



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UPTD. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

TAHUN 2021

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD RSUD Tarakan dapat terselesaikan. Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat didasari adanya kebutuhan untuk menyediakan pelayanan di UPTD RSUD Tarakan yang lebih baik. Pelayanan publik yang bermutu menjadi sebuah tantangan yang harus diwujudkan oleh penyedia layanan publik, dalam hal ini UPTD RSUD Tarakan, dimana beragamnya kebutuhan masyarakat yang kompleks akan pelayanan kesehatan.

Pelaksanaan SKM idealnya dilakukan secara berkala per 3 bulan, 6 bulan atau satu tahun sekali, hal ini untuk melihat tren perkembangan perbaikan pelayanan publik dan menajadi jembatan kebutuhan masyarakat yang cepat berubah. UPTD RSUD Tarakan sebagai pelayanan publik di area kesehatan terus menerus melakukan berbagai upaya perbaikan untuk menangkap kebutuhan masyarakat salah satunya dengan melakukan SKM.

Kami menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka pelaksanaan SKM ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kami tim SKM UPTD RSUD Tarakan mengucapkan terima kasih kepada Gubernur Provinsi Kalimantan Utara, Sekertaris Daerah Provinsi Kalimantan Utara, Kepala Biro Organisasi Provinsi Kalimantan Utara, Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara dan kepada dr Franky Sientoro, Sp.A selaku Direktur UPTD RSUD Tarakan.

Sebagai buah karya pada umumnya tidak pernah luput dari kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, kami sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang dapat membangun dan menyempurnakan kualitas survey di masa yang akan datang. Kami juga mengharapkan hasil SKM ini tidak hanya menjadi tolak ukur pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan, melainkan sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan.

Tarakan, Juni 2021

Tim SKM

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Kajian .....	2
C. Tujuan dan Manfaat Survei .....	3
D. Sasaran .....	3
E. Hasil Yang Diharapkan .....	4
<b>BAB II PENGEMBANGAN INSTRUMEN DAN METODOLOGI</b> .....	5
A. Ruang Lingkup dan Tahap Pelaksanaan Survei.....	5
B. Metodologi Suvei .....	7
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PROFIL UPTD RSUD TARAKAN</b> .....	12
<b>BAB IV HASIL SURVEI LAYANAN PUBLIK UPTD RSUD TARAKAN</b> .....	14
<b>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA</b> .....	14
A. Demografi .....	14
B. Analisis Kepuasan .....	25
C. Hasil Kuantitatif terhadap Saran dan Masukan Responden .....	31
<b>BAB V ANALISIS PERBANDINGAN DAN TREND SKM</b> .....	37
<b>DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	37
A. Trend dan Perbandingan SKM .....	37
B. Rencana Tindak Lanjut.....	38
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	41
A. KESIMPULAN .....	41
B. SARAN .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Lokus Survei Berdasarkan Jenis Layanan .....	7
Tabel 2.2 Gambaran Populasi Per Unit Layanan.....	8
Tabel 2.3 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 4.1 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Usia pada bulan April 2021(N= 409) .....	15
Tabel 4.2 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Jenis Kelamin pada bulan April 2021(N= 409).....	17
Tabel 4.3 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pendidikan pada bulan April 2021(N= 409).....	18
Tabel 4.4 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Domisili pada bulan April 2021(N= 409) .....	19
Tabel 4.5 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Status Pembiayaan pada bulan April 2021(N= 409) .....	20
Tabel 4.6 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan pada bulan April 2021(N= 409).....	21
Tabel 4.7 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Alasan Berobat pada bulan April 2021(N= 409) .....	23
Tabel 4.8 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pekerjaan pada bulan April 2021(N= 409).....	24
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Masyarakat Enam Instalasi Pelayanan UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	25
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409) .....	26
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	27
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	27
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	28
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Farmasi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	29
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Laboratorium Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	30
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Radiologi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409) .....	31

Tabel 4.17	Saran dan Masukan Di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	32
Tabel 4.18	Saran dan Masukan Di Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	33
Tabel 4.19	Saran dan Masukan Di Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	33
Tabel 4.20	Saran dan Masukan Di Instalasi Farmasi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	34
Tabel 4.21	Saran dan Masukan Di Instalasi Radiologi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	35
Tabel 4.22	Saran dan Masukan Di Instalasi Laboratorium Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409).....	35
Tabel 5.1	Perbandingan dan Trend Nilai Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium di UPTD RSUD Tarakan Tahun 2020 dan 2021 .....	37
Tabel 5.2	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Rawat Jalan .....	38
Tabel 5.3	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Rawat Inap .....	39
Tabel 5.4	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Gawat Darurat.....	39
Tabel 5.5	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Farmasi .....	39
Tabel 5.6	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Radiologi .....	40
Tabel 5.7	Rencana Tindak Lanjut Instalasi Laboratorium .....	40

## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Usia pada bulan April 2021(N= 409) .....	15
Diagram 4.2 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Jenis Kelamin pada bulan April 2021(N= 409) .....	16
Diagram 4.3 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pendidikan pada bulan April 2021(N= 409) .....	17
Diagram 4.4 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Domisili pada bulan April 2021(N= 409) .....	18
Diagram 4.5 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Status Pembiayaan pada bulan April 2021(N= 409) .....	20
Diagram 4.6 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan pada bulan April 2021(N= 409) .....	21
Diagram 4.7 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Alasan Berobat pada bulan April 2021(N= 409) .....	22
Diagram 4.8 Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pekerjaan pada bulan April 2021(N= 409) .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Rekomendasi BPS
- Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik menurut undang-undang 25 tahun 2009 dapat di maknai sebagai rangkaian kegiatan untuk memberikan layanan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, Jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pemerintah memiliki salah satu fungsi yang hakiki yaitu pelayanan, Dalam mengemban tugas sebagai pemberi pelayanan publik pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pedayagunaan aparatur negara.

Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan pada masyarakat umum. Melihat kompleksitas pelayanan Rumah Sakit, berkembangnya teknologi dan tingkat pendidikan, sosial ekonomi masyarakat, rumah sakit harus beradaptasi dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik dan bermutu serta keselamatan dalam pelayanan kesehatan. Keadaan tersebut mengharuskan rumah sakit sebagai pemeberi layanan kesehatan secara bertahap meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, safety serta memberi kepuasan terhadap masyarakat.

UPTD RSUD Tarakan memiliki visi menjadi Rumah Sakit terdepan yang bertumpu pada teknologi, sumber daya manusia dan kemandirian. UPTD RSUD Tarakan dibawah pemerintahan Provinsi Kalimantan Utara mendukung pembangunan kesehatan secara sistematis, berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab sehingga tercipta *Good Governance*. Untuk mewujudkan hal tersebut maka UPTD RSUD berupaya untuk terus menerus memperbaiki

pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, peningkatan kualitas pelayanan publik berkelanjutan diperlukan evaluasi. Evaluasi dapat dilakukan dengan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD RSUD Tarakan dapat menjadi dasar untuk menggambarkan kebutuhan dan perbaikan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkualitas dan melakukan survei mengenai kepuasan pelanggan perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. sehubungan dengan hal tersebut UPTD RSUD Tarakan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada 6 Instalasi di bawah naungannya untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah tarakan tahun 2021.

## **B. Pertanyaan Kajian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara?
2. permasalahan dan tantangan apa yang berkembang dalam pelayanan yang diberikan oleh UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara?
3. Upaya perbaikan apa yang dapat diambil untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang berkembang dalam pelayanan yang diberikan oleh UPTD RSUD Kalimantan Utara?

### **C. Tujuan dan Manfaat Survei**

#### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dari survey ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan kesehatan di 6 instalasi di UPTD RSUD Tarakan

#### **2. Tujuan khusus**

- a. Teridentifikasi faktor Sosiodemografi masyarakat yang berkunjung di UPTD RSUD Tarakan meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan
- b. Teridentifikasi tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan di UPTD RSUD Tarakan
- c. Teridentifikasinya upaya peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dan manajemen yang dapat diambil berdasarkan hasil survey

#### **3. Manfaat Survei**

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD RSUD Tarakan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai data dasar untuk membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan
- b. Sebagai salah satu sumberi informasi bagi masyarakat terhadap kinerja UPTD RSUD Tarakan

### **D. Sasaran**

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara, sasaran yang ingin capai adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk aktif memberikan penilaian kinerja UPTD RSUD Tarakan
2. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara
3. Mendorong UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan
4. Mendorong UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

**E. Hasil Yang Diharapkan**

Hasil yang diharapkan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah tersusunnya laporan kegiatan survei yang berisi informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disajikan dalam bentuk indeks (IKM), identifikasi permasalahan dan tantangan yang berkembang, dan rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan pada lingkup UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara

## **BAB II**

### **PENGEMBANGAN INSTRUMEN DAN METODOLOGI**

#### **A. Ruang Lingkup dan Tahap Pelaksanaan Survei**

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup layanan UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara pada tahun 2019 disusun dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam penerapannya, dilakukan pengembangan dan penyesuaian berdasarkan konteks atau kebutuhan survei pelayanan.

