LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD PEMANGKAT
KABUPATEN SAMBAS

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi kepemerintahan yang baik (good governance) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan public yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitatordan dinamisator pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakanpelayanan public yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Dengan mengucapkansyukur Alhamdulillah atas kehadirat Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dapat selesai. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsimasyarakat terhadap pelayanan public yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan public di Pemerintah Kabupaten Sambas.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Pemangkat , Juli 2019

TIM SURVEY IKM

DAFTAR TABEL

Tabel.1. Daftar Sebaran Responden 9
Tabel.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat..... 14
Tabel.3. Gambaran Jenis kelamin,Pendidikan,dan Pekerjaan. 14
Tabel.4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit. 15
Tabel.5. Rekapitulasi Hasil Survey. 26
Tabel.6. Perbandingan Kinerja 27
Tabel.7. Hasil SKM Per Unit 28

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Faktor utama dalam mewujudkan pemerintah bersih dan kepemerintahan yang baikadalah : partisipasi,transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi pentingdalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunansistem administrasi negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagi pemerintah Kabupaten Sambas reformasi birokrasi merupakan komitmen pembangunan sebagaimana telah dituangkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Implementasi reformasi diwujudkan pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) . Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan di RSUD Pemangkat. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakanelemen penting dalam menyediakan layanan yang baik, efisien dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efesien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan public menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan belum melibatkan assesment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan yang tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yangpenting untuk dilakukan. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaianberdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada identifikasi dalam bentuk feed back dari penerima layanan langsung, karena itu pelayanan public harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indicator mutu, sedangkan kuantitas adalah sejauh mana jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan

semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan public termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu survey ini merupakan opini public terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini public disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum.

Dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Men PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Kep Men PAN Nomor 118 / KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Men PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Kep Men PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Men PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud

   Maksud dari survey ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

   Untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Pemangkat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

D. Sasaran

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan system, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

E. Ruang Lingkup

Survey ini dilaksanakan pada tanggal : 01 April s/d tgl 30 Mei tahun 2019 di 10 (sepuluh) unit layanan yang terdiri dari: UGD, Laboratorium, Rawat inap PD1,Rawat inap PD2, Rawat inap Anak, Rawat inap Bedah, Radiologi, Rawat jalan, Perinatologi dan Bersalin RSUD Pemangkat.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan .
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit layanan.
3. Sabagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan.
5. Pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
GAMBARAN UMUM

A. Profil Organisasi

1. Gambaran

Dengan adanya perubahan Struktur Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) yang pada awalnya merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Sambas, sejak Januari 2017 RSUD Pemangkat adalah Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, merupakan salah satu rumah sakit milik Pemda Kabupaten Sambas Provinsi Kalbar, yang berlokasi di Jalan Abdul Kadir Kasim No.20. Pemangkat. Letak RSUD Pemangkat cukup strategis yaitu di Kecamatan Pemangkat yang berada di tengah-tengah antara kota Singkawang dan kota Sambas sebagai ibu kota Kabupaten.

Pada tanggal 28 Desember 2010, RSUD Pemangkat telah mendapatkan sertifikat ISO 9001-2008 , kondisi tersebut menjadikan RSUD Pemangkat harus siap dalam memberikan pelayanan dan menjadi pelayanan utama masyarakatKabupaten Sambas pada khususnya dan masyarakat Kalimantan Barat pada umumnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.Program Akreditasi rumah sakittelah dimulai sejak Oktober 2016 sampai dengan Nopember 2017. Proses yang telah dilalui berupa penetapan TIM Akreditasi, work shop, bimbingan, serta persiapan untuk Survey Akreditasi RS versi 2012. Pada tanggal 28 sampai dengan 30 Nopember 2017, RSUD Pemangkat telah dilakukan survey Akreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Tanggal 30 Desember 2017 telah diumumkan bahwa RSUD Pemangkat LULUS Akreditasi dengan predikat UTAMA (Bintang Empat).

Salah satu keunggulan RSUD Pemangkat dalam hal layanan publik adalah :Pelayanan rawat inap Very Important Person (VIP) dimulai Pebruari 2016 dengan kapasitas 8 (delapan) tempat tidur dan pelayanan Medical Check Up Kesehatan bagi calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. HK.02.03/I/0478/2016, tanggal 22 Maret 2016 ditetapkan sebagai Sarana Kesehatan Pemeriksa Calon TKI .

