



# HASIL PELAKSANAAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2022**

---

**RSUD DOKTER SOESEO KABUPATEN TEGAL**

Nomor : LPPM/07/X/2022  
Lamp. : 1 (satu) lembar  
Perihal : Penyerahan Hasil SKM

Slawi, Oktober 2022

Kepada Yth.

Direktur RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal  
C.Q Kabag Perencanaan & Diklitbang

di Tempat

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan hormat kami sampaikan dan laporkan kepada Direktur tentang hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang kami laksanakan pada bulan juni dan September 2022. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal adalah 76,22 dengan predikat C atau kategori Kurang Baik.

Demikian laporan hasil yang dapat kami sampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

**Wallahul Muwafiq Ila Aqwamithariq**  
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



**STKIPNU**  
**TEGAL**

Ketua  
LPPM STKIP NU Tegal



**LPPM**  
LEMBAGA PENELITIAN  
DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

**Eko Eddy Supriyanto, M.Si**  
NIDN. 0617038802

Alamat:

Jl. Jend. A. Yani No. 21 Procot Slawi |  (0283)491576  [www.stkipnutegal.ac.id](http://www.stkipnutegal.ac.id)  [lppm@stkipnutegal.ac.id](mailto:lppm@stkipnutegal.ac.id)



## **Kata Pengantar**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2022 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Tegal pada umumnya dan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal atas kerjasamanya dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dengan adanya pelaksanaan SKM ini dapat menjadi tindak lanjut untuk pelayanan yang semakin membaik bagi masyarakat Kabupaten Tegal dan sekitarnya.

Slawi, Oktober 2022

Penyusun



# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	
2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	6
2.6. Pengolahan Data.....	7
<b>BAB III KOMPOSISI TIM DAN PENUGASAN</b>	
3.1. Personel Tim .....	8
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
4.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	15
<b>BAB V ANALISIS HASIL SKM</b>	
5.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut .....	18
5.3. Tren Nilai SKM.....	21
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 2.2 Penentuan Sampel Morgan dan Krjcie .....	6
Tabel 2.3 Skala Nilai Mutu Pelayanan .....	8
Tabel 3.1. Komposisi Tim Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal .....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	11
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	12
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	13
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	14
Tabel 4.5 IKM Per-Unsur .....	15
Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	18



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	13
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	14
Gambar 4.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Gambar 4.5. IKM Per Unsur Pada Pelayanan RSUD dr. Soeselo.....	16
Gambar 5.1 Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal.....	20

# Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik,



dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang telah melaksanakan pelayanan public terutama dalam bidang pelayanan Kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Tegal dan sekitarnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara Bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsive, akurat, dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang kesehatan yang tepat.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3. Maksud dan Tujuan

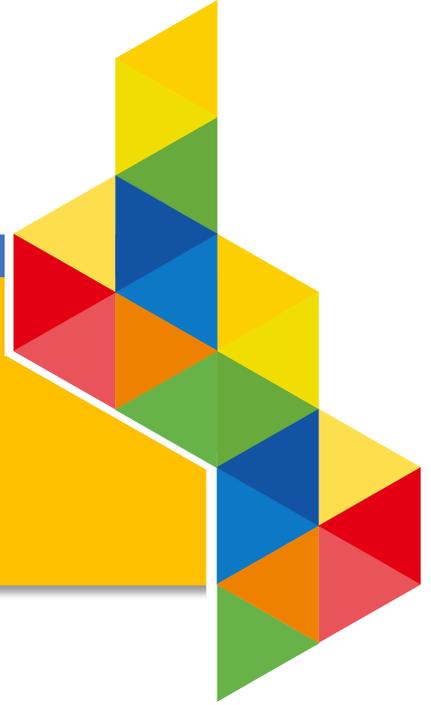
Tujuan dan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah:

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



Dengan dilakukannya SKM ini dapat memperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan public yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic.
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 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 publik.



*Bab 2*

## *Metode Survei*

Sebagai sebuah organisasi di dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal, maka RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal mempunyai tujuan untuk membantu Bupati dalam melaksanakan upaya Kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna yang merupakan pelayanan Kesehatan kepada warga Kabupaten Tegal. Terkait hal tersebut, RSUD dr. Soeselo perlu berbenah diri untuk memberikan pelayanan Kesehatan terbaik kepada warga Kabupaten Tegal dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, Bab II ini bertujuan memaparkan pengumpulan data terkait dengan SKM yang dilakukan RSUD dr. seoselo Kabupaten Tegal.