##### **1. Variabel**

Dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup (variabel) yang disurvei untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

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

Variabel-variabel tersebut selanjutnya disusun dan dikembangkan menjadi kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTD RSUD Tarakan Kalimantan Utara dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan jenis layanan/unit layanan yang akan disurvei;
- b. Menentukan populasi dan sampel (responden dan key informant);
- c. Menyusun instrumen survei;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## B. Metodologi Suvei

### 1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei ini kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian dengan maksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan (Sugiyono, 2010). Tujuan pendekatan ini adalah menjelaskan fenomena lebih terorganisir dan terstruktur sebagai pembuktian. Dalam penelitian kuantitatif variabel yang akan diteliti di definisikan dalam bentuk operasional.

### 2. Tempat survei

Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik 2019 di UPTD RSUD Tarakan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dilakukan di 6 (enam) area pelayanan, yaitu:

**Tabel 2.1**  
**Lokus Survei Berdasarkan Jenis Layanan**

No	Unit Pelayanan
1	Instalasi Gawat Darurat
2	Instalasi Farmasi
3	Instalasi Radiologi
4	Instalasi Rawat Inap
5	Instalasi Rawat Jalan
6	Instalasi Laboratorium

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah unit secara menyeluruh yang spesifik dalam satu kesatuan dengan kualitas dan karakteristik tertentu dalam pengamatan yang akan dilakukan (Sabri & Hastono, 2014). Populasi terjangkau yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap, rawat jalan, farmasi, laboratorium, radiologi dan IGD di UPTD RSUD Tarakan pada bulan April 2021

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen populasi dan merupakan unit yang paling dasar dari pengumpulan data (Sastroasmoro & Ismail, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* beserta teknik *consecutive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dipilih dari populasi yang ada dengan menyesuaikan kriteria survei sampai jumlah sampel terpenuhi pada waktu bersamaan dan simultan. (Sastroasmoro & Ismail, 2014).

Besar sampel penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah populasi yang ada pada UPTD RSUD Tarakan. Target populasi yang digunakan dalam survei ini menggunakan data pada tahun 2020. Gambaran populasi pada 6 instalasi rawat inap sebagai berikut

**Tabel 2.2 Gambaran Populasi Per Unit Layanan**

No	Unit	Jumlah Kunjungan	Porsentase (%)	Sampel
1	IGD	9890	6	25
2	Farmasi	42857	26	110
3	Radiologi	6594	4	17
4	Rawat Inap	14835	9	38
5	Rawat Jalan	69231	42	178
6	Laboratorium	21429	13	55
	Total	164. 836	<b>100</b>	423

Setelah ditentukan populasi, penentuan jumlah sampel kemudian dilakukan dengan mengacu pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan yang terdapat dalam Permenpan No 14 tahun 2017 didapatkan jumlah sampel sebesar 384, kemudian ditambahkan 10% maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 423. Dalam survei ini dalam berjalanya survei ada kuesioner yang tidak lengkap, sehingga dieksklusikan sehingga jumlah sampel akhir survei sebanyak 409

## 4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di lingkungan UPTD RSUD Tarakan

Kalimantan Utara ini adalah data primer. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

Kuesioner disusun dan dikembangkan dalam pertanyaan/ Pernyataan untuk mengukur persepsi dengan skala Likert 1-4 (semakin tinggi angka, semakin baik nilai yang diberikan). Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, meliputi : Bagian I : Berisi informasi mengenai identitas responden, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, Status pembiayaan, pendidikan, domisili, kunjungan dan alasan berobat ke UPTD RSUD Tarakan. Data-data ini bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik sekaligus melihat proporsionalitas sebaran pengisian kuesioner.

Bagian II : Berisi informasi terkait penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan, yang meliputi: penilaian terkait dengan persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana dari perspektif pendapat penerima pelayanan (responden).