Untuk mendukung pelayanan RSUD Pemangkat telah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penjamin masyarakat yang telah ikut dalam program BPJS Kesehatan.

2. Tugas Pokok.

RSUD Pemangkat memberikan pelayanan kesehatan perorangan paripurna yang berfungsi sebagai :

1. Pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan tingkat ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Sambas dan atau Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Profil Responden

Hasil survey yang dilakukan di RSUD Pemangkat periode bulan Juni 2019 didapatkan 279 responden dan yang mengisi lengkap data karakteristik atau identitas individu sebanyak 264 orang (94.6 %). Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukkan Profil responden sebagai berikut :

Tabel.1. Daftar Sebaran Responden

No	U R A I A N	J U M L A H	PERSENTASE
1	a. Laki-laki	147	52.7%
	b. Perempuan	132	47.3%
2	a. SD	64	22.9%
	b. SLTP	85	30.5%
	c. SLTA	117	41.9%
	d. D1,D2,D3	0	0
	e. S1	11	3.9%
	f. S2	1	0.4%
3	a. PNS	8	2.9%
	b. TNI	5	1.8%
	c. POLRI	3	1.1%
	d. Wirausaha	83	29.7%
	e. Swasta	146	52.3%
	f. LainNya	19	6.8%

C. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat.

Menurut Walker, et al (2001:35) , kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakansebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibelisesuai atau tidak dengan harapan.

Pembentuk kepuasan dengan indikator kepuasan pelanggan (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono; 2004:101), terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan.
b. Minat berkunjung kembali.
c. Kesediaan merekomendasi.

Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan pelanggan adalahkeinginan produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi factor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

Melalui survey, penyedia jasa akan memperoleh secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah batu penjuru bagi hubungan antara pemasaran dan manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi (Claycomb,et al. 2002:99). Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan.

D. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayananyaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk layanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuaidengan ketentuan yang ditetapkan . Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan,saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan (barang bergerak).

   Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya sesuatu proses (barang tidak bergerak).

E. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1. Penetapan Pelaksana.

   Dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Pemangkat.

2. Persiapan Pelaksanaan
   a. Kuisioner

      Untuk menyusun SKM ini digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

   b. Bentuk jawaban

      Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat sesuai sampai tahapan tidak sesuai. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan , apabila :

      1. Nilai 1 (Tidak), apabila pelaksanaan pelayanan tidak sesuai,tidak mudah,tidak cepat, tidak mampu maupun tidak ada.

2. Nilai 2 (Kurang), apabila layanan tersebut kurang sesuai, kurang kurang mudah kurang cepat, kurang mampu,kurang sopan,ada tapi tidak diterapkan, maupun ada tapi tidak berfungsi.
3. Nilai 3 (sesuai) , apabila layanan yang diberikan telah sesuai , mudah, cepat, mampu, kadang-kadang diterapkan, maupun berfungsi kurang maksimal.
4. Nilai 4 (Sangat sesuai), apabila pelayanan diberikan telah memenuhi harapan dari penerima layanan.

3. Penetapan Responden, lokasi dan waktu.
   a. Jumlah Responden :
      1. Dipilih secara acak sebanyak 279 responden
      2. Disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal dan cakupan pelayanan di masing-masing unit.
   b. Lokasi : Masing-masing unit layanan di RSUD Pemangkat.
   c. Waktu : Jam kerja pelayanan di rawat jalan dan jam kunjungan pasien (10.00 s/d 13.00 WIB, dan jam 16.00 s/d 20.00 WIB)
   d. Pengisian Kuisioner dapat dilakukan sendiri oleh penerima layanan atau dilakukan wawancara oleh petugas.

Data yang dikumpulkan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuisioner terstruktur.Data kuisioner SKM disusun sesuai dengan Peraturan Men PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Penyusunan laporan

Kuesioner yang telah terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel . Proses dan analisis data kemudian disusun sebagai laporan secara sistematik sesuai dengan petunjuk Peraturan Men PAN Nomor 14 Tahun 2017 , sehingga terstandarisasi secara nasional.