### **2.1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey kepuasan masyarakat dilakukan Bersama pihak ketiga yaitu LPPM Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Nahdlatul Ulama Kabupaten Tegal. Pelaksanaan SKM dilakukan meliputi beberapa tahap antara lain: persiapan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis hasil, serta penyusunan dan pelaporan hasil.

### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat, perihal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit



Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan (termasuk pengaduan).
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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 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, keterampilan 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. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer & mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung)



### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit-unit pelayanan pada waktu jam pelayanan seperti unit rawat jalan, unit rawat inap, dan unit lainnya. Lembar kuesioner dibagikan kepada responden yang kemudian diisi oleh responden kemudian diserahkan kepada petugas. Dengan cara ini, responden atau penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan survei dilakukan secara periodic dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 5 (lima) bulan dengan rincian seperti pada table 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2022	14 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juni-Juli 2022	30 Hari
3.	Pengolahan Data	Agustus 2022	20 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2022	20 Hari

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi responden atau penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Jumlah Populasi dalam SKM ini menggunakan jumlah penerimaan layanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada tahun 2021 yaitu sebanyak 262.225 Orang. Berikutnya responden dipilih secara acak disetiap pelayanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 383 orang. Berikut table Krejcie and Morgan dan menentukan jumlah responden berdasarkan populasi unit layanan.

Tabel 2.2 Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

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



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

## 2.6. Pengolahan Data

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 380 responden selanjutnya diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu menggunakan nilai rata-rata tertimbang, masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Berikutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan untuk pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:



$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times 25$$

Dari perhitungan tersebut, maka akan diperoleh nilai interval SKM dan diketahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sesuai dengan Tabel 2.3 berikut.

Table 2.3 Skala Nilai Mutu Pelayanan

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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

Sumber: Permenpaan RB Nomor 14 Tahun 2017



*Bab.3*

## *Komposisi Tim dan Penugasan*

### **3.1. Personel Tim**

Dalam penyusunan SKM ini tentu membutuhkan komposisi tim dan juga penugasan, lazimnya sebuah survei tentu dibutuhkan Ketua Tim, Anggota, Surveyor dan juga pengolah data. Disini kami dari LPPM STKIP Nahdlatul Ulama Kabupaten Tegal menawarkan nama-nama personel sesuai dengan kebutuhan survei kepuasan masyarakat yang akan ditugaskan dilapangan.

Tabel 3.1. Komposisi Tim Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Nama Personil	Lembaga	Tenaga Ahli Lokal/Asing	Lingkup Keahlian	Posisi Diusulkan	Uraian Pekerjaan	Jumlah Orang Bulan
<b>TENAGA AHLI</b>						
<b>1. Eko Eddy Supriyanto, S.IP, M.Si</b>	STKIP NU Tegal	Tenaga Ahli Lokal	Ahli Manajemen Pemerintahan	Ketua Tim/Ahli Utama	(a) Mewakili perusahaan dan bertanggungjawab sepenuhnya atas keberhasilan pelaksanaan kegiatan. (b) Menyusun rencana kerja secara komprehensif, termasuk estimasi biaya. (c) Mengkoordinir dan membagi tugas kepada seluruh Anggota Tim dalam: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyusunan laporan Antara</li> <li>• Pengumpulan data lapangan</li> <li>• Penyusunan laporan akhir</li> </ul> (d) Menerima pelaporan pelaksanaan pekerjaan dari seluruh Anggota Tim (e) Mengevaluasi kinerja seluruh Anggota Tim dan hasil pekerjaan secara komprehensif (f) Mempersiapkan dan membahas format dan alur pelaporan serta sistematika pelaporan sesuai yang disyaratkan oleh pengguna jasa bersama dengan Anggota Tim (g) Bertanggungjawab terhadap kualitas pelaporan ( <i>quality control</i> ) (h) Bertanggungjawab terhadap kelancaran pekerjaan, baik teknis maupun administratif (i) Mengkoordinir Anggota Tim dalam melakukan Presentasi Laporan/Expose	6 OB
<b>2. Septi Kusuma Putri, S.Pd, M.Pd</b>	STKIP NU Tegal	Tenaga Ahli Lokal	Ahli Manajemen Survei	Anggota Tim	(a) Menerima arahan dan pembagian tugas dari Ketua Tim dalam pelaksanaan pekerjaan (b) Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim dan melaporkan	6 OB



