

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSUD ENDE
SEMESTER II
TAHUN 2023**



Jalan Prof. Dr. WZ Yohanes,
Kel. Paupire, Ende Tengah,
Kabupaten Ende Nusa Tenggara Timur
Telp: (0381) 2627159
Email: rsud.ende@gmail.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	i
Daftar Tabel	ii
Kata Pengantar	iii
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan	2
1.5 Sasaran	3
1.6 Prinsip	3
1.7 Manfaat	4
Bab II. METODOLOGI DAN SURVEI.....	5
2.1 Metode dan Unsur Survey	5
2.2 Langkah-langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	6
2.3 Langkah-langkah Pengolahan Data	10
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	13
3.1 Karakteristik Respondan.....	13
3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada RSUD Ende	19
BAB IV PENUTUP.....	30
4.1 Kesimpulan	30
4.2 Rekomendasi.....	30

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Ende semester II tahun 2023. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Juni 2023, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan RSUD Ende. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

DIREKTUR
Rumah Sakit Umum Daerah Ende



dr. Ester Puspa Jelita
Pembina
NIP. 19770612 200803 2 002

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Merujuk pada ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan publik bagi warga negara. Sebagai *service provider*, pemerintah harus berupaya menciptakan pelayanan publik yang senantiasa mengutamakan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik mengingat dorongan masyarakat yang menuntut terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dengan penyelenggaraan pemerintahan yang berprinsip transparansi, partisipasi, efektif, akuntabilitas serta menghargai martabat masyarakat sebagai pengguna layanan semakin menguat.

Reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur. Unsur-unsur yang terlibat didalamnya adalah semua pihak yang mempunyai kepentingan atau memperoleh manfaat dari terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas antara lain masyarakat, pemerintah dan dunia usaha.

Guna menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik dan mendorong percepatan agenda reformasi di bidang pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dihimbau untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat, kritikan atau keinginan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan wajib dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, pelaksanaan survei ini menunjukkan komitmen dari RSUD Ende untuk mengevaluasi dan mendorong penyelenggara pelayanan publik agar dapat menciptakan terobosan pelayanan prima yang berbasis kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini, mencakup:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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 Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan.

1.5 Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

a. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

b. Diketahui indeks kepuasan masyarakat dan kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert 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 sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, indikator yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, yakni:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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 Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

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 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Penetapan Tim Pelaksana Survei

Pada tahapan ini dilakukan Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang terdiri dari unsur ketua serta anggota. Selengkapnya susunan tim serta uraian tugasnya masing-masing sebagaimana terlampir.

b. Penyiapan Bahan Survei

- Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disusun berdasarkan jenis layanan yang disurvei dan data/informasi yang ingin diperoleh. Bentuk kuesioner pada survei ini, terlampir.

- Bagian dari kuesioner

Kuesioner dalam survei ini, terbagi atas beberapa bagian yakni:

Bagian I : Penjelasan singkat yang berisikan informasi terkait tujuan dan manfaat survei.

Bagian II : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian III : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan, pekerjaan responden yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian IV : Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pilihan jawaban terkait tingkat kualitas pelayanan disesuaikan dengan pertanyaan setiap unsur pelayanan yang masing-masing jawabannya

memiliki bobot penilaian tersendiri. Sebagai petunjuk penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau berbelit-belit;
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit;
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan di rasa sangat jelas, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Bagian V : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Penetapan Lokus Survei dan Waktu Pengumpulan Data

Lokus dan pengumpulan data responden pada RSUD Ende yang menjadi objek survei meliputi:

1. Ruang Penyakit Dalam kelas 3
2. Ruang Perawatan Bedah
3. Ruang Nifas Vip/I/II
4. Ruang Bersalin
5. Ruang Nifas III
6. Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II
7. Ruang IGD
8. Ruang Paviliun
9. Ruang Perawatan Anak
10. Ruang perawatan khusus
11. Laboratorium
12. Radiologi
13. Poliklinik
14. Ruang Fisioterapi
15. Ruang Farmasi

d. Penetapan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu, atau secara sederhana populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diamati. Sedangkan sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi yang bersifat representatif. Cara menentukan jumlah populasi dan sampel survei dapat menggunakan tabel sampel atau rumus yang cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.