BAB III
HASIL SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA

A. Survey Kepuasan Masyarakat

1. Pengolahan Data

   Selesai pelaksanan kegiatan lapangan, maka memasuki tahapan pengolahan data, yaitu :

   a. Receiving Baching, pada tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit layanan.
   b. Uji Kualitas Data, tahap ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kolompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
   c. Tahap penghitungan nilai IKM, melalui tiga tahap yaitu :
      1. Entry data , adalah memasukkan data kedalam table isian kedalam sheet yang teridiri dari 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan.
      2. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

$$NRR = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsii Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang.}$$

- SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- NRR (Nilai Rata Rata)
- Nilai konversi = SKM x 25.

Setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan,dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	**1.00-2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	Tidak baik
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	Kurang baik
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	Baik
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	Sangat baik

B. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Pemangkat.

Tabel.3. Gambaran Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden

UNIT	JLH	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN						PEKERJAAN					
LAYANAN	RESP	L	P	SD	SLTP	SLTA	D1, D2, D3	S1	S2	PNS	TNI	Polri	Wirausaha	Swasta	Lain Nya
POLIKLINIK	60	36	24	15	19	24	0	2	0	0	0	0	30	27	3
UGD	30	13	17	2	6	19	0	2	1	3	3	3	9	11	0
RADIOLOGI	35	15	20	11	12	10	0	1	0	0	0	0	6	19	0
LABORAT	50	22	28	6	18	24	0	2	0	2	0	0	10	29	9
RB & PERI	20	13	7	4	5	11	0	0	0	1	0	0	4	11	0
PD I	24	12	12	7	7	9	0	1	0	0	1	0	2	20	1
PD II	25	15	10	8	6	8	0	3	0	2	1	0	16	6	0
BEDAH	20	10	10	7	9	4	0	0	0	0	0	0	5	12	3
ANAK	15	11	4	4	3	8	0	0	0	0	0	0	1	11	3
JUMLAH	**279**	**147**	**132**	**64**	**85**	**117**	**0**	**11**	**1**	**8**	**5**	**3**	**83**	**146**	**19**

TABEL 4. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT LAYANAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Anak

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	1	2	3	3	3	3	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	47	47	45	47	44	48	48	47	51	
NRR / Unsur	3.133	3.133	3.000	3.133	2.933	3.200	3.200	3.133	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.348	0.348	0.333	0.348	0.326	0.355	0.355	0.348	0.377	*) 3.138
IKM Unit pelayanan										**) 78.44

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Bedah

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	2	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
6	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	2	3	4	4	3	4	
8	3	3	4	2	3	4	3	4	4	
9	4	3	3	2	4	4	4	3	4	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
11	2	3	3	2	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
13	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
14	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
16	3	3	2	1	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	2	4	3	3	3	4	
18	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
19	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	59	59	61	46	64	63	69	62	78	
NRR / Unsur	2.950	2.950	3.050	2.300	3.200	3.150	3.450	3.100	3.900	
NRR tertbg/ unsur	0.327	0.327	0.339	0.255	0.355	0.350	0.383	0.344	0.433	*) 3.114
IKM Unit pelayanan										**) 77.84

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Laboratorium

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
4	3	1	2	2	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	2	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	4	3	3	2	3	3
11	3	2	2	2	2	2	2	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	2	3	2	2	2	3	1	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	2	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	2	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	2	3	3	3	2	3	4
26	3	3	2	2	3	3	2	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	1	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	2	4	3	3	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	2	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	3	3

34	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
36	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
37	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
41	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
42	4	3	3	2	3	3	4	3	1	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	2	2	4	2	2	2	3	3	
45	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
46	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
47	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
48	3	3	1	2	2	2	2	3	3	
49	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
50	3	3	2	2	3	3	2	3	3	
ΣNilai /Unsur	104	102	90	100	98	100	87	105	115	
NRR / Unsur	2.971	2.914	2.571	2.857	2.800	2.857	2.486	3.000	3.286	
NRR tertbg/ unsur	0.330	0.323	0.285	0.317	0.311	0.317	0.276	0.333	0.365	*) 2.857
IKM Unit pelayanan										**) 71.44