## 5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data kuesioner yang telah terisi dilakukan secara kuantitatif menggunakan aplikasi *Excel*. Hasil pengolahan aplikasi *Excel* menghasilkan indeks yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur/variabel pelayanan yang dinilai. Rumusan penghitungan indeks dalam *Excel* disusun dengan mengacu kepada ketentuan yang terdapat dalam Permenpan-RB No. 14/2017. Untuk menghitung IKM, sebelumnya ditentukan terlebih dahulu “bobot nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Karena survei menggunakan keseluruhan unsur/variabel pelayanan (variabel), maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Selanjutnya bobot nilai rata-rata tertimbang ini digunakan untuk menghitung nilai IKM, yaitu dengan menggunakan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya nilai IKM tersebut dibagi kedalam beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.3**

**Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit</b>
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6-3,064	65-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644- 3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0	88,31-100,00	A	Sangat Baik

sumber : Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017

Analisis data lanjutan yang bersifat kualitatif dilakukan secara deskriptif melalui penyajian data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan. Analisis kualitatif merupakan deskripsi maupun pendalaman dari analisis kuantitatif yang menghasilkan indeks atau gambaran numerik atas kondisi layanan. Oleh karena itu, analisis kualitatif memberikan gambaran kualitatif atas temuan yang diperoleh, terutama pada aspek permasalahan dan tantangan penyelenggaraan layanan. Selain itu, analisis deskriptif kualitatif juga menjadi bagian dari input analisis secara keseluruhan yang dilakukan melalui pendekatan triangulasi data, yaitu mengkonfirmasi berbagai data dan informasi dari berbagai sumber data (kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi). Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan objektivitas hasil penelitian.

### BAB III

#### **GAMBARAN UMUM PROFIL UPTD RSUD TARAKAN**

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan adalah salah satu rumah sakit yang berada di daerah bagian utara dari Propinsi Kalimantan Timur, tepatnya di Kota Tarakan Jl. Pulau Irian Kampung Satu Skip yang berbatasan wilayah NKRI dengan negara tetangga serumpun Malaysia.

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan, Kalimantan Timur pada awalnya didirikan pada tahun 1947 dengan status milik pemerintah Swatantra Kabupaten Bulungan dengan kelas rumah sakit tipe D. Pendirian ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai untuk masyarakat umum di lingkungan pulau Tarakan.

Pada awal keberadaan gedung UPTD RSUD Tarakan masih menumpang pada Dinas Kesehatan Tentara (DKT) dengan menempati sebuah gedung rumahsakit di Jl. Palima Batur, Kelurahan Pamusian, Kecamatan Tarakan Tengah bersamasama dengan Dinas Kesehatan Tentara. Saat ini bekas gedung tersebut telah beralih fungsi menjadi Asrama Tentara Angkatan Laut (TNI-AL).

Mulai pertengahan tahun 1958, UPTD RSUD Tarakan secara bertahap pindah dari gedung lama di Jl. Panglima Batur ke gedung baru rumahsakit di Jl. Pulau Irian, Kelurahan Kampung Satu Skip. Keberadaan gedung rumahsakit di Jl. Pulau Irian, pada awalnya adalah milik perusahaan BPM (Bataysje Petroleum Maschavei) yang pada tahun 1959 mulai pindah lokasi kerja ke Pulau Bunyu. Pada awal perpindahan ke gedung baru tersebut, UPTD RSUD Tarakan hanya melayani rawat jalan. Untuk unit rawat inap masih dipakai oleh RS BPM tersebut. Setelah secara keseluruhan perusahaan BPM pindah ke pulau Bunyu, maka baru pada saat itulah UPTD RSUD Tarakan pindah sepenuhnya secara permanen menempati gedung yang ada saat ini.

Pada awalnya UPTD RSUD Tarakan adalah milik Pemerintah Swatantra Kabupaten Bulungan, namun karena biaya operasional yang cukup tinggi UPTD RSUD Tarakan diserahkan kepemilikannya ke Propinsi Kalimantan Timur terhitung mulai tanggal 1 Januari 1964 berdasar surat keputusan Kepala Dinas Kesehatan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Timur No. 64195/II-1 /PA tanggal 31 Maret 1964. Perkembangan rumah sakit mulai pesat, pada tahun 1987 UPTD RSUD Tarakan

berhasil ditingkatkan dari RS tipe D menjadi RS tipe C berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan No. 303/MENKES/SK/IV/1987 tanggal 30 April 1987. Pada tahun 2003 UPTD RSUD Tarakan kembali berhasil ditingkatkan dari RS tipe C menjadi RS tipe B non pendidikan berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan No. 196/Men.Kes.SK/II/2003 serta surat keputusan Gubernur Kalimantan Timur No. 445/K.85/2003

Pada tahun 2009, UPTD RSUD Tarakan sedang dalam masa pembangunan gedung baru untuk meningkat kapasitas pelayanan sebesar 450 tempat tidur, sehingga kapasitas total meningkat dari 220 tempat tidur menjadi 670 tempat tidur. Gedung baru ini didesain dengan konsep modern dan atraktif untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

