

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



Atas Penyelenggaraan
Pelayanan di RSUD I.A Moeis
Kota Samarinda
Periode April - Juni 2022



Tim Survei Kepuasan Masyarakat



RSUD I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA



KATA PENGANTAR

RSUD IA Moeis Samarinda, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa akhirnya kami dapat menunaikan kewajiban tersebut setiap tahunnya.

Pada tahun 2022 ini telah dilaksanakan 2 (dua) kali survei triwulan yakni periode April – Juni 2022 dan Juli – September 2022. Hasil survei periode April – Juni 2022 telah menjadi salah satu acuan tindak lanjut perbaikan pelayanan yang dampaknya kepada masyarakat diharapkan akan terlihat pada survei berikutnya, untuk itulah Laporan Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di RSUD I.A Moeis periode Juli - September 2022 ini disusun.

Melalui hasil survei pendapat ini diharapkan RSUD IA Moeis Samarinda dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang berperan dalam mensukseskan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini. Besar harapan kami kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan dan saran terhadap hasil survei ini, guna dapat menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di RSUD IA Moeis Samarinda.

Samarinda, Oktober 2022

DIREKTUR,

dr. Syarifah Rahimah, M.Kes, AAAK

Pembina Utama Madya
NIP. 19740814200312200

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Abstrak.....	iii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	1
D. Metode Pengukuran	2
Bab II Hasil Pengukuran	4
A. Karakteristik Responden	4
B. Konversi Nilai IKM	6
C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan	6
Bab III Kesimpulan	9
Bab IV Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	10
Bab V Penutup.....	11
Lampiran	12

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD IA MOEIS SAMARINDA TRIWULAN KE-3 TAHUN 2022

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUD IA Moeis Samarinda pada triwulan ke-2 periode April - Juni 2022 mendapatkan kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah **78,93** dengan kategori **B (baik)**. Sebagai bentuk komitmen rumah sakit dalam peningkatan mutu layanan maka pelaksanaan survei terus dilakukan setiap bulannya dengan hasil capaiannya dilaporkan setiap 3 (tiga) bulan.

Secara kumulatif hasil survei triwulan ke-3 periode Juli-September 2022 mengalami peningkatan bila dibandingkan triwulan sebelumnya dengan nilai **82,58** kategori **B (baik)** atau **naik 3,65 poin**. Kenaikan terjadi pada semua parameter unsur pelayanan.

Pada periode ini nilai unsur **Sarana dan Prasarana** mendapat kenaikan nilai yang signifikan. Ini sejalan dengan telah terlaksananya beberapa tindak lanjut oleh manajemen rumah sakit terhadap hasil survei periode yang lalu. Nilai unsur **Waktu Pelayanan** meski meningkat namun masih dalam rentang nilai yang paling rendah sehingga masih menjadi fokus peningkatan pelayanan pada periode ini.

Berikut perbandingan hasil rekapitulas Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di triwulan ke-2 dan ke-3.

Tabel 1. Hasil penilaian responden terhadap unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN TRIWULAN 2	IKM UNSUR PELAYANAN TRIWULAN 3	NAIK / TURUN*
U1	Persyaratan Pelayanan	76,25	78,88	↑
U2	Prosedur	76,50	78,58	↑
U3	Waktu Pelayanan	73,25	76,78	↑
U4	Biaya/Tarif	95,37	96,58	↑
U5	Produk Layanan	75,42	79,03	↑
U6	Kompetensi Pelaksana	77,37	79,18	↑
U7	Perilaku Pelaksana	77,05	81,10	↑
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,27	95,25	↑
U9	Sarana dan Prasarana	66,45	78,28	↑
	Total (rata-rata)	78,93	82,58	↑
	Kategori	BAIK	BAIK	

Keterangan : * ↑ mengalami kenaikan ; ↓ mengalami penurunan

Kategori : 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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD IA Moeis Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Tujuan