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : PD I

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	

6	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	2	2	2	4	2	2	3	2	3	
13	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
14	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
15	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	2	1	3	3	2	3	
21	3	3	2	1	2	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25										
ΣNilai /Unsur	76	70	68	73	69	75	73	70	81	
NRR / Unsur	3.167	2.917	2.833	3.042	2.875	3.125	3.042	2.917	3.375	
NRR tertbg/ unsur	0.352	0.324	0.315	0.338	0.319	0.347	0.338	0.324	0.375	*) 3.029
IKM Unit pelayanan										**) 75.73

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : PD II

NO. RESP	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	1	3	4	4	3	4	
2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	

3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	
4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	
5	3	3	3	1	4	4	3	3	3	
6	3	3	3	2	4	2	4	3	3	
7	3	3	3	2	3	4	2	2	3	
8	3	3	3	3	4	3	2	2	4	
9	3	4	3	3	4	2	3	4	3	
10	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	3	3	4	2	4	
12	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	2	4	3	4	4	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
16	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	2	2	3	4	3	3	3	3	
23	3	2	2	3	4	3	3	3	3	
24	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	77	76	80	70	87	83	80	79	88	
NRR / Unsur	3.080	3.040	3.200	2.800	3.480	3.320	3.200	3.160	3.520	
NRR tertbg/ unsur	0.342	0.337	0.355	0.311	0.386	0.369	0.355	0.351	0.391	*) 3.197
IKM Unit pelayanan										**) 79.92

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Poli Rawat Jalan

NO. RESP	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	1	4	3	3	3	3	
17	3	2	3	2	3	3	4	3	4	
18	4	4	2	3	3	2	3	3	2	
19	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
20	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
22	3	2	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	2	3	3	2	3	4	3	4	
24	2	2	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
35	1	3	2	2	2	2	3	3	4	
36	2	2	2	2	2	3	3	2	4	
37	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
38	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
39	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
44	3	3	2	2	3	3	4	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
46	3	4	4	3	3	3	3	3	4	

47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
51	3	3	3	2	4	3	3	2	3	
52	3	3	3	2	4	3	4	3	4	
53	3	3	4	2	2	3	3	3	3	
54	3	3	4	3	4	3	3	2	3	
55	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
56	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
59	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
60	3	4	3	2	2	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	119	120	122	110	120	124	126	123	141	
NRR / Unsur	3.051	3.077	3.128	2.821	3.077	3.179	3.231	3.154	3.615	
NRR tertbg/ unsur	0.339	0.342	0.347	0.313	0.342	0.353	0.359	0.350	0.401	*) 3.145
IKM Unit pelayanan										**) 78.63

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Radiologi

NO. RESP	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	3	4	4	3	3	1	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	1	3	4	3	3	3	3	1	

11	3	1	3	2	2	3	3	3	3	
12	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
16	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
17	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
33	3	3	4	2	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
35	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	116	105	112	119	114	114	114	112	121	
NRR / Unsur	3.314	3.000	3.200	3.400	3.257	3.257	3.257	3.200	3.457	
NRR tertbg/ unsur	0.368	0.333	0.355	0.377	0.362	0.362	0.362	0.355	0.384	*) 3.257
IKM Unit pelayanan										**) 81.43

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : Kebidanan & Perinatologi

NO. RESP	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	4	3	4	3	4	3	3	1	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
11	2	1	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	1	3	2	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
19	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
20	3	2	3	4	3	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	62	58	59	65	58	64	64	61	65	
NRR / Unsur	3.100	2.900	2.950	3.250	2.900	3.200	3.200	3.050	3.250	
NRR tertbg/	0.344	0.322	0.327	0.361	0.322	0.355	0.355	0.339	0.361	*)
unsur										3.086
IKM Unit pelayanan										**) 77.15

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April s/d tgl 30 Mei 2019
Ruangan : UGD

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	2	3	3	3	3	4	1	
2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	
3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	

4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
6	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	1	3	2	3	3	4	
14	2	3	2	2	3	1	3	4	3	
15	3	2	2	1	3	3	3	3	3	
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
18	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	2	3	1	3	3	3	3	4	
21	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
22	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	4	3	1	3	2	4	3	3	4	
27	4	3	2	3	2	2	3	3	3	
28	4	3	2	3	3	4	3	3	4	
29	4	3	4	3	4	3	3	2	4	
30	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	101	89	87	82	91	93	93	96	103	
NRR / Unsur	3.367	2.967	2.900	2.733	3.033	3.100	3.100	3.200	3.433	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.329	0.322	0.303	0.337	0.344	0.344	0.355	0.381	*) 3.090
IKM Unit pelayanan										**) 77.24