UPTD RSUD Tarakan dalam pelayanannya mencakup beberapa wilayah di utara Kalimantan Timur antarlain: Kota Tarakan, Kabupaten Berau, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, dan Kabupaten Tana Tidung. UPTD RSUD Tarakan dalam pembangunannya berdasarkan dari komitmen kebijakan yang kuat antara Gubernur dan Jajaran Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dengan DPRD Provinsi Kalimantan Timur serta Pemerintah Kota Tarakan, Pemerataan keadilan penyediaan sarana pelayanan kesehatan yang lengkap bagi masyarakat di Wilayah Utara Kalimantan Timur.

Adapun Visi dari UPTD RSUD Tarakan adalah “Menjadi Rumah Sakit Terdepan Yang Bertumpu Pada Teknologi, Sumber Daya Manusia dan Kemandirian”. Sedangkan misi dari UPTD RSUD Tarakan adalah:

1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang paripurna.
2. Meningkatkan program pelatihan, Pendidikan dan penelitian
3. Mewujudkan pengelolaan rumah sakit yang profesional.
4. Meningkatkan kontribusi hasil usaha serta pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI LAYANAN PUBLIK UPTD RSUD TARAKAN**  
**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 terhadap pelayanan UPTD RSUD Tarakan diperoleh melalui analisis yang dilakukan terhadap kuesioner yang diisi oleh 409 responden. Hal survei menunjukkan bahwa secara kuantitatif (indeks) persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang berasal dari 6 (enam) unit layanan baik tetapi ada beberapa standar yang membutuhkan berbagai upaya perbaikan/peningkatan layanan.

Untuk hasil secara terperinci akan kami paparkan dalam dua tahap yaitu hasil demografi responden dan hasil IKM berdasarkan enam instalasi di UPTD RSUD Tarakan sebagai berikut

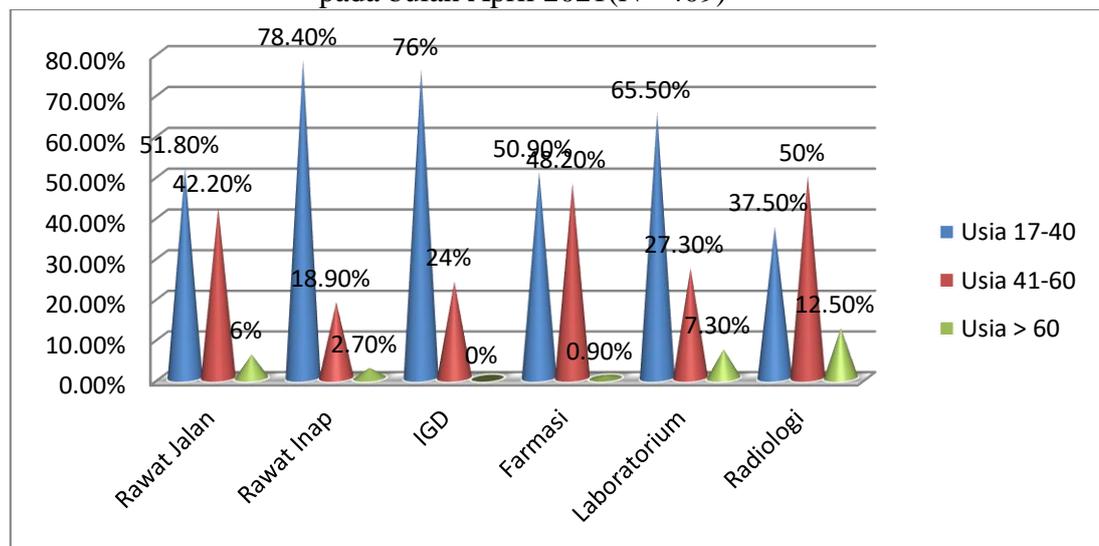
**A. Demografi**

Hasil univariat pada survei ini tentang karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, domisili, status pembiayaan, kunjungan, alasan berkunjung dan pekerjaan

1. Usia

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan usia dapat diketahui pada diagram 4.1 sebagai berikut:

Diagram 4.1  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan usia  
pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan Diagram 4.1 diatas menunjukkan Sebagian Besar responden dalam Survei Kepuasan masyarakat pada 6 instalasi di UPTD RSUD Tarakan adalah dalam rentang usia 17-40 tahun. Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJA), Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Laboratorium memiliki jumlah responden sebagian besar pada rentang usia 17-40 Tahun. Sedangkan pada Instalasi Radiologi sebagian besar responden pada rentang usia 40-60 tahun. Hasil didapatkan imbang instalasi Farmasi antara rentang usia 17-40 tahun dan 40- 60 tahun. Pada IGD dan Farmasi didapatkan data tidak ada responden pada rentang usia > 60 tahun. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut

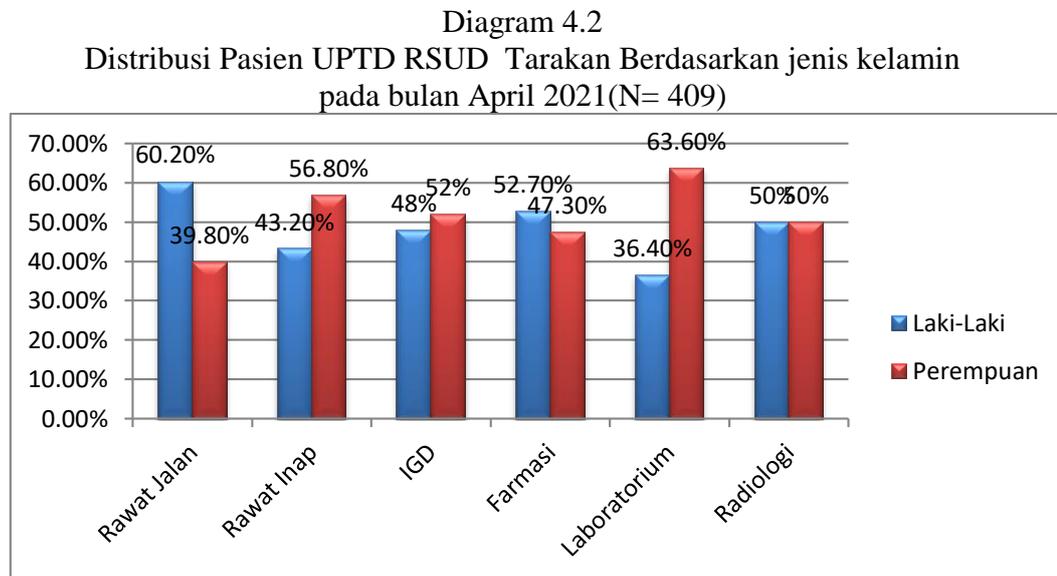
Tabel 4.1  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan usia  
pada bulan April 2021(N= 409)

No	Instalasi	Usia 17-40		Usia 41-60		Usia > 60		Kumulatif	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Rawat Jalan	86	51,8	70	42,2	10	6	166	100
2	Rawat Inap	29	78,4	7	18,9	1	2,7	37	100
3	IGD	19	76	6	24	0	0	25	100
4	Farmasi	56	50,9	53	48,2	1	0,9	110	100
5	Laboratorium	36	65,5	15	27,3	4	7,3	55	100
6	Radiologi	6	37,5	8	50	2	12,5	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

## 2. Jenis Kelamin

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui pada diagram 4.2 sebagai berikut:



Berdasarkan Diagram 4.2 diatas menunjukkan Sebagian Besar responden dalam Survei Kepuasan masyarakat pada 6 instalasi di UPTD RSUD Tarakan adalah berjenis kelamin perempuan. Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Laboratorium sebagaian besar responden berjenis kelamin perempuan. Sedangkan pada Instalasi Rawat Jalan (IRJA) dan Farmasi sebagaian besar Responden berjenis kelamin Laki-laki. Data yang berbeda didapatkan pada Instalasi Radiologi dimana laki-laki dan perempuan memiliki nilai yang sama masing-masing 50 %. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut

Tabel 4.2  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Jenis Kelamin  
pada bulan April 2021 (N= 409)