Merujuk pada teknik pengambilan sampel, dalam survei ini jumlah populasi per kluster pelayanan ditetapkan 10 orang. Oleh karena itu, penentuan sampel individu dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (sampel jenuh). Untuk menghindari bias, maka pemilihan sampel individu adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan atau memiliki pengalaman dalam menerima pelayanan pada kluster/unit pelayanan tersebut sebagai responden survei. Rincian populasi, sampel dan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Besaran Populasi, Sampel dan Responden Survei

No	Unit/Instalasi/Ruang	Klaster/Unit layanan	Responden per kluster layanan (orang)	Populasi (orang)	Sampel (orang)
1	Ruang Penyakit Dalam kelas 3	1 unit layanan	10	10	10
2	Ruang Perawatan Bedah	1 unit layanan	10	10	10
3	Ruang Nifas Vip/I/II	1 unit layanan	10	10	10
4	Ruang Bersalin	1 unit layanan	10	10	10
5	Ruang Nifas III	1 unit layanan	10	10	10
6	Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II	1 unit layanan	10	10	10
7	Ruang IGD	1 unit layanan	10	10	10
8	Ruang Paviliun	1 unit layanan	10	10	10
9	Ruang Perawatan Anak	1 unit layanan	10	10	10
10	Ruang perawatan khusus	1 unit layanan	10	10	10
11	Laboratorium	1 unit layanan	10	10	10
12	Radiologi	1 unit layanan	10	10	10
13	Poliklinik	1 unit layanan	10	10	10
14	Ruang Fisioterapi	1 unit layanan	10	10	10
15	Ruang Farmasi	1 unit layanan	10	10	10

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah populasi digunakan sebagai sampel survei dari pengguna layanan yang mengakses jenis pelayanan di RSUD Ende sebanyak 10 orang, masing-masing jenis pelayanan.

e. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada pengguna layanan/responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui penyebaran kuesioner survei (kuesioner tertutup). Pengisian kuesioner dalam survei ini dilakukan sendiri oleh pengguna layanan atau dalam keadaan tertentu dipandu melalui wawancara.

f. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat semester 2 tahun 2023 dilaksanakan di unit pelayanan RSUD Ende Kabupaten Ende. maka jangka waktu yang dibutuhkan dari tahapan persiapan hingga penyusunan laporan survei yakni selama 2 bulan, terhitung dari bulan Oktober 2023 s/d bulan November 2023.

2.4 Langkah-langkah pengolahan data

a. Pengukuran Skala Likert

Pada dasarnya setiap pertanyaan survei, masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat ini, perlu menetapkan bobot nilai per unsur layanan dari 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dan nilai penimbang ditetapkan berdasarkan formula sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

N : bobot nilai per unsur

X : jumlah unsur

Berdasarkan formula tersebut, bobot nilai rata-rata tertimbang terhadap 9 unsur layanan diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sebagaimana telah diuraikan nilai SKM diperoleh menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{TOTAL DARI NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, maka hasil pengukuran nilai rata-rata tertimbang tersebut di atas dikonversikan dengan nilai konversi dasar yakni 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total Nilai Rata-Rata Tertimbang (Nilai Indeks Pelayanan)}}{\text{Nilai Konversi (25)}}$$

Tabel 2. Interpretasi Nilai SKM, Mutu dan Kinerja 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

b. Pengolahan Data

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban survei;
 - b. Nilai indeks pelayanan
 Untuk mengetahui nilai indeks dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur.
3. Nilai SKM diperoleh melalui nilai indeks dikalikan dengan nilai konversi sebagaimana telah diuraikan di atas, sehingga dapat menunjukkan tingkat kinerja dan mutu unit pelayanan.

c. Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir pelaksanaan survei di rangkum dalam suatu laporan sebagai media untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan berdasarkan informasi nilai indeks kepuasan masyarakat dan capaian nilai rata-rata unsur pelayanan instansi penyelenggara pelayanan publik.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD Ende didasarkan pada 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data-data yang digunakan bersumber dari hasil survei di masing-masing klaster/unit pelayanan pada instansi tersebut melalui penyebaran angket/kuesioner kepada 150 responden. Untuk mencapai target tersebut, surveyor menyebarkan kuesioner secara acak dan responden tidak memiliki batasan dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Pada bab ini akan diuraikan hasil pengolahan data dan gambaran indeks kepuasan masyarakat pada RSUD Ende sebagai penyelenggara pelayanan publik.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada RSUD Ende dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan yang bertujuan untuk mengetahui berapa banyak responden yang memanfaatkan pelayanan perizinan klinik dan surat izin operasional. Rincian responden berdasarkan jenis kelamin per unit layanan dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Per Unit Layanan