TABEL . 5. REKAPITULASI HASIL SURVEY

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : RSUD Pemangkat
ALAMAT : Jl. Abdul Kadir Kasim No. 20 Pemangkat
Tlp/Fax. : (0562) 241203
Pelaksanaan Survey : 01 April – 30 Mei 2019

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
273	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275	4	3	1	3	2	4	3	3	4	
276	4	3	2	3	2	2	3	3	3	
277	4	3	2	3	3	4	3	3	4	
278	4	3	4	3	4	3	3	2	4	
279	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	850	811	807	796	836	853	842	844	939	
NRR / Unsur	3.160	3.015	3.000	2.959	3.108	3.171	3.130	3.138	3.491	
NRR tertbg/ unsur	0.351	0.335	0.333	0.328	0.345	0.352	0.347	0.348	0.387	*) 3.127
IKM Unit pelayanan										**) 78.17

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

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.160
U2	Prosedur pelayanan	3.015
U3	Kecepatan pelayanan	2.892
U4	Kewajaran biaya pelayanan	2.967
U5	Hasil Pelayanan Yang Ditetapkan	3.008
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.017
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.108
U8	Maklumat Pelayanan	3.408
U9	Pengelolaan Penanganan Pengaduan	3.325

IKM UNIT PELAYANAN :	78.17
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Perbandingan kinerja berdasarkan nilai IKM pada RSUD Pemangkat Kabupaten Sambas dengan tahun sebelumnya dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel.6.Perbandingan Kinerja

NO	UNIT KERJA	Nilai IKM				KETERANGAN
		TH.2016	TH.2017	TH.2018	TH.2019	
1	RSUD PEMANGKAT	77.65	86.44	79.06	78.17	

Dari table di atas dapat diketahui bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan di RSUD Pemangkat Kabupaten Sambas mengalami PENURUNAN sebesar 0.89 point dari tahun 2018 berbanding tahun 2019. Dengan PENURUNAN skor ini disebabkan:

1. Adanya perubahan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dari no. 16 tahun 2014 menjadi no. 14 tahun 2017.
2. Perubahan tersebut terdapat pada pengali Nilai Rata-rata Tertimbang dari 0.071 menjadi 0.111.

Menurut Permen PAN dan Reformasi Birokrasino. 16 tahun 2014, tetap terjadi penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0.89 point (79.06 - 78.17),maka perlu diperhatikan bahkan ditingkatkan lagi kinerja terutama dalam hal waktu pelayanan-U3 (2.96) dan biaya / tarif- U4 (2.93).

Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat diolah dengan uji statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat dan disajikan dalam bentuk laporan sehingga survey ini lebih valid hasilnya.

C. Saran Responden

Lebih memperhatikan ketersediaan tenaga medis agar mempercepat pelayanan untuk mempersingkat waktu tunggu.

D. Hasil Pengamatan Lapangan

RSUD Pemangkat merupakan salah satu layanan rujukan spesialis yang berada di Kabupaten Sambas pada peringkat kelas C . Memiliki layanan rawat inap ,UGD ,Rawat Jalan, serta ditunjang dengan layanan penunjang medic (Laboratorium,

Radiologi , Farmasi dan Gizi). Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan per unit layanan menunjukkan pada tabel 7.