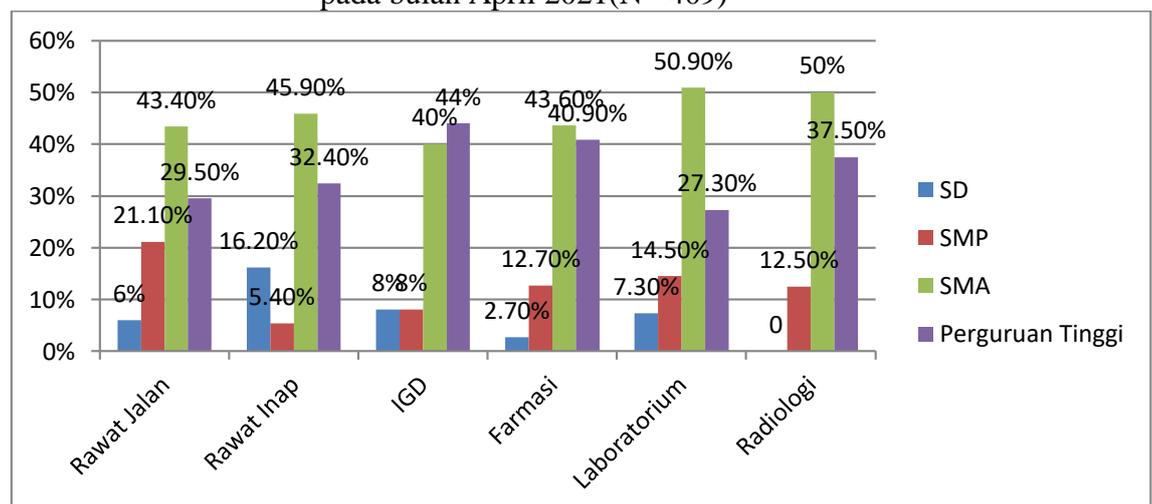
No	Instalasi	Laki-Laki		Perempuan		Kumulatif	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	Rawat Jalan	100	60,2	66	39,8	166	100
2	Rawat Inap	16	43,2	21	56,8	37	100
3	IGD	12	48	13	52	25	100
4	Farmasi	58	52,7	52	47,3	110	100
5	Laboratorium	20	36,4	35	63,6	55	100
6	Radiologi	8	50	8	50	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

### 3. Pendidikan

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan Pendidikan dapat diketahui pada diagram 4.3 sebagai berikut:

Diagram 4.3  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pendidikan  
pada bulan April 2021 (N= 409)



Berdasarkan Diagram 4.3 diatas menunjukkan Sebagian Besar responden dalam Survei Kepuasan masyarakat pada 6 instalasi di UPTD RSUD Tarakan memiliki tingkat pendidikan sederajat SMA. Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJA), Farmasi, Radiologi dan Laboratorium sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Sedangkan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagian besar Responden berjenis dengan tingkat

pendidikan Perguruan Tinggi. Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJA), Farmasi, IGD dan Laboratorium terdapat masyarakat dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SD. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut

Tabel 4.3  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pendidikan  
bulan April 2021(N= 409)

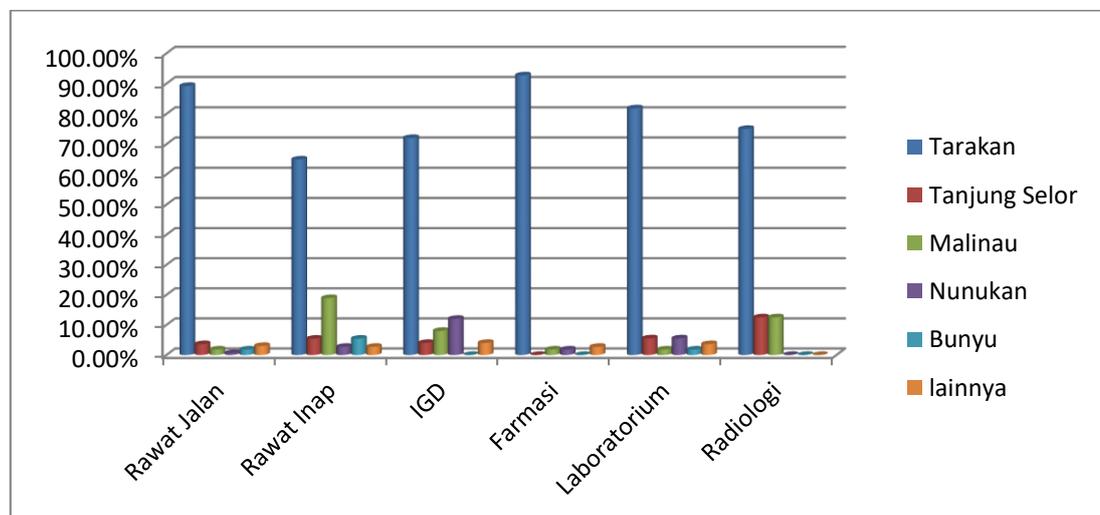
No	Instalasi	PERGURUAN									
		SD		SMP		SMA		TINGGI		Kumulatif	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	Rawat Jalan	10	6	35	21,1	72	43,4	49	29,5	166	100
2	Rawat Inap	6	16,2	2	5,4	17	45,9	12	32,4	37	100
3	IGD	2	8	2	8	10	40	11	44	25	100
4	Farmasi	3	2,7	14	12,7	48	43,6	45	40,9	110	100
5	Laboratorium	4	7,3	8	14,5	28	50,9	15	27,3	55	100
6	Radiologi	0	0	2	12,5	8	50	6	37,5	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

