



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022



RSUD LABUANG BAJI
Provinsi Sulawesi Selatan



rslabuangbaji.com



[rsudlabuangbajisulsel](#)



[rsudlabuangbajisulselofficial](#)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara 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 Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui hasil survei pendapat ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang sebab laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan. Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Makassar, November 2022
CV. METADATA Institute

Himar, S.IP
Direktur

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| SAMPUL | 1 |
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| DAFTAR TABEL | 4 |
| DAFTAR DIAGRAM | 5 |
| BAB I PENDAHULUAN | 6 |
| A. Latar Belakang | 6 |
| B. Dasar Hukum | 7 |
| C. Tujuan SKM | 7 |
| BAB II METODOLOGI SKM | 8 |
| A. Pendekatan Survei..... | 8 |
| B. Waktu Pelaksanaan | 8 |
| C. Tahapan Survei..... | 8 |
| BAB III ANALISIS DAN HASIL SKM | 12 |
| A. KATEGORI RESPONDEN | 12 |
| 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 12 |
| 2. Responden Berdasarkan Asal Daerah..... | 12 |
| 3. Responden Berdasarkan Usia | 13 |
| 4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 13 |
| 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan | 14 |
| 6. Responden Berdasarkan Intensitas Rawat Inap | 14 |
| B. Kepuasan Layanan | 15 |
| 1. Kepuasan Layanan Per Unsur | 15 |
| 2. Kepuasan Layanan Secara Umum | 19 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 22 |
| A. Kesimpulan | 22 |
| B. Saran..... | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA | 23 |
| LAMPIRAN..... | 24 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Skala Likert..... | 10 |
| Tabel 2.2.Tabel Unsur SKM Sesuai Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 | 11 |
| Tabel 3.1. Tanggapan Tentang Persyaratan | 15 |
| Tabel 3.2. Tanggapan Tentang Sistem, Mekanisme dan Prosedur..... | 15 |
| Tabel 3.3. Tanggapan Tentang Waktu Penyelesaian..... | 16 |
| Tabel 3.4. Tanggapan Tentang Biaya/tarif | 17 |
| Tabel 3.5. Tanggapan Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... | 17 |
| Tabel 3.6. Tanggapan Tentang Kompetensi Pelaksana..... | 18 |
| Tabel 3.7. Tanggapan Tentang Perilaku Pelaksana..... | 18 |
| Tabel 3.8. Tanggapan Tentang Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | 19 |
| Tabel 3.9. Tanggapan Tentang, Sarana dan prasana | 19 |
| Tabel 3.10. Rata-Rata Nilai Kepuasan Masyarakat..... | 20 |
| Per Unsur Layanan RSUD Labuang Baji..... | 20 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1. Diagram Jenis Kelamin Responden | 12 |
| Gambar 3.2. Diagram Daerah Asal Responden | 12 |
| Gambar 3.3. Diagram Usia Responden..... | 13 |
| Gambar 3.4. Diagram Tingkat Pendidikan Responden | 13 |
| Gambar 3.5. Diagram Pekerjaan Responden..... | 14 |
| Gambar 3.6. Diagram Pekerjaan Responden..... | 14 |
| Gambar 3.7. Diagram IKM RSUD Labuang Baji 2022..... | 21 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan wajib menjadi perhatian dari pengelola Rumah Sakit. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Survei Kepuasan Masyarakat 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 RSUD Labuang Baji sebagai OPD yang memberikan pelayanan publik perlu membuat pedoman SKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat.

RSUD Labuang Baji yang ditetapkan sebagai Rumah Sakit pusat rujukan regional yang ada di Sulawesi Selatan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2008 tentang Regionalisasi Sistem Rujukan Rumah Sakit di Sulawesi Selatan. Keberadaan sumber daya manusia yang terdiri dari Dokter Spesialis dan Subspesialis/Konsultan serta tenaga

paramedis yang terlatih sesuai dengan kompetensinya diharapkan mampu menyandang sebagai pusat rujukan tersebut.

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.

B. 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

C. Tujuan SKM

- 1) Menjadi dasar penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM);
- 2) Menjadi instrumen evaluasi pelayanan publik di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Unit Pelayanan publik.
- 3) Mendeskripsikan capaian kualitas pelayanan publik yang diimplementasikan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Unit Pelayanan publik.
- 4) Menyajikan rekomendasi perbaikan pelayanan publik di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

METODOLOGI SKM

A. Pendekatan Survei

Pendekatan yang digunakan dalam survei ini adalah metode mix method yang mengkombinasikan kuantitatif jenis survei dan wawancara untuk memperoleh informasi yang detail. Penjelasan mengenai pendekatan ini dapat dijumpai. Dalam hal ini dijelaskan bahwa pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang melakukan kuantitas terhadap data yang dikumpulkan dan kemudian dianalisis. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dalam bentuk google form. Data dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan software *Excel* dan IBM SPSS. Analisis data merujuk pada rumus-rumus IKM yang terdapat dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Demikian halnya dengan jumlah responden survei ini merujuk pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Responden survei sebanyak 272 responden.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan pada bulan Oktober sampai November tahun 2022.