Nama Personil	Lembaga	Tenaga Ahli Lokal/Asing	Lingkup Keahlian	Posisi Diusulkan	Uraian Pekerjaan	Jumlah Orang Bulan
					pelaksanaan tugas secara berkala kepada Ketua Tim (c) Penyerapan informasi dan masukan dari pengguna jasa dan/atau <i>stakeholders</i>	
<b>TENAGA PENDUKUNG</b>						
1) Dewi Lestari 2) Rizki Siska Alparida 3) Asri Rizani 4) Khusnia Uni 5) Makhin Musyaffa 6) Adiman Budi Hartinata 7) Endang Solihatun	STKIP NU Tegal	Tenaga Ahli Lokal	Teknik Pengumpulan Data	Surveyor	a) Menerima arahan dan pembagian tugas dari Ketua Tim dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu melakukan pengumpulan data primer dan data sekunder b) Bertanggung jawab melakukan pengambilan data secara langsung pada obyek penelitian c) Melakukan pengumpulan data di lapangan sesuai dengan mekanisme pengumpulan data yang telah ditetapkan dan kaidah secara akademis d) Melaporkan secara berkala kepada Ketua dan Anggota Tim Ahli atas perkembangan pengumpulan data dan hambatan yang terjadi dalam proses pengumpulan data untuk dicarikan solusinya. e) Membuat rekapitulasi hasil pengumpulan data dan melaporkan kepada Ketua Tim Ahli	600 OK
1) Abni Mudlofir	STKIP NU Tegal	Tenaga Ahli Lokal	Olah Data	Tenaga Pengolah Data	(a) Mengoperasikan perangkat komputer untuk keperluan pengolahan data dan penyusunan laporan (b) Melakukan tabulasi data (c) Merawat perangkat komputer (d) Melaporkan secara berkala kepada Ketua dan Anggota Tim Ahli atas perkembangan pengumpulan data dan hambatan yang terjadi dalam proses pengolahan data	720 OJ

## Hasil Pengolahan Data SKM

### 4.1 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 388 responden. Berikut rincian responden RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

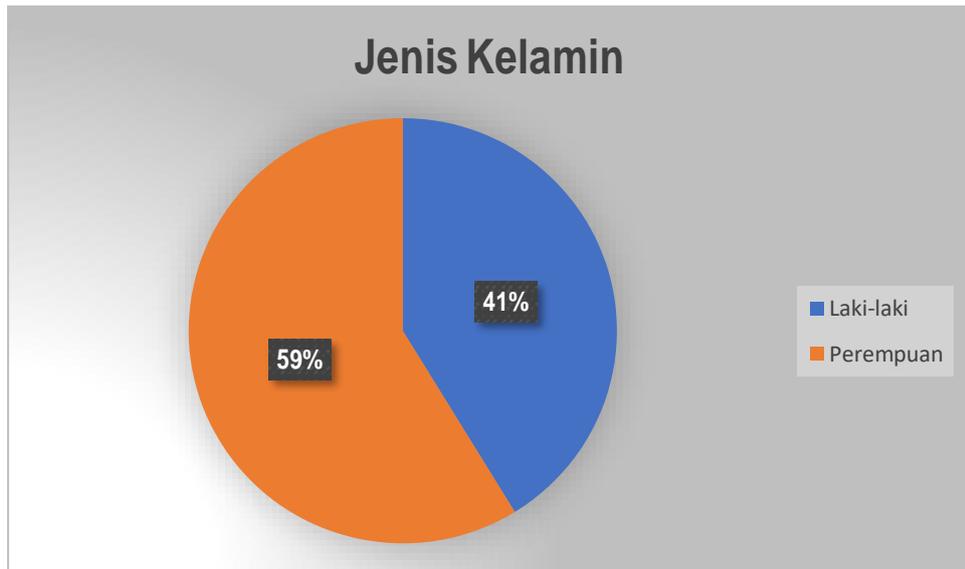
#### 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden pada penilaian SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Prosentase
Jenis kelamin	Laki-laki	160	41%
	Perempuan	228	59%
Total		338	100%