Unit Pelayanan	Jenis kelamin		Jumlah Responden
	Laki-Laki	Perempuan	
Ruang Penyakit Dalam Kelas 3	7	3	10
Ruang Perawatan Bedah	6	4	10
Ruang Nifas Vip/I/II		10	10
Ruang Bersalin		10	10
Ruang Nifas III		10	10
Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II	4	6	10
Ruang IGD	8	2	10
Ruang Paviliun	5	5	10
Ruang Perawatan Anak	2	8	10
Ruang perawatan khusus	4	6	10
Laboratorium	3	7	10
Radiologi	6	4	10
Poliklinik	3	7	10
Ruang Fisioterapi	3	7	10
Ruang Farmasi		10	10
RSUD ENDE	51	99	150

Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, responden pada RSUD ENDE sebanyak 150 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 51 orang dan perempuan sebanyak 99 orang.

b. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur 15 s.d 25 Tahun, kelompok 26 s.d 35 Tahun, kelompok 36 s.d 45 tahun, kelompok 46 s.d 55 Tahun dan kelompok 55 Tahun keatas. Rincian responden berdasarkan umur per masing-masing unit layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur Per Unit Layanan

Unit Pelayanan	Umur					Jumlah Responden
	15 – 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	>55	
Ruang Penyakit Dalam Kelas 3	-	1	2	3	6	10
Ruang Perawatan Bedah	1	2	1	3	3	10
Ruang Nifas Vip/I/II	-	5	3	2	-	10
Ruang Bersalin	5	5	-	-	-	10
Ruang Nifas III	3	4	-	3	-	10
Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II	-	-	1	1	8	10
Ruang IGD	-	1	1	4	4	10
Ruang Paviliun	1	2	3	3	1	10
Ruang Perawatan Anak	-	5	5	-	-	10
Ruang perawatan khusus	2	1	-	3	4	10
Laboratorium	-	-	4	2	4	10
Radiologi	3	-	4	1	3	10
Poliklinik	3	1	4	2	-	10
Ruang Fisioterapi	1	7	2	-	-	10
Ruang Farmasi	2	7	-	1	-	10
RSUD ENDE	21	41	30	28	33	150

Data primer yang diolah semester2 tahun ,2023

Merujuk pada tabel di atas, responden RSUD Ende pada Kelompok umur 15 – 25 sebanyak 21 orang, kelompok umur 26 – 35 sebanyak 41 orang, kelompok umur 36 – 45 sebanyak 30 orang kelompok umur 46 – 55 sebanyak 28 orang dan kelompok umur >55 sebanyak 33 orang dan untuk setiap unit terdapat pada tabel diatas.

c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok tingkatan pendidikan, yaitu kelompok Sekolah Dasar (SD), kelompok Sekolah Menengah Pertama (SMP/SLTP), kelompok Sekolah Menengah Atas/Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SMA/SLTA), kelompok Diploma, kelompok Sarjana dan Kelompok Magister. Rincian responden berdasarkan tingkat pendidikan per unit layanan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Unit Layanan

Unit Pelayanan	Pendidikan						Jumlah Responden
	SD	SMP/SLTP	SMA/SLTA	D1-D2-D3	DIV/Sarjana	S2 ke atas	
Ruang Penyakit Dalam Kelas 3	4	1	2	3			10
Ruang Perawatan Bedah	5	1	4				10
Ruang Nifas Vip/I/II		1	2	1	6		10
Ruang Bersalin	2	1	5	1	1		10
Ruang Nifas III	2	2	6				10
Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II	1	3	4	1	1		10
Ruang IGD	2	2	4	1	1		10
Ruang Paviliun			3		6	1	10
Ruang Perawatan Anak	1		6	1	2		10
Ruang perawatan khusus	2	1	5		1	1	10
laboratorium	4	3	2		1		10
radiologi	5		4		1		10
poliklinik	1	2	3	1	3		10
Ruang Fisioterapi			2	2	6		10
Ruang Farmasi	2	1	6		1		10
RSUD ENDE	31	18	58	11	30	2	150

Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, responden RSUD Ende pada kelompok tingkat pendidikan SD sebanyak 31 orang, tingkat Pendidikan SMP/SLTP sebanyak 18 orang, tingkat pendidikan SMA/SLTA sebanyak 58 orang, tingkat pendidikan Diploma I II dan III sebanyak 11 orang, tingkat Pendidikan sarjana sebanyak 30 orang dan tingkat pendidikan sarjana lanjutan sebanyak 2 orang dan untuk masing-masing unit terdapat pada tabel diatas.