C. Tahapan Survei

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 survey;
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 3. Menentukan responden;
 4. Penggandaan daftar pertanyaan survey;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
 1. Daftar pertanyaan survey yang di bagikan kepada responden;
 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan;
 - Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :
 - a. Lokasi masing-masing unit pelayanan;
 - b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya masyarakat;
 - c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey;
 - Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain :
 - d. Kuesioner dengan tatap muka;
 - e. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang

- dikirimkan melaluisurat;
- f. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
 - g. Diskusi kelompok terfokus;
 - h. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam;
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukan 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 tahunan. Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama1 (satu) bulan dengan perincian :
 - a. Persiapan, 5 hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
 - c. Pengolahan dan analisa data, 10 hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua carasebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1). Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2). Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (Pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

D. Teknik Analisis

Sakala likert adalah skala yang digunakan untuk mengkoversi hasil analisis data. Terkait dengan survei ini, terdapat 5 pilihan jawaban yang

digunakan maka penilaian SKM yaitu $100 : 5 = 20$ maka rumusnya menjadi; SKM Unit Pelayanan $\times 20$. Rumus ini adalah turunan dari rumus SKM yang menggunakan nilai standar 25 yang diturunkan dari 4 pilihanjawaban, yaitu SKM Nilai Layanan $\times 25$. Angka 25 diperoleh dari $100 : 4 = 25$.

Adapun tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (X) dan Kinerja Unit Pelayanan (y) dalam dilihat pada tabel di bawah ini:

Skor maksimal adalah 5 dan skor minimal adalah 1, Nilai interval (I) = range dibagi banyaknya kelas. Skore maksimal Nilai Interval Konversi adalah 100 dan nilai terendah adalah 20. Perhatikan tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Skala Likert

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi(NIK) | Mutu Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1 – 1,8 | 20,00 – 36,00 | E | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 1,81 – 2,6 | 36,01 – 52,00 | D | Tidak Puas |
| 3 | 2,61 – 3,4 | 52,01 – 67,99 | C | Cukup Puas |
| 4 | 3,41 – 4,2 | 68,00 – 83,99 | B | Puas |
| 5 | 4,2 – 5,00 | 84,00 – 100 | A | Sangat Puas |

Ada beberapa rumus yang dapat digunakan untuk menganalisis data sebelum dikonversi menurut skala ini. Untuk mengukur bobot nilai rata-rata maka digunakan rumusberikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Sementara itu, bobot nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus di bawah ini:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Adapun nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Terdapat 9 (sembilan) indikator yang diukur dalam SKM RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Lebih jelasnya perhatikan berikut:

Tabel 2.2.Tabel Unsur SKM Sesuai Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

| No | Unsur SKM |
|----|---|
| 1 | Persyaratan |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 3 | Waktu Penyelesaian |
| 4 | Biaya/Tarif |
| 5 | Produk Spesifikasi jenis pelayanan |
| 6 | Kompetensi pelaksana |
| 7 | Perilaku pelaksana |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| 9 | Sarana dan Prasarana |

BAB III

ANALISIS DAN HASIL SKM

A. KATEGORI RESPONDEN

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1. Diagram Jenis Kelamin Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yang menjadi responden survei ini. Terdapat 146 atau 53,68% dari 272 responden adalah perempuan dan 126 atau 46,32% dari 272 responden adalah laki-laki.