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda pada tahun 2022 setiap triwulannya.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana**: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai

sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

D. Metode Pengukuran

1. **Metode pengukuran** : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka.
2. **Alat Ukur** : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Angka 1 mewakili : tidak baik; Angka 2 mewakili : kurang baik; Angka 3 mewakili : baik; Angka 4 mewakili : sangat baik. Pertanyaan dalam kuisioner adalah sebagai berikut :
 - a. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
 - b. bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - c. bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - d. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - e. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - f. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - g. bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - h. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - i. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Link kuisioner dibuat oleh Bagian ORTAL Pemkot Samarinda dengan alamat <http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/1HNvei>

3. **Responden** : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUD IA Moeis Samarinda, dimana jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.
4. **Lokasi survei** : RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda dan Website secara realtime.
5. **Pelaksana** : Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
6. **Waktu pengukuran** : pelaksanaan survei dilakukan sejak tanggal 1 April sampai 31 Desember 2022, adapun pelaporannya disampaikan triwulan.
7. **Metode pengolahan data**
 - a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
 - c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25

- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

8. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

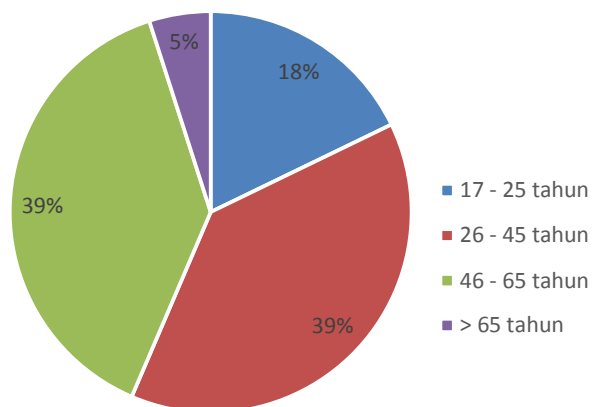
BAB II HASIL PENGUKURAN

A. Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

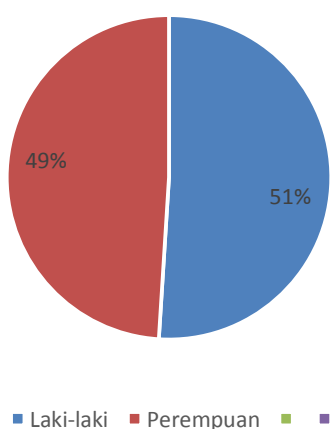
Pada survei periode triwulan ke-3 (Juli – September 2022) diperoleh **168 orang** responden dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Umur responden



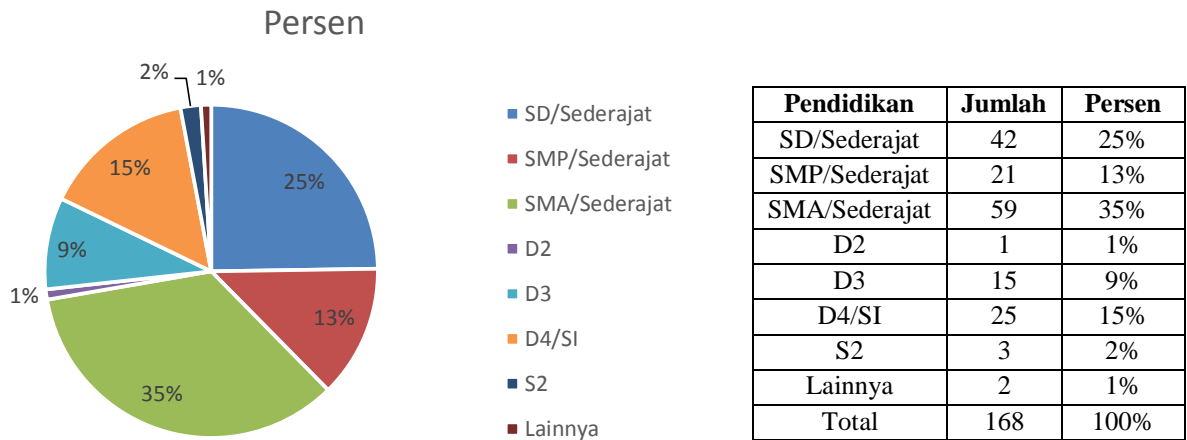
Usia Responden	Jumlah	Persen
17 - 25 tahun	30	18%
26 - 45 tahun	65	39%
46 - 65 tahun	65	39%
> 65 tahun	8	5%
Total	168	100%

