provinsi Kalimantan Timur sebesar 81,80 mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan untuk mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan ditahun mendatang, maka perlu dilakukan beberapa perbaikan terutama pada unsur Kesesuaian jangka waktu penyelesaian yang memiliki nilai terendah dalam SKM yang telah dilakukan. Selain itu agar saran perbaikan yang telah terkumpul dari responden agar menjadi acuan bagi Rumah Sakit Mata Provinsi Kalimantan Timur untuk berbenah menjadi lebih baik.





153	4	4	3	3	4	4	4	4	4										
154	3	4	3	3	3	3	3	3	3										
155	3	4	3	3	3	3	3	3	3										
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
159	4	4	4	4	3	4	4	3	3										
160	3	3	3	3	3	4	2	4	4										
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3										
SNilai /Unsur	539	544	524	507	544	558	541	527	535										
NRR / Unsur	3,327	3,358	3,235	3,130	3,358	3,444	3,340	3,253	3,302										
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,369	0,356	0,344	0,369	0,379	0,367	0,358	0,363										*)
IKM Unit pelayanan																			3,272
																			**) 81,804

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Kesesuaian persyaratan	3,327	83,179
U2	Kemudahan Prosedur	3,358	83,9506
U3	Kesesuaian Biaya	3,235	80,8642
U4	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,130	78,2407
U5	Kesigapan petugas pelayanan	3,358	83,9506
U6	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,444	86,1111
U7	Kualitas dan Ketersediaan sarana dan P	3,340	83,4877
U8	Kesesuaian Produk	3,253	81,3272
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,302	82,5617

**IKM UNIT PELAYANAN : 81,80**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)** : 81,26 - 100,00
- B (Baik)** : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik)** : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 43,75

Mengetahui  
 Direktur RS. Mata Prov. Kaltim  
  
 Brogi Sianty, Sntessa W, M. Kes  
 NIP. 19720032000122005