2. Responden Berdasarkan Asal Daerah

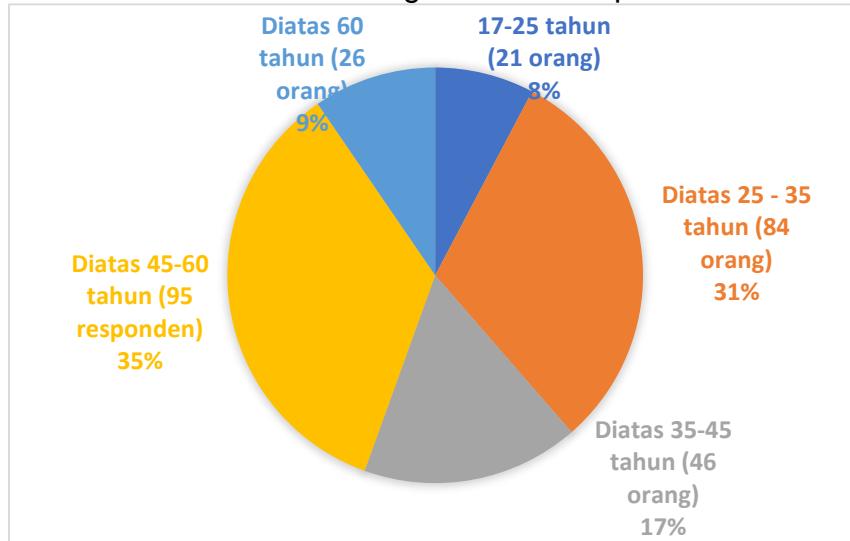
Gambar 3.2. Diagram Daerah Asal Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berasal dari Kota Makassar jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan pasien dari luar Kota Makassar yang menjadi responden survei ini. Terdapat 192 atau 70,85% dari 272 responden adalah berasal dari Kota Makassar dan 79 atau 29,15% dari 272 responden adalah berasal dari luar Kota Makassar.

3. Responden Berdasarkan Usia

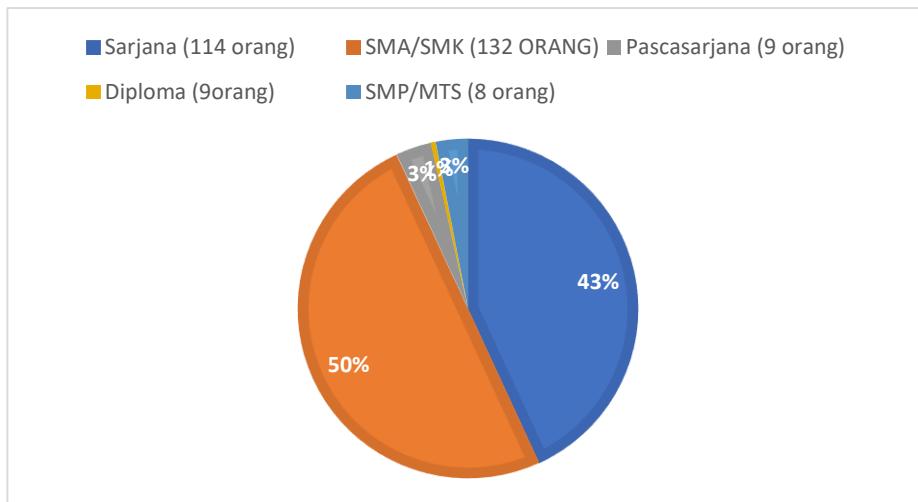
Gambar 3.3. Diagram Usia Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan kategori usia, terdapat 95 (34,93%) dari 272 responden berusia 45-60 tahun; 84 (30,88%) responden berusia diatas 25 hingga 35 tahun, 46 (16,91%) responden berusia diatas 35 hingga 45 tahun, 26 (9,56%) responden berusia diatas 60 tahun, 21 (7,72%) responden berusia 17 hingga 25 tahun

4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

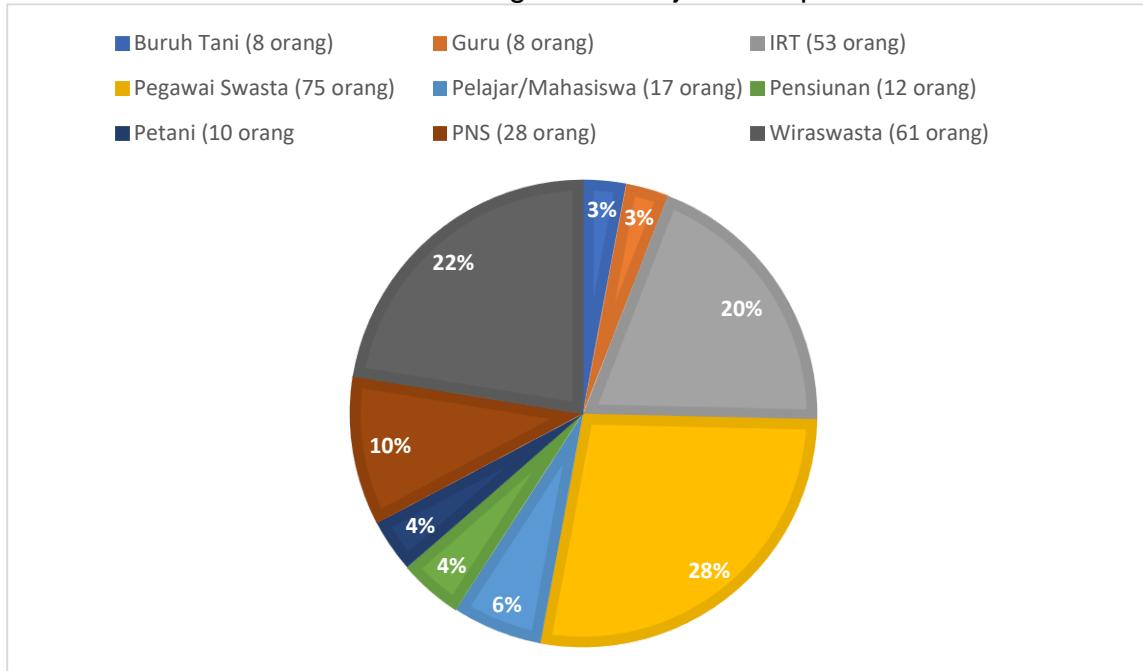
Gambar 3.4. Diagram Tingkat Pendidikan Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan, terdapat 132 (48,53%) dari 272 responden berpendidikan sarjana; 114 (41,91%) dari 272 responden berpendidikan sarjana; 9(3,31%) dari 272 responden berpendidikan pascasarjana; 9(3,31%) dari 272 responden berpendidikan diploma, 8(2,94%) dari 272 responden berpendidikan diploma.