2. Jenis kelamin



Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	86	51%
Perempuan	82	49%
Total	168	100%

3. Pendidikan



Berdasarkan data di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 26-45 tahun dan 46-65 tahun (masing-masing 39%)

Data tersebut menggambarkan responden berada pada rentang usia produktif, di usia produktif umumnya kesibukan harian berada pada masa puncak bila dibandingkan pada usia lansia dan usia sekolah, prosedur dan pelayanan yang memakan waktu lama di rumah sakit akan sangat mengganggu rutinitas pada usia ini sehingga kecepatan layanan menjadi salah satu unsur yang diharapkan.

2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki (51%).

Jumlah responden laki-laki lebih banyak dari perempuan, namun tidak terpaut terlalu jauh.

3. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA (35%), diikuti oleh SD (25%) dan SMP (13%).

Tingkat pendidikan tersebut menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan di RSUD I.A Moeis masih berada di level menengah ke bawah.

Tingkat pendidikan yang relatif rendah ini perlu menjadi perhatian bagi seluruh unit pemberi layanan agar informasi-informasi terkait prosedur pelayanan harus disampaikan dengan lebih detil, khususnya dalam mengalihbahasakan informasi medis seyogyanya menggunakan bahasa yang lebih mudah difahami oleh masyarakat awam.

B. Konversi Nilai IKM

Di bawah ini kami sajikan tabel data konversi nilai IKM hasil survei atas 9 (sembilan) Unsur Pelayanan periode 1 Juli - 30 September 2022 :

Tabel 2. Konversi Nilai IKM terhadap Pelayanan RSUD I.A Moeis Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Skor	
		Nilai Rata-rata	Kategori IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	78,88	Baik
U2	Prosedur	78,58	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76,78	Baik
U4	Biaya/Tarif	96,58	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	79,03	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	79,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	81,10	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	78,28	Baik
	TOTAL	82,58	Baik

Secara umum hasil survei kali ini menunjukkan bahwa RSUD I.A Moeis masuk pada kategori **Baik (B)** dengan total nilai **82,58**.

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi atau sangat baik terdapat pada **Biaya/Tarif** (96,58) diikuti oleh **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** (95,25). Unsur Biaya/Tarif tidak heran mendapat nilai tertinggi karena sebagian besar responden adalah peserta JKN.

Jika dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya, 5 (lima) unsur yang pada periode lalu mendapat nilai kurang baik kali ini semuanya mengalami kenaikan, yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan Pelayanan. **Kenaikan nilai paling tinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana** dimana terjadi kenaikan **11,83 poin**.

Kenaikan nilai kemungkinan berkorelasi dengan tindak lanjut yang telah diambil oleh manajemen rumah sakit sesuai dengan prioritas hasil survei periode sebelumnya. Beberapa aksi yang telah dilakukan antara lain menambah jumlah tempat duduk sehingga keluhan terkait pasien tidak dapat kursi tunggu dapat teratasi, selain itu upaya meningkatkan kenyamanan toilet tunggu pasien juga telah dilakukan dengan siaga menempatkan petugas kebersihan di setiap toilet, menambah pengharum ruangan, dan perbaikan exhaust fan toilet.

C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan

Sebagaimana amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka unsur nilai yang rendah dari hasil survei harus menjadi fokus utama dalam perbaikan pelayanan.

Unsur nilai paling rendah dapat menjadi bahan informasi dalam penyusunan rencana tindak lanjut di waktu yang akan datang, rencana tersebut

harus dibuat dalam rencana aksi perubahan pemberi pelayanan.

Adapun secara berurutan nilai hasil survey dari seluruh unsur pelayanan dari yang paling rendah ke tinggi dapat ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Urutan Unsur Pelayanan RSUD I.A Moeis Rendah ke Tinggi

No	Unsur Pelayanan	Skor	
		Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U3	Waktu Pelayanan	76,78	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	78,28	Baik
U2	Prosedur	78,58	Baik
U1	Persyaratan Pelayanan	78,88	Baik
U5	Produk Layanan	79,03	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	79,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	81,1	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	96,58	Baik
	Total (rata-rata)	82,58	Baik

Dari tabel di atas tampak bahwa unsur **Waktu Pelayanan** mendapat dilai paling rendah dengan nilai 76,78.