Berikut merupakan grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

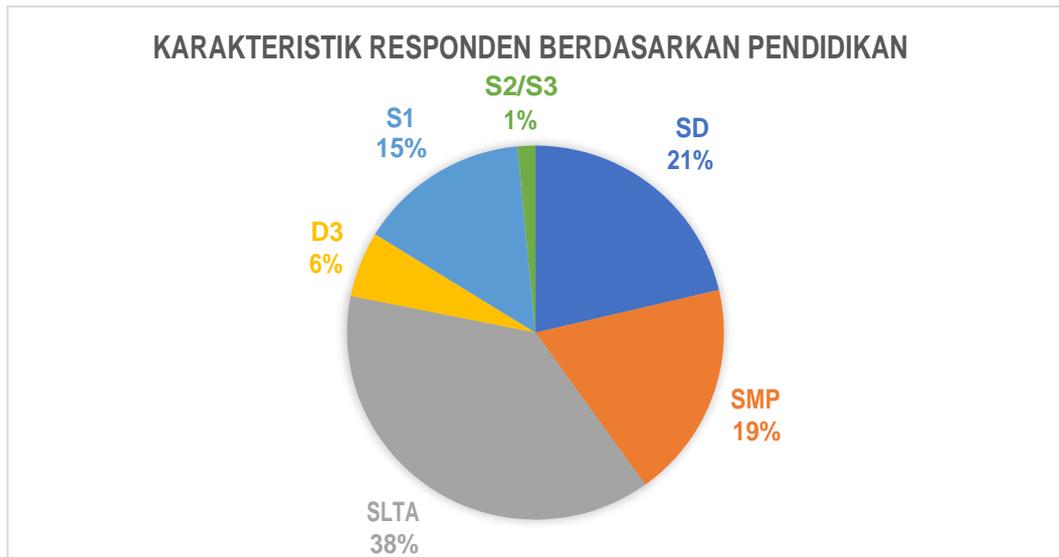
Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam SKM pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal adalah perempuan yaitu 228 dengan presentase 59%.

2. Responden berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden pada penilaian SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada table 4.2 berikut

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>	SD	83	21%
	SLTP	73	19%
	SLTA	148	38%
	DII/DIII	22	6%
	S1	57	15%
	S2/S3	6	1%
<b>Total</b>		<b>388</b>	<b>100%</b>



Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam SKM pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berpendidikan SMA yaitu 148 atau 38%. Kemudian SD, SMP, S1, D3 dan S2/S3 dengan urutan 21%, 19%, 15%, 6% dan 1%.

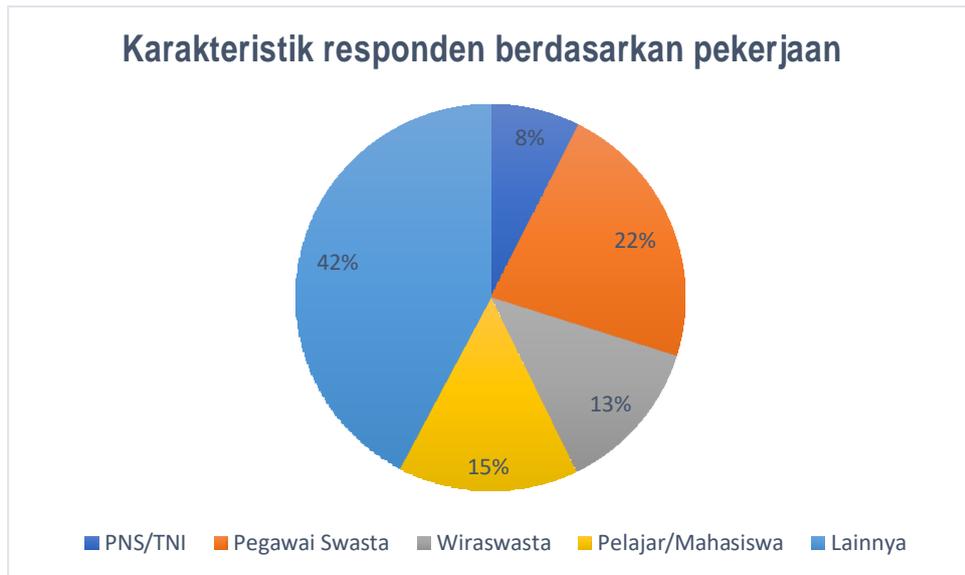
### 3. Responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden penilaian SKM RSUD dr Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Persentase
<b>Pekerjaan</b>	PNS/TNI/Polri	29	8%
	Pegawai Swasta	87	22%
	Wiraswasta	50	13%
	Pelajar/Mahasiswa	58	15%
	Lainnya	164	42%
<b>Total</b>		388	100%

Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut.



Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik diatas, responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 29 orang dengan prosentasi 8%. Responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 58 atau 15%, responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu 87 atau 22%, responden dengan pekerjaan wiraswasta adalah 50 atau 13% dan katogori pekerjaan lainnya adalah 164 atau 42%.

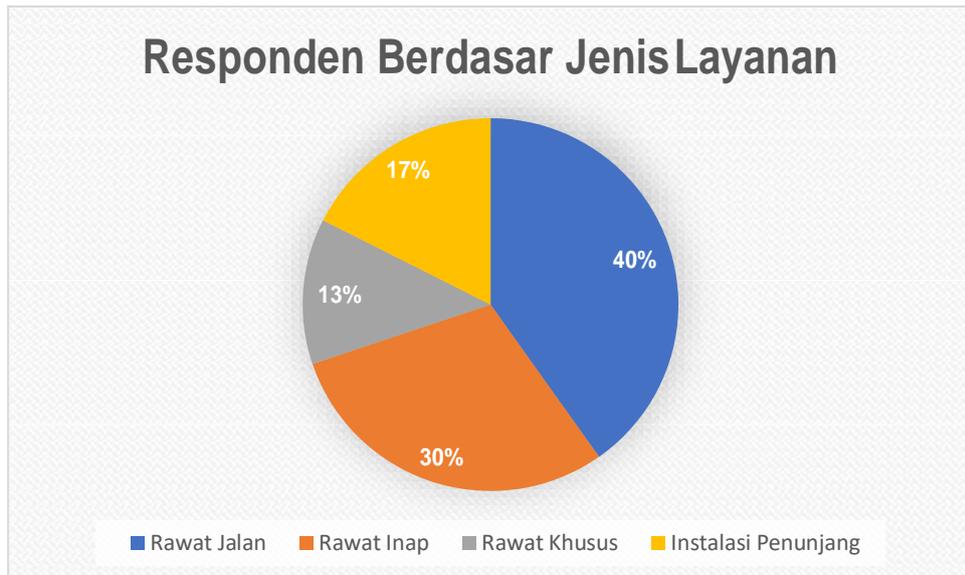
#### 4. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Karakteristik responden pada penilaian SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan jenis pelayanan yang dikunjungi dapat dilihat pada table 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Persentase
<b>Pekerjaan</b>	Rawat Jalan	156	40%
	Rawat Inap	115	30%
	Rawat Khusus	49	13%
	Instalasi Penunjang	68	17%
<b>Total</b>		<b>388</b>	<b>100%</b>

Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis layanan yang ada pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada grafik tersebut, responden yang mendapatkan manfaat pelayanan rawat jalan sebanyak 156 atau 40%, responden yang mendapatkan manfaat layanan rawat inap sebanyak 115 dengan presentase 30%, responden yang mendapatkan pelayanan rawat khusus sebanyak 49 dengan presentase 13% dan yang mengunjungi instalasi penunjang sebesar 68 atau dengan presentase 17%.

#### 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per Unsur Layanan)

Setelah dilakukan pengambilan data SKM pada responden di sejumlah unit layanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, selanjutnya data tersebut diolah menggunakan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tegal (SEPAKAT), nilai IKM per unsur dan nilai IKM Unit Layanan yang diperoleh kemudian dapat ditentukan kualitas nilai mutu pelayanannya sesuai pada Tabel 2.3. hasil oleh data SKM dapat dilihat pada table 4.5.

