

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>i</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
<b>BAB IV</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
<b>BAB V</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat,

maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- ☒ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ☒ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ☒ Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis 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 Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.149 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1149 orang.



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

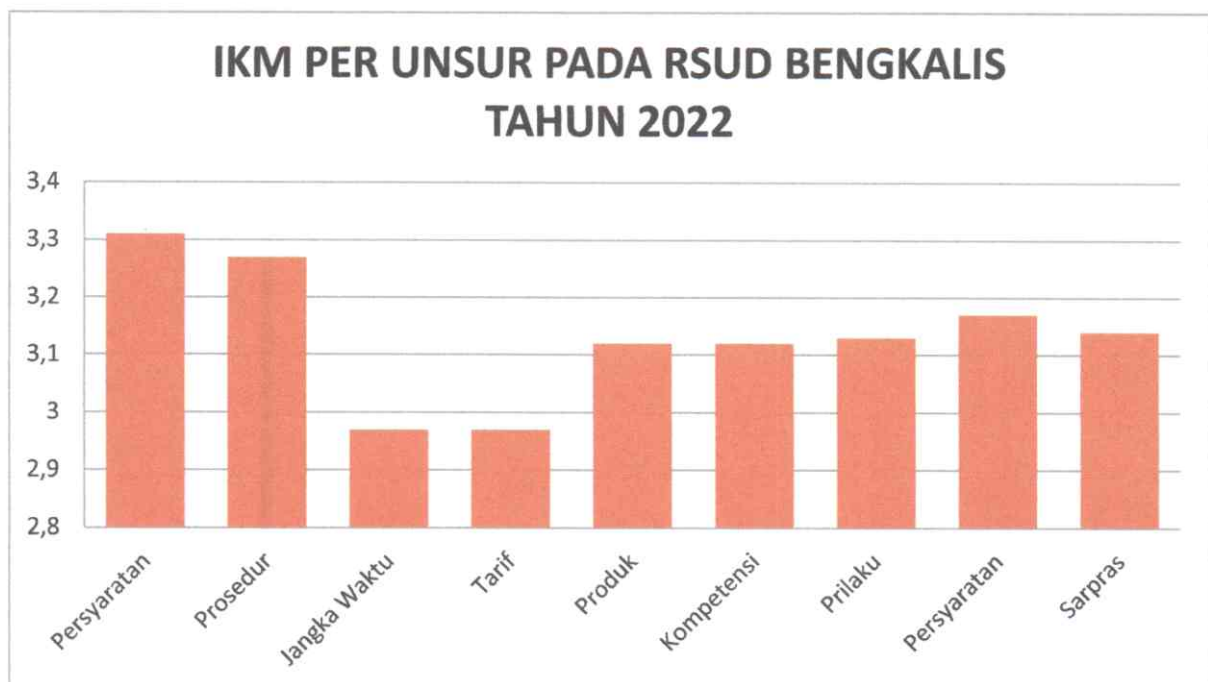
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1149 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	800	70%
		PEREMPUAN	349	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	40	3%
		SLTA	92	8%
		DIII	21	2%
		SI	804	70%
		S2	192	17%
3	PEKERJAAN	PNS	265	23%
		TNI	4	0%
		SWASTA	424	37%
		WIRUSAHA	58	5%
		LAINNYA	398	35%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	759	66%
		LAYANAN B	390	34%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai								
	Unsur Pelayan an	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
<b>IKM per unsur</b>	3.31	3.27	2.97	2.97	3.12	3.12	3.13	3.17	3.14
<b>Kategori</b>	A	A	B	B	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88.70</b> <b>(Sangat Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu dan Tarif Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 2.97 Selanjutnya prosedur layanan dan kompetensi mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3.12, dan perilaku mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3.13.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan yaitu 3.31, prosedur 3.27 serta sarana dan prasarana 3.17.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Ketersediaan obat sering kosong, sedangkan obat tidak boleh putus dan harus ada intruksi oleh dokter untuk pemberhentian.
- b. Antrian sering tidak beraturan, dan ada beberapa yang masih menerobos antrian pasien lain.
- c. Pasien tidak puas dengan pelayanan perawat RSUD Bengkalis.
- d. Pasien merasa dirugikan tentang tarif layanan ambulance.
- e. Keluarga merasa tidak puas pada saat konsultasi ke poli tumbuh kembang, petugas kasir tidak menginformasikan mengenai tarif konsultasi.
- f. Waktu tunggu dipoli rawat jalan masih besar dari waktu yang ditetapkan di Standar Pelayanan Minimal (Respons Time  $\leq 60$  menit).