d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok pekerjaan, yaitu kelompok Pegawai Negeri Sipil (PNS), kelompok Peg. Swasta, kelompok TNI/POLRI, kelompok Petani/Nelayan/Buruh dan kelompok Pelajar/Mahasiswa. Rincian responden berdasarkan jenis pekerjaan per unit layanan dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Per Unit Layanan

UNIT PELAYANAN	PEKERJAAN					JUMLAH RESPONDEN
	PNS/ASN	SWASTA	TNI/POLRI	PETANI/NELAYAN/BURUH	PELAJAR/MAHASISWA	
Ruang Penyakit Dalam Kelas 3	2	1		7		10
Ruang Perawatan Bedah	1	2		5	2	10
Ruang Nifas Vip/I/II	4	4		2		10
Ruang Bersalin		4		4	2	10
Ruang Nifas III				9	1	10
Ruang Penyakit Dalam kelas Vip, I,II	5	1		4		10
Ruang IGD	1	3		6	3	10
Ruang Paviliun	6	2	1		1	10
Ruang Perawatan Anak		6		4		10
Ruang perawatan khusus	2	3	1	3	1	10
Laboratorium		2		8		10
Radiologi		1		6	3	10
Poliklinik	1	3	2	3	1	10
Ruang Fisioterapi	2	6		1	1	10
Ruang Farmasi		1		8	1	10
RSUD ENDE	24	39	4	70	16	150

Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memberikan respon terhadap kuesioner yang diberikan pada 15 unit layanan pada RSUD Ende yang memiliki pekerjaan PNS/ASN sebanyak 24 orang, pekerjaan Swasta sebanyak 39 orang, pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 4 orang, pekerjaan Petani/Nelayan/Buruh sebanyak 70 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 16 orang dan untuk masing-masing unit terdapat pada tabel diatas.

3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Ende

Berdasarkan hasil survei, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 kuesioner. Adapun pendapat responden terkait kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD Ende dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Pendapat Responden Tentang Pelayanan pada RSUD Ende

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P* 3 110 37	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P* 2 110 38
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.	2 5 109 34	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	4 101 45
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	1 17 101 31	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 22 97 30
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Mahal b. Murah c. Sangat Murah d. Gratis	4 118 28	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana prasarana/kenyamanan lingkungan lainnya bagi pengguna layanan a. Tidak baik/tidak nyaman b. Kurang baik/kurang nyaman c. Baik/nyaman d. Sangat baik/sangat nyaman	2 4 60 84
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	2 5 116 27		

Ket : P* (pendapat responden)

Data persepsi responden di atas, menjadi dasar perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat. Adapun nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende sebagai berikut :

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4		
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Ruang Penyakit Dalam Kelas 3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Ruang Perawatan Bedah	
16	4	3	4	3	3	4	4	3	4		
17	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
19	4	2	4	2	2	2	4	4	4		
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
21	3	3	4	3	3	4	3	4	4		
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
24	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
25	4	4	2	3	3	3	3	3	3	Ruang Nifas Vip/III	
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
32	4	4	4	3	3	3	4	3	4		
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4		
34	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Ruang Bersalin	
36	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	3	3	4	4	3	4	4	2	4		
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Ruang Nifas III
43	3	3	4	3	3	3	4	3	3		

44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ruang Penyakit Dalam kelas Vip. I,II
45	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
46	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
54	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
59	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
61	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
64	3	2	1	4	2	3	3	2	1	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
67	4	3	3	3	1	3	4	2	3	
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
74	3	4	4	3	3	3	3	2	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
78	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
80	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	2	3	4	2	2	
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
83	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	4	1	4	
94	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
95	3	2	4	3	3	4	4	3	4	

Ruang Penyakit Dalam kelas Vip. I,II

Ruang IGD

Ruang Paviliun

Ruang Perawatan Anak

Ruang perawatan khusus

96	4	4	4	3	3	3	4	3	4	laboratorium
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
100	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
105	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
111	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
113	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
116	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
117	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
123	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
124	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
125	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
127	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
129	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
130	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
134	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
138	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

laboratorium

radiologi

poliklinik

Ruang
Fisioterapi

Ruang Farmasi

148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	506	501	493	494	490	510	527	489	549	
NRR / Unsur	3,373	3,340	3,327	3,293	3,267	3,400	3,513	3,260	3,660	
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,371	0,369	0,366	0,363	0,377	0,390	0,362	0,406	*)
										3,378
IKM Unit pelayanan										84,453