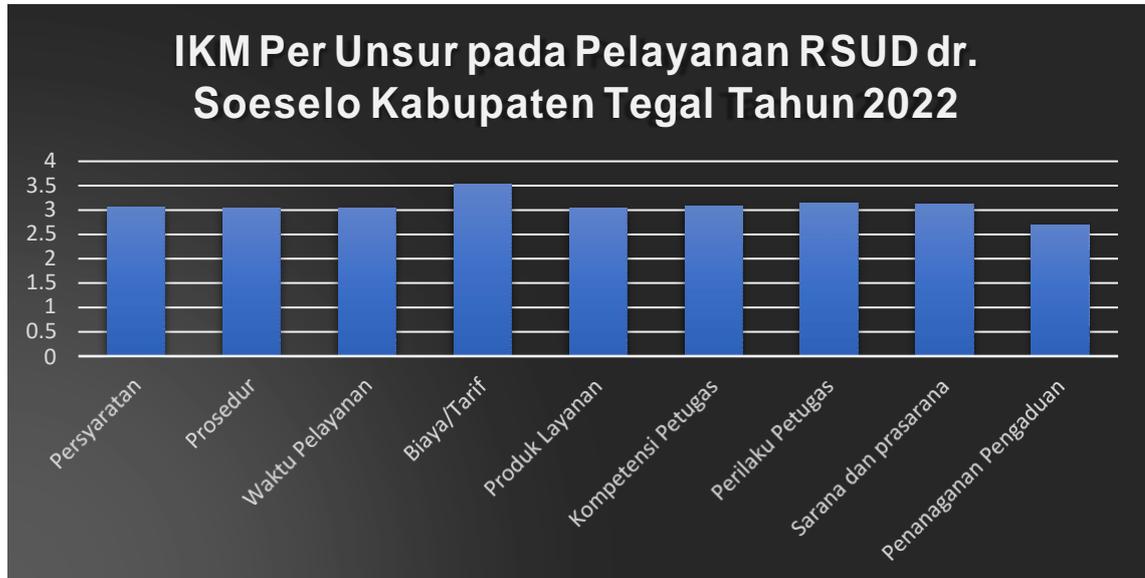
Tabel 4.5 IKM Per-Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3.0319	3.0293	3.0319	3.5293	3.0319	3.0798	3.1436	3.1277	2.6888
Kategori	B	C	B	B	C	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	77,08 (B atau Baik)								

Berdasarkan table di atas, unsur dengan nilai tertinggi adalah U4 atau biaya/tarif dengan nilai IKM 3,5293. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terkecil adalah



U9 yaitu penanganan pengaduan dengan nilai IKM 2,689. Total nilai IKM unit layanan yaitu 77,08 dengan kualitas mutu pelayanan **B** atau **Baik**. Berikut sajian nilai IKM per unsur layanan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 4.5.



Gambar 4.5. IKM Per Unsur Pada Pelayanan RSUD dr. Soeselo

## *Analisis Hasil SKM*

### 5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Lima unsur yang memiliki nilai IKM terendah yaitu (U9) sarana dan prasarana dengan nilai 2.6888; (U3) Kecepatan waktu dengan nilai 2.8856; (U2) Prosedur Pelayanan memperoleh nilai 3.0293; (U5) Produk layanan dengan nilai 3.0319; (U1) Persyaratan bernilai 3.0505.
2. Sementara itu unsur yang memiliki nilai IKM tertinggi yaitu (U4) Biaya/tarif bernilai 3.5293; (U7) Perilaku Petugas dengan nilai 3.1436; dan (U8) dengan nilai 3.1277. ketiga unsur tersebut mendapat predikat kualitas mutu pelayanan B atau Baik.

Berdasarkan saran, kritik, dan pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal yang telah disediakan termasuk dalam kolom kuesioner kami, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, khususnya pada lima unsur terendah. Kondisi permasalahan atau kekurangan berdasarkan aduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)
  - a. Belum terpenuhinya sarana dan prasarana baik kuantitas maupun kualitas, khususnya terkait kebersihan toilet dan terbatasnya parkir.
  - b. Kurangnya jumlah kursi ruang tunggu pada beberapa unit sehingga pasien merasa kurang nyaman karena tidak mendapat tempat duduk pada saat menunggu.
2. Unsur Kecepatan Waktu (U3)
  - a. Belum terpenuhinya pelayanan dalam waktu yang cepat