5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

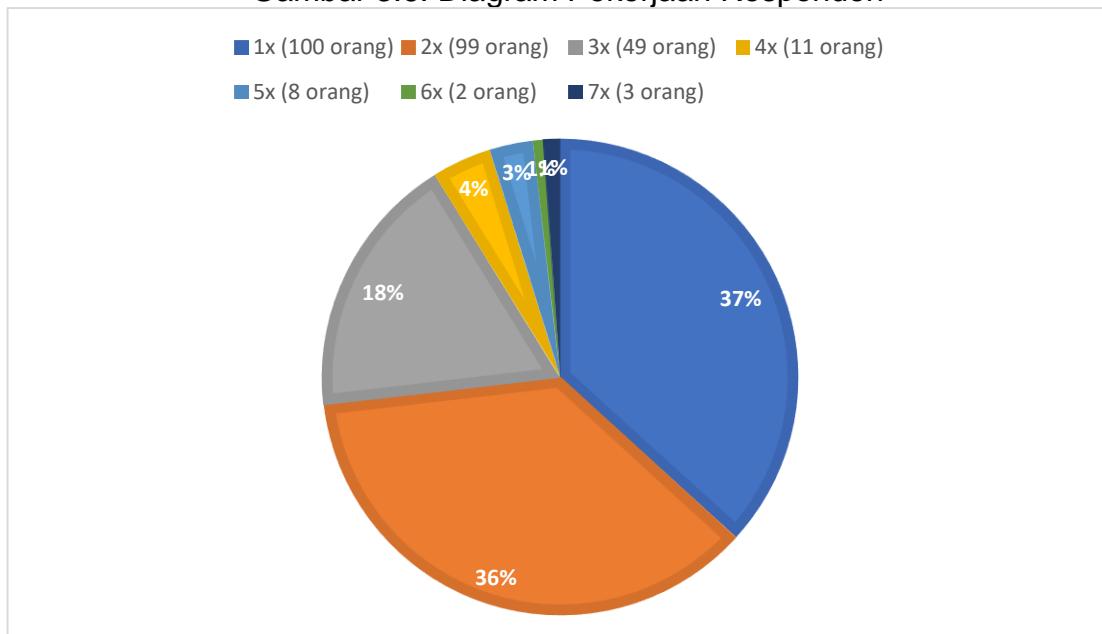
Gambar 3.5. Diagram Pekerjaan Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pekerjaan, terdapat 75 (27,57%) dari 272 responden berprofesi sebagai pegawai swasta; 61 (22,43%) dari 272 responden sebagai wiraswasta;. 53 (19,49%) dari 272 responden sebagai IRT, 28 (10,29%) dari 272 responden sebagai PNS, 17 (22,43%) dari 272 responden sebagai pelajar/mahasiswa, 12 (4,41%) dari 272 responden sebagai pensiunan, 10 (3,68%) dari 272 responden sebagai petani, 8 (2,94%) dari 272 responden sebagai buruh tani, 8 (2,94%) dari 272 responden sebagai guru.