Untuk lebih memperjelas harapan responden lebih detil terkait pelayanan yang mereka terima, maka dalam survei ini juga diberikan sarana penyampaian saran dan keluhan responden secara tertulis melalui link kuisisioner.

Dari hasil kuisisioner terdapat keluhan dari responden yang merasa lama menunggu dokter di poliklinik dan pasien rawat inap yang menunggu persiapan ruangan. Hal ini masih sama dengan keluhan responden pada periode sebelumnya, sehingga perlu menjadi fokus perbaikan di periode ini.

Tabel 4. Saran Responden Terkait Pelayanan Rumah Sakit

Saran dan masukan dari responden
Nunggu dokternya agak lama (hampir 1 jam)
Terlalu lama nunggu ruangan (masuk mlm hbs magrib, sampai sekarang blm masuk ruangan) Sekarang pukul 09.00 pagi
Nunggu ruangan yg lama
Lebih ramah lagi perawat2nya
Perawat kurang sigap
(lebih) cekatan dalam pelayanan
Poli orto (kangker tulang belakang) Di poli dokternya lambat datang. Saya kesini blm ada ada dokter (jam 8.00) jam 9 nan br ada. Trs di apotik utk pengambilan obatnya lama sekali menunggunya. Dokternya klau bisa, pasien blm datang sdh ada di tempat. Jd pasien tdk menumpuk Krn menunggu dokternya.

Saya berobat disini rutin, tp kenapa penyakitnya kembali_ kembali lg. Atau mungkin karena obatnya yg kurang panet kh atau apa. Cmn dokternya yg tau. Bingung saya. Padahal sdh rutin berobat & minum obat.

Kursi tunggu di depan radiologi kurang

Apotek rawat jalan....cepat pelayanannya,komunikatif petugasnya dan ramah. Pengambilan obat sesuai dg waktu ygseharusnya... agak lama dibagian peracikkan/atau puyer untuk anak2 dan itu wajar. Petugas farmasi juga ramah dan bersahaja. Kursi di ruang tunggu kurang

Agar plastik skat ruang apotik di ganti kaca..krn saya rasa kurang layak di pandang.

Luar biasa baik pelayanan yang diberikan. Bisa dimaksimalkan lebih sarana dan prasarana terutama di ruang tunggu

Tingkatkan lagi pelayanan yang lebih baik lagi.kursi di ruang tunggu kalau bisa ditambah lagi.

Sebelumnya Terimakasih buat para petugas yg bekerja dgn baik saat pelayanan...tp bisakah disediakan wifi gratis saat menunggu obat agar tdk bosan.

kursinya mungkin bisa ditambah

Pelayanannya baik dan petugasnya ramah, penjelasan terkait obat yg diberikan juga sudah cukup jelas. Tapi kursi tunggu kurang sehingga banyak pasien yang mengantri dengan berdiri, ac nya pun kurang dingin

BAB III KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda triwulan ke-3 periode Juli-September 2022 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **82,58** ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda sudah baik dan memenuhi harapan.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif periode ini meningkat bila dibandingkan dengan periode sebelumnya dari **78,93** menjadi **82,58** atau naik sebesar **3,65 poin**. Angka ini masih dinamis dan dapat berubah sampai akhir tahun periode survei yakni 31 Desember 2022.
3. Unsur dengan hasil penilaian paling rendah yang menjadi fokus peningkatan layanan yaitu **Waktu Pelayanan**, dimana masih dalam kategori kurang baik