Tabel.7.Hasil SKM per Unit

NO	NAMA RUANGAN	IKM	MUTU	KETERANGAN
1	RAWAT INAP ANAK	78.44	B	
2	KEBIDANAN & PERINATOLOGI	77.15	B	Kecepatan pelayanan , biaya dan produk layanan,dengan IKM< 3, merupakan perhatian.
3	POLI RAWAT JALAN	78.63	B	Prosedur,Kecepatan pelayanan ,biaya dan perilaku dengan IKM< 3 merupakan perhatian.
4	RAWAT INAP PENYAKIT DALAM I	75.73	C	Prosedur,Kecepatan pelayanan ,biaya dan perilaku dengan IKM< 3 merupakan perhatian.
5	RAWAT INAP PENYAKIT DALAM II	79.92	B	
6	LABORATORIUM	71.44	C	Persyaratan,prosedur,Kecepatan pelayanan , biaya, produk layanan,kompetensi,dan perilaku pelakasana dengan IKM< 3, merupakan perhatian.
7	RADIOLOGI	81.43	B	
9	RAWAT INAP BEDAH	77.84	B	Prosedur,Kecepatan pelayanan ,biaya dan perilaku dengan IKM< 3 merupakan perhatian.
10	UNIT GAWAT DARURAT	77.24	B	Prosedur,Kecepatan pelayanan ,biaya dan perilaku dengan IKM< 3 merupakan perhatian.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di RSUD Pemangkat pada SMESTER I tahun 2019 sebesar 78.17 %, turun sebesar 0.89% (Permen PAN no.14 tahun 2018) dari 79.06 % , Penurunan persentase ini disebabkan karena keinginan dari pasien untuk segera diberikan pelayanan. Kecepatan pemberian layanan terhadap penderita tentunya berbeda , tergantung dari jenis penyakit yang diderita. Peningkatan ketersediaan tenaga medis spesialis, Non Medis, sarana dan peralatan perlu untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.Disamping itu biaya pelayanan dianggap kurang sesuai yang selama ini lebih banyak pelayanan melalui BPJS.
2. Ada peningkatan pelayanan lainnya yang ditunjukkan oleh petugas rumah sakit sejak diberikannya sertifikat ISO 9001 – 2008 dan kelulusan hasil Survey Akreditasi versi 2012 pada tanggal 28 sampai dengan 30 Nopember 2017, dengan capaian bintang EMPAT (Utama).
3. Manajemen RSUD Pemangkat berusaha untukmendorong seluruh staf untuk mengimplementasikan dokumen yang telah dibuat dalam rangka memberikan pelayanan terbaik sesuai Akreditasi Versi 2012.

B. Rekomendasi

1. Meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan(pada kolom rencana tindak lanjut dan identifikasi permasalahan) di semua titik pelayanan,dengan menerapkan SOP yang telah dibuat dan ditetapkan sesuai dengan pedoman Akreditasi.
2. Mengajukan permohonan penambahan tenaga medisdan non medis ke Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas.
3. Membuat program penambahan fisik dan peralatan medis maupun non medis untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan pelayanan prima.

Pemangkat , Juli 2019

KUESIONER SERVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN RSUD PEMANGKAT KABUPATEN SAMBAS							Diisi oleh petugas
Tanggal Survei : ..... Jam Survei :	☐	08.00-12.00	☐	13.00-17.00			☐ ☐ ☐
PROFIL							
Jenis Kelamin	1.	Laki-laki	2.	Perempuan			☐
Pendidikan	1.	SD ke bawah	4.	D1,D2,D3			
	2.	SLTP	5.	S1,D4			☐
	3.	SLTA	6.	S2 ke atas			
Pekerjaan Utama	1.	PNS	3.	Polri	5.	Wirausaha	
	2.	TNI	4.	Swasta			☐

II.PENDAPAT RESPONDEN TENTANGPELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

		P*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di kantor ini	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan.	1
	a. Tidak Sesuai	2
	b. Kadang-kadang Sesuai	3
	c. Sesuai	4
	d. Selalu Sesuai	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak Mampu	1
	b. Kurang Mampu	2
	c. Mampu	3
	d. Sangat Mampu	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan (menghormati/menghargai) dan keramahan (senyum/sapa) petugas dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
	b. Kurang sopan dan kurang ramah.	2
	c. Sopan dan ramah.	3
	d. Sangat sopan dan sangat ramah.	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang maklumat pelayanan (kewajiban pegawai) dalam pelaksanaan pelayanan di kantor ini	
	a. Tidak ada Maklumat Pelayanan.	1
	b. Ada tetapi tidak diterapkan	2
	c. Kadang-kadang diterapkan	3
	d.Sudahditerapkan	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat.	
	a. Tidak ada.	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
	c. Berfungsi kurang maksimal.	3
	d. Dikelola denganbaik.	4

Keterangan : P*) = Nilai responden (diisi olehpetugas)

SARANRESPONDEN :