- b. Kurang jelasnya informasi terkait dengan pelayanan minimal dalam hal kecepatan pelayanan.
3. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)
  - a. Belum terpenuhinya prosedur pelayanan yang mudah dipahami pasien
  - b. Kurangnya informasi terkait dengan prosedur pelayanan pada masing-masing unit
4. Unsur Produk layanan (U5)
  - a. Masyarakat belum mengetahui produk layanan apa saja yang disediakan oleh RSUD dr. Soeselo
  - b. Kurangnya informasi terkait dengan produk layanan
5. Unsur Persyaratan (U1)
  - a. Masyarakat tidak mengetahui persyaratan untuk mendapatkan pelayanan
  - b. Kurangnya informasi terkait dengan persyaratan pelayanan

## 5.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal tahun 2022 terdapat 5 (lima) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka diperlukan perbaikan kualitas pelayanan maupun pengambilan keputusan kebijakan untuk keberlanjutan pelayanan publik yang melayani. Oleh sebab itu, berdasarkan hasil Analisis tersebut disusun dan direncanakan tindak lanjut perbaikan sesuai dengan unsur yang nilai indeks Kepuasan Masyarakatnya rendah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pembersihan berkala pada toilet terutama di ruang rawat inap	√	√	√	Bidang Keperawatan/Cleaning Service
		Memperluas lahan parkir pengunjung	√	√	√	Bagian Tata Usaha
		Menyediakan fasilitas CT Scan	√	√	√	Bidang Pelayanan Penunjang
2	Waktu Penyelesaian	Memperbaiki waktu pelayanan menjadi lebih cepat	√	√	√	Bidang Pelayanan
3	Kemudahan Prosedur	Menyederhanakan SOP, terutama pada layanan rawat inap	√	√	√	Bidang Keperawatan Bidang Pelayanan Penunjang
		dan instalasi penunjang (BDRS)				
4	Standar Pelayanan	Membuat standar pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan Rumah Sakit	√	√	√	Bidang Pelayanan
5	Persyaratan dengan jenis layanan	Menyesuaikan antara persyaratan dengan jenis Pelayanan yang diberikan	√	√	√	Bidang Pelayanan

Berdasarkan table di atas, terdapat 5 unsur prioritas Rencana Tindak Lanjut yang sudah disesuaikan dengan penanggungjawab masing-masing. Dengan rencana tindak lanjut ini, kedepan pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal akan semakin membaik.



1) Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

- a. Melakukan pembersihan berkala pada toilet terutama di ruang rawat inap, hal ini merupakan tanggungjawab dari Bidang Keperawatan/Cleaning Service.
- b. Memperluas lahan parkir pengunjung dan jarak antara tempat parkir dengan Poliklinik ataupun ruang rawat inap terlalu jauh. Hal ini merupakan tanggungjawab dari Bagian Tata Usaha.
- c. Menyediakan fasilitas CT-Scan, saat ini mesin untuk CT-Scan ada 2 namun yang 1 masih dalam tahap perbaikan sehingga belum optimal untuk di jalankan, ini merupakan tanggungjawab dari Bidang Pelayanan Penunjang.

2) Unsur Kecepatan Waktu (U3)

- a. Memperbaiki waktu pelayanan pada rawat jalan, IGD, dan pelayanan farmasi menjadi lebih cepat, hal ini merupakan tanggungjawab dari bidang pelayanan penunjang dan rawat jalan.
- b. Kurang jelasnya informasi terkait dengan pelayanan minimal dalam hal kecepatan pelayanan yang merupakan tanggung jawab bidang pelayanan atau customer service.
- c. Melakukan evaluasi terhadap Dokter pada poliklinik pelayanannya kurang cepat hal ini menjadi tanggungjawab dari bidang direktur RSUD dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

3) Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Pada unsur kemudahan prosedur pelayanan Rencana Tindak Lanjut yang perlu dilakukan adalah Menyederhanakan SOP, terutama pada layanan rawat inap dan instalasi penunjang (BDRS) Bidang Pelayanan Penunjang (khususnya pada unit BDRS).