6. Responden Berdasarkan Intensitas Rawat Inap

Gambar 3.6. Diagram Pekerjaan Responden



Data pada diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan intensitas rawat inap, terdapat 100 (36,67%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 1 kali; 99 (36,40%) dari 272 responden

berkunjung rawat inap sebanyak 2 kali; ; 49 (18,01%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 3 kali; ; 11 (4,04%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 4 kali; ; 8 (2,94%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 5 kali; ; 3 (1,10%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 7 kali; ; 2 (0,74%) dari 272 responden berkunjung rawat inap sebanyak 6 kali;

B. Kepuasan Layanan

1. Kepuasan Layanan Per Unsur

a. Persyaratan

Tabel 3.1. Tanggapan Tentang Persyaratan

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Tidak Puas | 2 | .7 | |
| Kurang Puas | 6 | 2.2 | |
| Puas | 140 | 51.5 | 4.4191 |
| Sangat Puas | 124 | 45.6 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang persyaratan sebesar 4.4191 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 140 (51,5%) dari 272 responden mengatakan puas dengan unsur persyaratan pelayanan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 124 (45,6%) responden mengaku sangat puas; terdapat 6 (2,2%) dari 272 responden mengaku kurang puas; 2 (0,7%) dari 272 responden mengaku tidak puas dengan persyaratan layanan.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai persyaratan layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji dapat dipenuhi dengan cukup mudah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien ataupun keluarga pengantar pasien yang mengurus persyaratan fasilitas kesehatan. Namun meskipun secara umum tanggapan responden melalui kuisioner dan wawancara sudah menunjukkan respon yang sangat puas namun masih terdapat pengunjung ataupun pasien yang kurang puas dengan persyaratan yang ada dengan anggapan persyaratan biasa menyulitkan keluarga pasien sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk memberi pengarahan khusus bagi pasien ataupun keluarganya yang merasa persyaratan berobat pada rumah sakit pemerintah ini masih terasa menyulitkan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.2. Tanggapan Tentang Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Tidak Puas | 4 | 1.5 | |
| Kurang Puas | 11 | 4.0 | |
| Puas | 135 | 49.6 | 4.3787 |
| Sangat Puas | 122 | 44.9 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 4.3787 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 135 (49,6%) dari 272 responden mengatakan puas dengan unsur sistem, mekanisme dan prosedur di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 122 (44,9%) responden mengaku sangat puas; 11 (4,0%) dari 272 responden mengaku kurang puas; 4 (1,5%) dari 272 responden mengaku tidak puas dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai sistem, mekanisme dan prosedur layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji secara umum sudah sangat baik yang ditunjang oleh para petugas di rumah sakit telah memberi arahan yang dipersepsikan transparan dan mudah diterima meskipun masih ada beberapa pasien atau keluarganya yang menganggap sistem, mekanisme dan prosedur layanan masih kurang dipahami karena petugas kurang memahamkan. Terutama bagi pasien yang baru pertama kali berkunjung maupun yang berasal dari luar Kota Makassar.

c. Waktu Penyelesaian

Tabel 3.3. Tanggapan Tentang Waktu Penyelesaian

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Kurang Puas | 7 | 2.6 | |
| Puas | 128 | 47.1 | 4.4779 |
| Sangat Puas | 137 | 50.4 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang waktu penyelesaian sebesar 4.4779 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 137 (50,4%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur waktu penyelesaian di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 128 (47,1%) responden mengaku puas; 7 (2,6%) dari 272 responden mengaku kurang puas dengan waktu penyelesaian.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai waktu penyelesaian dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji secara umum sudah sangat baik. Hal tersebut ditunjang oleh kepastian penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didepan loket pelayanan yang telah memberikan kepuasan bagi sebagian besar pasien. Selain itu menurut pasien dan keluarga pasien, penanganan pasien yang sudah berdasarkan nomor urut peminatan pelayanan sudah menunjukkan kualitas serta profesionalisme dari pihak RSUD Labuang Baji dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

d. Biaya/tarif

Tabel 3.4. Tanggapan Tentang Biaya/tarif

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Kurang Puas | 2 | 0.7 | |
| Puas | 116 | 42.6 | 4.5588 |
| Sangat Puas | 154 | 56.6 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang biaya/tarif sebesar 4.5588 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat terdapat 154 (56,6%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur tarif/biaya di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 116 (42,6%) responden mengaku puas; 2 (0,7%) dari 272 responden mengaku kurang puasterhadap biaya/tarif layanan.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai biaya/tarif dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji secara umum sudah menunjukkan respon yang sangat baik. Hal yang paling memuaskan bagi Sebagian besar responden yakni pasien BPJS tidak dipungut biaya/ gratis. Disamping itu terdapat responden yang menganggap dengan adanya transparasi biaya dalam pelayanan dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon dan pemberi pelayanan membuat para pasien beserta keluarganya merasa sangat terbantu dan puas saat melakukan rawat inap ataupun rawat jalan pada RSUD Labuang Baji.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.5. Tanggapan Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Kurang Puas | 3 | 1.1 | |
| Puas | 123 | 45.2 | 4.5257 |
| Sangat Puas | 146 | 53.7 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 4.5257 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 146 (53,7%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 123 (45,2%) responden mengaku puas; 3 (1,1%) dari 272 responden mengaku kurang puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji secara umum sudah menunjukkan respon yang sangat baik. Hal tersebut didukung oleh persepsi sangat baik yang telah terbentuk di masyarakat mengenai kesesuaian jenis pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan baik yang berupa pengalaman setelah setelah berulang melakukan perawatan ataupun setelah membandingkan informasi awal yang dimiliki sebelum melakukan rawat inap maupun rawat jalan dengan kesesuaian pelayanan yang diterima sebagai bentuk pengalaman pasien.