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

- a. Loker pelayanan dijadikan per poli tujuan agar dapat lebih mempermudah dan mempercepat layanan pasien rawat jalan, tujuan agar menghindari meumpukan pasien dan mencapai respon time yang menjadi standar minimal pelayanan yakni  $< 60$  menit.

- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

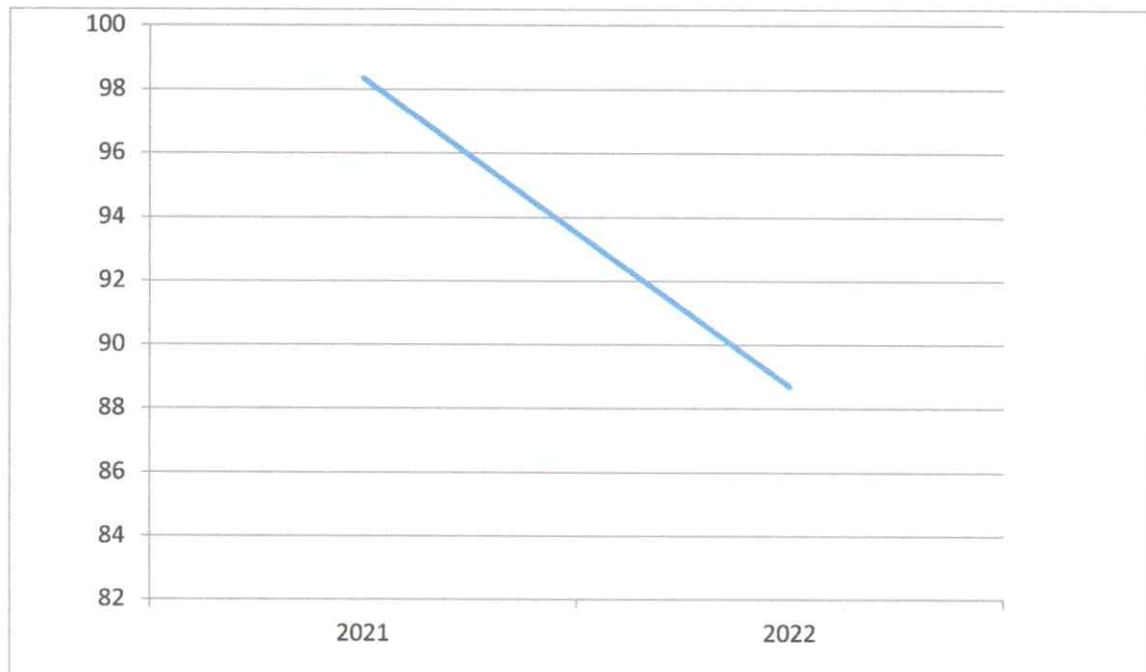
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tindak Lanjut Internal melibatkan manajemen RSUD Bengkalis dan juga unit terkait yang menjadi focus permasalahan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...

### 4.3 Tren 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 Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dapat dilihat melalui grafik berikut :



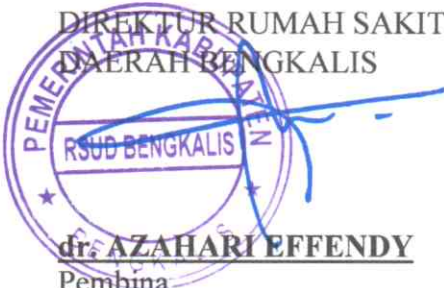
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada RSUD Bengkalis.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ❏ Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis secara umum mencerminkan tingkat kualitas sangat baik dengan nilai SKM 88.70.
- ❏ Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu, tariff layanan, prosedur pelayanan, kompetensi dan prilaku.
- ❏ Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, prosedur serta sarana dan prasarana.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH BENGKALIS  
  
**dr. AZAHARI EFFENDY**  
Pembina  
NIP. 19701223 200604 1 011