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,373
U2	Prosedur	3,340
U3	Waktu pelayanan	3,327
U4	Biaya/tarif	3,293
U5	Produk layanan	3,267
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,513
U8	Maklumat Pelayanan	3,260
U9	Penanganan Pengaduan	3,660

Mutu Pelayanan :

IKM PELAYANAN RSUD Ende : 84.45

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Data primer yang diolah, 2021

Perhitungan nilai persepsi responden terhadap 15 unit pelayanan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD Ende sebesar 84.45 yang menunjukkan mutu pelayanan pada RSUD Ende adalah dengan predikat **B (baik)**. Predikat tersebut dapat ditelusuri dari capaian nilai indeks pelayanannya yakni sebesar 3.378 sehingga dalam konteks standar pelayanan yang berkualitas mengindikasikan terdapat

beberapa unsur pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Dari 9 unsur pelayanan pada RSUD Ende terdapat unsur pelayanan yang perlu dibenahi yakni unsur pelayanan dengan capaian nilai rata-rata di bawah 3.260 (Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku).

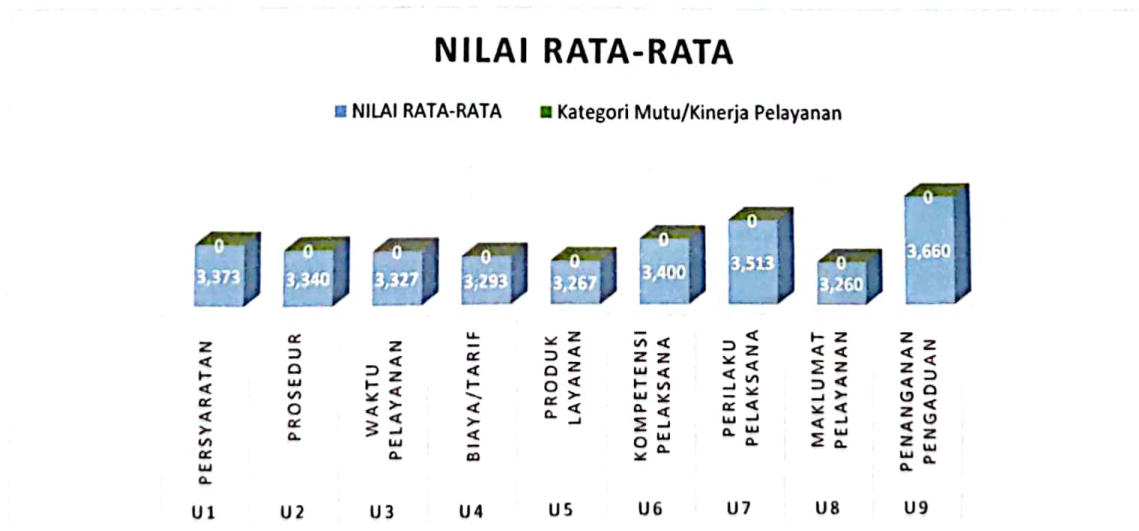
Adapun capaian nilai rata-rata masing-masing unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Pada RSUD Ende

Data primer yang diolah, 2023

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Kategori Mutu/Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,373	Baik
U2	Prosedur	3,340	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,327	Baik
U4	Biaya/tarif	3,293	Baik
U5	Produk layanan	3,267	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,400	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,513	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	3,260	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,660	Baik

Berdasarkan uraian diatas secara visual perbandingan nilai rata – rata kepuasan masyarakat masing – masing unsur pelayanan selengkapny dapat dilihat pada diagram berikut :



.BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Analisis hasil capaian indeks kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan unit penyelenggara pelayanan publik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Kesimpulan dari hasil survei kepuasan masyarakat dapat diuraikan sebagai berikut:

Rumah Sakit Umum Daerah Ende

- Capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 Semester 2 pada RSUD Ende sebesar 84,45 dengan predikat mutu pelayanan B (Baik).
- Nilai Rata-rata (NRR) unsur pelayanan terendah yakni pada unsur ke 8 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3.260

4.2 Rekomendasi :

Berdasarkan capaian nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan predikat pelayanan yang diperoleh dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat direkomendasikan bahwa dari 9 unsur pelayanan ada 1 unsur yang perlu peningkatan pelayanan publik untuk mencapai nilai interval tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3.260.

DIREKTUR

Rumah Sakit Umum Daerah Ende



dr. Ester Puspa Jelita

Pembina

NIP. 19770612 200803 2 002