f. Kompetensi Pelaksana

Tabel 3.6. Tanggapan Tentang Kompetensi Pelaksana

| | Frequency | Percent | Rata Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Puas | 90 | 33.1 | |
| Sangat Puas | 182 | 66.9 | 4.6691 |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana sebesar 4.6691 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 182 (66,9%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur kompetensi pelaksana yang melayani di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 90 (33,1%) responden mengaku puas terhadap kompetensi pelaksana.

Menurut hasil wawancara dengan pasien mengenai kompetensi pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji secara umum sudah menunjukkan respon yang sangat baik.

g. Perilaku Pelaksana

Tabel 3.7. Tanggapan Tentang Perilaku Pelaksana

| | Frequency | Percent | Valid Percent |
|--------------|------------|--------------|---------------|
| Tidak Puas | 2 | 0.7 | |
| Kurang Puas | 12 | 4.4 | 4.4081 |
| Puas | 131 | 48.2 | |
| Sangat Puas | 127 | 46.7 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang perilaku pelaksana sebesar 4.4081 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 131 (48,2%) dari 272 responden mengatakan puas dengan unsur perilaku pelaksana di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel.

Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 127 (46,7%) responden mengaku sangat puas; 12 (4,4%) dari 272 responden mengaku kurang puas; 2 (0,7%) dari 272 responden mengaku tidak puas terhadap perilaku pelaksana.

h. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.8. Tanggapan Tentang Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

| | Frequency | Percent | Rata_Rata |
|-------------|-----------|---------|-----------|
| Kurang Puas | 3 | 1.1 | |
| Puas | 109 | 40.1 | |
| Sangat Puas | 160 | 58.8 | |
| Total | 272 | 100.0 | 4.5772 |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 160 (58,8%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur penangan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 109 (40,9%) responden mengaku puas; dan 3 (1,1%) dari 272 responden mengaku kurang puas.

i. Sarana dan prasana

Tabel 3.9. Tanggapan Tentang Sarana dan prasana

| | Frequency | Percent | Rata-Rata |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Kurang Puas | 7 | 2.6 | |
| Puas | 131 | 48.2 | |
| Sangat Puas | 134 | 49.3 | |
| Total | 272 | 100.0 | |

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden tentang sarana dan prasarana sebesar 4.4669 yang masuk kategori **sangat baik**. Terdapat 134 (49,3%) dari 272 responden mengatakan sangat puas dengan unsur sarana dan prasarana di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Selanjutnya, diketahui bahwa terdapat 131 (48,2%) responden mengaku puas; dan 7 (2,6%) dari 272 responden mengaku kurang puas.

2. Kepuasan Layanan Secara Umum

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, diketahui terdapat sembilan indikator yang dinilai dalam SKM, yaitu; a (persyaratan); b (sistem, mekanisme dan prosedur); c (waktu penyelesaian); d (biaya/tarif); e (produk spesifikasi jenis layanan); f (kompetensi pelaksana); g (perilaku pelaksana); h