4) Unsur Produk layanan (U5)

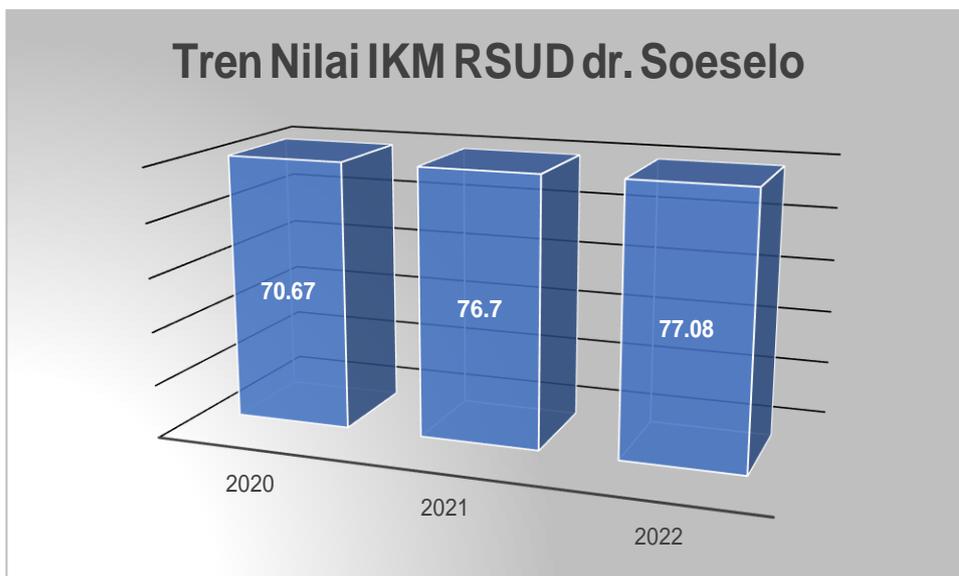
- a. Memperbanyak informasi tentang produk layanan yang disediakan oleh RSUD dr. Soeselo hal ini merupakan tanggungjawab dari bidang tata usaha,
- b. Membuat standar pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, hal ini merupakan tanggungjawab dari bidang pelayanan baik pada rawat jalan maupun rawat inap. Salah satu unsur produk layanan yang perlu diperjelas agar masyarakat dapat memahami yaitu pada layanan Bank Darah.

## 5) Unsur Persyaratan (U1)

- a. Meningkatkan informasi persyaratan melalui media sosial dan media massa, hal ini menjadi tanggungjawab humas RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
- b. Menyesuaikan antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan hal ini menjadi tanggungjawab Humas RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

### 5.3 Tren Nilai SKM

Guna alasan perbaikan pelayanan, maka diperlukan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait kebijakan publik serta melihat kecenderungan (trend) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada pengguna layanan (masyarakat) serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada Tahun 2020, 2021 dan 2022 dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut.



Gambar 5.1 Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal

Berdasarkan gambar tersebut, trend nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal selama tiga tahun cenderung meningkat meskipun di tahun 2022 (77,08) naik dibandingkan tahun 2021 yaitu 76,7 dan dibandingkan tahun 2020 dengan nilai IKM 70,67. IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal di tahun 2022 adalah 77,08 dengan predikat mutu layanan B atau baik.

## Bab 6

# Kesimpulan

Laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal merupakan dokumen yang berisi hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal selama periode tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal memperoleh nilai 77,08 dengan predikat mutu layanan **B** atau **Baik**. Trend ini naik dibandingkan tahun 2021 nilai 76,70 (**B** atau **Baik**) dan tahun 2020 dengan nilai 70,76 (**C** atau **Kurang Baik**).
2. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu (U9), serta sarana dan prasarana dengan nilai 2.6888; (U3); (U2) Prosedur Pelayanan memperoleh nilai 3.0293; (U5) Produk layanan dengan nilai 3.0319; (U1) Persyaratan bernilai 3.0505.
3. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi antara lain adalah (U4) Biaya/tarif bernilai 3.5293; (U7) Perilaku Petugas dengan nilai 3.1436; dan (U8) dengan nilai 3.1277.



# LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN RSUD DR. SOESELO KABUPATEN TEGAL  
TAHUN 2022**

Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Soeselo Slawi, kami membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Slawi kepada masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Survei yang dilakukan secara berkala ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, terlampir.

Pertanyaan kami rancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan publik di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Slawi, ... Juli 2022

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**

Tanggal Survei:	Jam Survei:	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00	<input type="checkbox"/> 13.00-17.00
<b>DATA MASYARAKAT/RESPONDEN</b> ( <i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i> )			
Nama:	.....	Umur: .....Tahun	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3		
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa		
Layanan diterima:	.....		

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN RSUD**

(*lingkari kode huruf sesuai jawaban*)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD Dr. Soeselo Slawi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Slawi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN:</b></p>

## FOTO KEGIATAN SKM