Tabel 5. Perbandingan Nilai Survei IKM Triwulan 2 dan 3

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN TRIWULAN 2	IKM UNSUR PELAYANAN TRIWULAN 3	NAIK / TURUN*
U1	Persyaratan Pelayanan	76,25	78,88	↑
U2	Prosedur	76,50	78,58	↑
U3	Waktu Pelayanan	73,25	76,78	↑
U4	Biaya/Tarif	95,37	96,58	↑
U5	Produk Layanan	75,42	79,03	↑
U6	Kompetensi Pelaksana	77,37	79,18	↑
U7	Perilaku Pelaksana	77,05	81,10	↑
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,27	95,25	↑
U9	Sarana dan Prasarana	66,45	78,28	↑
	Total (rata-rata)	78,93	82,58	↑
	Kategori	BAIK	BAIK	

Keterangan : * ↑ mengalami kenaikan ; ↓ mengalami penurunan

Kategori : 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

BAB IV
REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2022 triwulan ke-3 tersebut di atas disusunlah Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Rencana Waktu	Penanggung jawab
1	Waktu Pelayanan	Evaluasi Waktu Layanan Poli	Oktober 2022	Kabid Pelayanan
		Evaluasi Waktu Tunggu di Pendaftaran Rawat Inap	Oktober 2022	Ka.TU
		Evaluasi Waktu Tunggu di Apotek	Oktober 2022	Kabid Penunjang

BAB V PENUTUP

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2022 triwulan ke-3 kami sampaikan, sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat akan tetap dilanjutkan, yang mana hasilnya akan disampaikan pada triwulan berikutnya.




LAMPIRAN

- Foto tampilan link survei yang disusun oleh Bagian ORTAL Pemkot
- Foto tampilan hasil survei di website Bagian ORTAL Pemkot
- Foto kegiatan survei
- Tabel rekapitulasi hasil pengisian kuisisioner oleh responden
- Tabel saran dan masukan dari responden

Foto tampilan link survei yang disusun oleh Bagian ORTAL Pemkot
<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/1HNvei>

NOT secure | organisasi.samarindakota.go.id/skm/survei/opp-5041-3f09-3571-4b62-8ccc-63a6e140e903

 ☰


KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Profil Responden dan Jenis Layanan yang Diterima
Informasi pribadi responden akan disimpan secara aman dan tidak dipublikasikan

Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia (tahun)	<input type="text"/>
Pendidikan	— Pilih Pendidikan Terakhir — ▼

NOT secure | organisasi.samarindakota.go.id/skm/survei/opp-5041-3f09-3571-4b62-8ccc-63a6e140e903

 ☰

Pendidikan	— Pilih Pendidikan Terakhir — ▼
Pekerjaan	— Pilih Pekerjaan — ▼
No. Telp. / HP	<input type="text"/>
OPD Pemberi Layanan	RSUD INCE ABDUL MOEIS ▼
Unit Pelayanan	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik ▼
Jenis Layanan yang Diterima	Penjelasan singkat tentang pelayanan yang telah Anda terima (maksimal 255 karakter) <input type="text"/>

Foto tampilan hasil survei di website Bagian ORTAL Pemkot
<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin>

Analisis SKM

Hasil Pengolahan Data Survei

Tahun: 2022 | Bulan: Pilih Tahun | OPD: RSUD-INCE ABDUL MOES | Unit Pelayanan: Pilih Unit

Bulan: Jul s.d. Sept

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	54	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	70	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	36	L	Wiraswasta	SD	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	56	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Analisis SKM

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN: 530 528 516 648 531 532 545 640 526

NRR PER UNSUR PELAYANAN: 3.155 3.143 3.071 3.883 3.161 3.167 3.264 3.81 3.131

NRR TERTIMBANG: 0.35 0.349 0.341 0.429 0.351 0.352 0.36 0.423 0.348

IKM UNIT PELAYANAN: 82,58 (Baik)

Kode	Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula
U1	Penyediaan	25,00 - 64,99	Tidak baik	$ISU = IIM$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65,00 - 75,60	Kurang baik	$NBSU = JNU + n$
U3	Waktu Pelaksanaan	76,61 - 88,30	Baik	$NBSI = NRRU \times 0,111$
U4	Biaya/Tarif	88,31 - 100,00	Sangat baik	$ISU = I(NRRU) \times 25$
U5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan			
U6	Kompetensi Pelaksana			
U7	Perilaku Pelaksana			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9	Sarana dan Prasarana			

Foto Kegiatan Survei