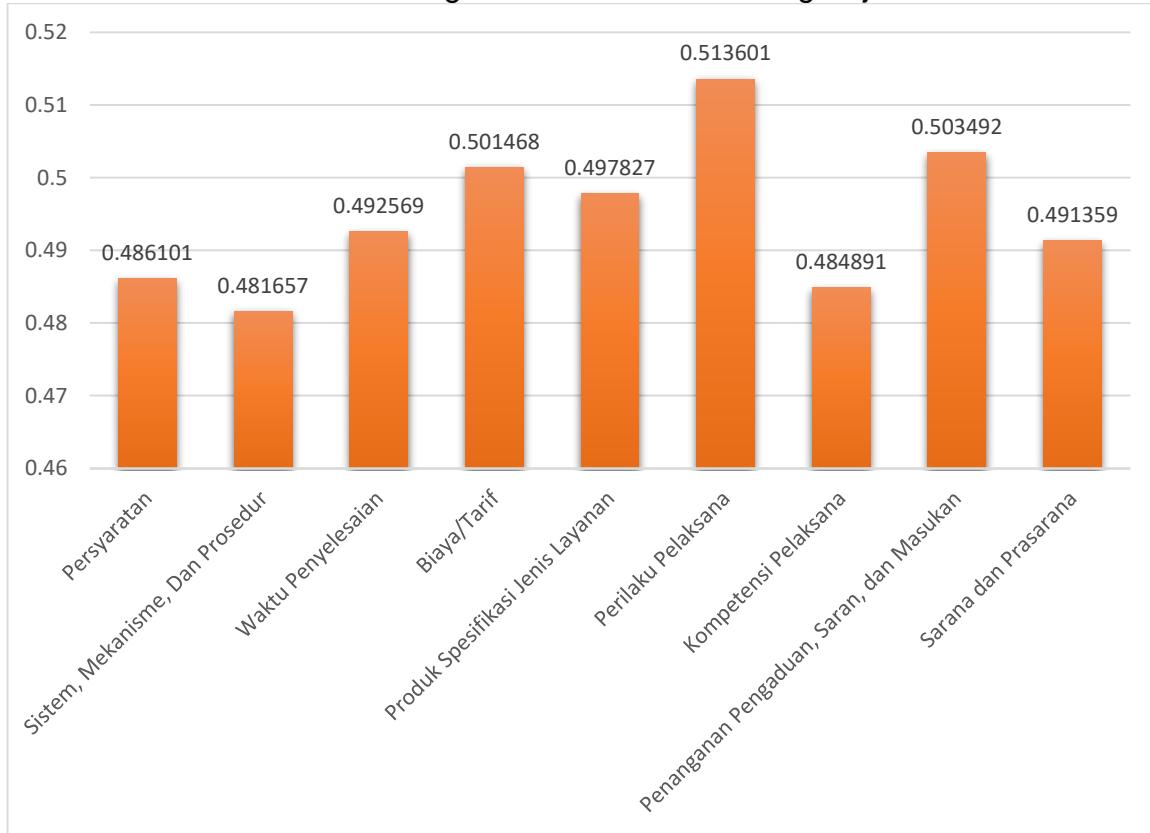
(penanganan pengaduan, sarana dan masukan); dan i (sarana dan prasarana) dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.10. Rata-Rata Nilai Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan RSUD Labuang Baji

| No | Unsur Layanan | Jumlah Per Unsur | Nilai Rata-Rata | Nilai Tertimbang |
|-------|---|------------------|-----------------|------------------|
| 1 | Persyaratan | 1212 | 4.4191 | 0.4861 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1209 | 4.3787 | 0.4817 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 1232 | 4.4779 | 0.4926 |
| 4 | Biaya/Tarif | 1244 | 4.5588 | 0.5015 |
| 5 | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 1237 | 4.5257 | 0.4978 |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 1270 | 4.6691 | 0.5136 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 1221 | 4.4081 | 0.4849 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1251 | 4.5772 | 0.5035 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 1229 | 4.4669 | 0.4914 |
| Total | | | | 4.453 |

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian terdahulu bahwa terdapat 5 pilihan dalam skala yang digunakan dalam survei ini maka rumus yang digunakan adalah $X \times$ Nilai Ratarata tertimbang (0,11). Dengan demikian, ketika disubtitusi menjadi: $(4.4191 \times 0,11) + (4.3787 \times 0,11) + (4.4779 \times 0,11) + (4.5588 \times 0,11) + (4.5257 \times 0,11) + (4.6691 \times 0,11) + (4.4081 \times 0,11) + (4.5772 \times 0,11) + (4.4669 \times 0,11) =$ Total Nilai Indeks (X). Maka X adalah: $(0,4861) + (0,4817) + (0,4926) + (0,5015) + (0,4978) + (0,5136) + (0,4849) + (0,5035) + (0,4914) = 4,4530$. Hasil data di atas berarti bahwa total nilai IKM Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Labuang Baji adalah 4,4530. Berdasar $X = 34,4530$, maka diperoleh hasil konversi IKM dengan rumus: $IKM = X \times 20$; menjadi; $4,4530 \times 20 = 89.059$. Berdasarkan Skala Likert (lihat Tabel 2.1) maka diketahui bahwa mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Labuang Baji adalah A, sehingga Kinerja Unit Layanan dinilai Sangat Baik. Lebih jelasnya, perhatikan diagram IKM berikut:

Gambar 3.7. Diagram IKM RSUD Labuang Baji 2022



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi dipersepsikan dengan skor nilai Sangat Baik oleh pengguna layanan dengan hasil konversi IKM adalah **89,059**. Berdasarkan konversi skala likert maka diketahui bahwa Mutu Layanan RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan adalah A dengan kompetensi pelaksana yang merupakan indikator yang tertinggi penilaiannya berdasarkan tanggapan responden. Adapun Kinerja Unit Layanan secara umum dinilai sudah **Sangat Baik**.

B. Saran

Secara umum, IKM, mutu layanan dan kinerja pelayanan publik RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dinilai sudah sangat baik tapi masih terdapat unit layanan yang harus ditingkatkan berdasarkan pada data bahwa masih terdapat responden yang tidak puas dan sangat tidak puas terhadap ketiga indikator unit layanan tersebut yaitu:

- 1) Terkait persyaratan yang dapat ditingkatkan dengan cara membantu mengarahkan untuk persyaratan yang biasa menyulitkan keluarga pasien.
- 2) Perilaku pelaksana yang dapat menjadi perhatian seperti perawat dalam pelayanan saat melayani pasien, petugas pelayanan yang masih berusia muda serta cekatan ditempatkan paling depan untuk mengoptimalkan proses penanganan pasien,
- 3) Waktu tunggu pelayanan resep obat di layanan farmasi rawat jalan, juga perlu menjadi perhatian, ,waktu tunggu yang tidak lama sangat diharapkan pasien
- 4) Terkait aspek sistem, mekanisme dan prosedur dapat dibenahi dengan cara memberi penjelasan pada pasien atau keluarganya yang kurang faham prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

Isaac, S., & Michael, W. B. (1983). Handbook Research and Evaluation. San Diego: Edits Publisher

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2008 tentang Regionalisasi Sistem Rujukan Rumah Sakit di Sulawesi Selatan.

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

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

LAMPIRAN

Lampiran 1. Redaksi Kuisioner

No. Responden :....

SURVEY KEPUASAN LAYANAN RS LABUANG BAJI

I. Petunjuk Pengisian

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan survey ini.

Oleh karena itu kepada responden, kami sebagai tim mengharapkan:

1. Bapak/Ibu menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui bahwa jawaban Bapak/Ibu tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu menyerahkan kepada pemberi kuesioner.

Keterangan:

Berilah tanda (X) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu

Skala Penilaian :

| | |
|---------------------------|-----|
| SS (Sangat Setuju) | : 5 |
| S (Setuju) | : 4 |
| N (Netral) | : 3 |
| TS (Tidak Setuju) | : 2 |
| STS (Sangat Tidak Setuju) | : 1 |

II. Identitas responden

| | Kategori | Pilihan |
|----------------------------------|--------------------|---------|
| Jenis Kelamin | Pria | |
| | Wanita | |
| Asal Daerah | Kota Makassar | |
| | Luar Kota Makassar | |
| Usia | 17-25 tahun | |
| | > 25 - 35 tahun | |
| | > 35 - 45 tahun | |
| | > 45- 60 tahun | |
| | Diatas 60 tahun | |
| Pendidikan | SMA/SMK Sederajat | |
| | Diploma | |
| | Sarjana | |
| | ≥ S-2 | |
| Pekerjaan | PNS | |
| | TNI / POLRI | |
| | Pegawai Swasta | |
| | Wiraswasta | |
| | Pelajar/mahasiswa | |
| | Lainnya | |
| Jumlah berkunjung sebagai pasien | | |

III. Pernyataan

| Kode | Pernyataan | Tanggapan | | | | |
|------|---|---------------------|--------------|---------------|--------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| P1 | Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan telah sesuai | | | | | |
| P2 | Prosedur pelayanan pelayanan di rumah sakit ini mudah untuk diakses | | | | | |
| P3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| P4 | Biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan sudah masuk kategori wajar | | | | | |
| P5 | Produk pelayanan yang tercantum sudah sesuai dengan kenyamanan pelayanan dengan yang diberikan | | | | | |
| P6 | Petugas rumah sakit telah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pasien | | | | | |
| P7 | Para petugas rumah sakit telah memberikan pelayanan dengan sopan | | | | | |
| P8 | Sarana dan prasarana yang ada pada rumah sakit ini sangat berkualitas | | | | | |
| P9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan telah berjalan dengan baik | | | | | |

Lampiran 2. Redaksi Pertanyaan Terbuka

| Pertanyaan | Tanggapan |
|---|-----------|
| Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | |
| Bagaimana pemahaman Anda kemudahan prosedur pelayanan pelayanan ini ? | |
| Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? | |
| Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? | |
| Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? | |
| Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? | |
| Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? | |
| Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? | |
| Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? | |

DOKUMENTASI

