#### 4. Domisili

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan domisili dapat diketahui pada diagram 4.4 sebagai berikut:

Diagram 4.4  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Domisili  
pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan Diagram 4.4 diatas menunjukkan mayoritas responden dalam Survei Kepuasan masyarakat pada 6 instalasi di UPTD RSUD Tarakan berasal dari kota Tarakan. Bahkan di instalasi Farmasi didpaatkan 90% lebih responden berasal dari kota Tarakan. Kota Malinau menempati urutan kedua sebagai tempat asal responden. Selain kota Tarakan dan Malinau responden berasal dari kota Tanjung selor, Nunukan, bunyu dan lainnya yang tersebar di pada beberpa instalasi. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan domisili dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut

Tabel 4.4  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Domisili  
bulan April 2021(N= 409)

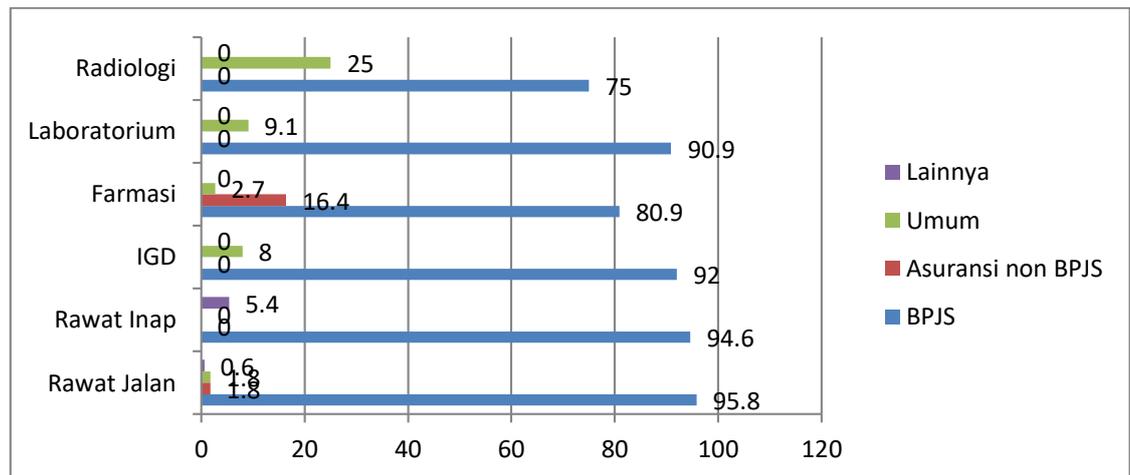
No	Instalasi	Tarakan		Tanjung Selor		Malinau		Nunukan		Bunyu		lainnya		Kumulatif	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Rawat Jalan	148	89,2	6	3,6	3	1,8	1	0,6	3	1,8	5	3	166	100
2	Rawat Inap	24	64,9	2	5,4	7	18,9	1	2,7	2	5,4	1	2,7	37	100
3	IGD	18	72	1	4	2	8	3	12	0	0	1	4	25	100
4	Farmasi	102	92,7	0	0	2	1,8	2	1,8	1	0,9	3	2,7	110	100
5	Laboratorium	45	81,8	3	5,5	1	1,8	3	5,5	1	1,8	2	3,6	55	100
6	Radiologi	12	75	2	12,5	2	12,5	0	0	0	0	0	0	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

## 5. Status pembiayaan

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan status pembiayaan dapat diketahui pada diagram 4.5 sebagai berikut:

Diagram 4.5  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Status Pembiayaan  
pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan Diagram 4.5 diatas dapat diketahui bahwa responden sebagai pelanggan BPJS mendominasi di enam instalasi UPTD RSUD Tarakan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat. Terdapat sebaran data pasien umum di lima instalasi yaitu instalasi Farmasi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Radiologi dan Instalasi Laboratorium. Pada Instalasi Rawat Inap dan Farmasi terdapat responden yang menggunakan Asuransi non BPJS. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan status pembiayaan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut

Tabel 4.5  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Status Pembiayaan  
bulan April 2021(N= 409)

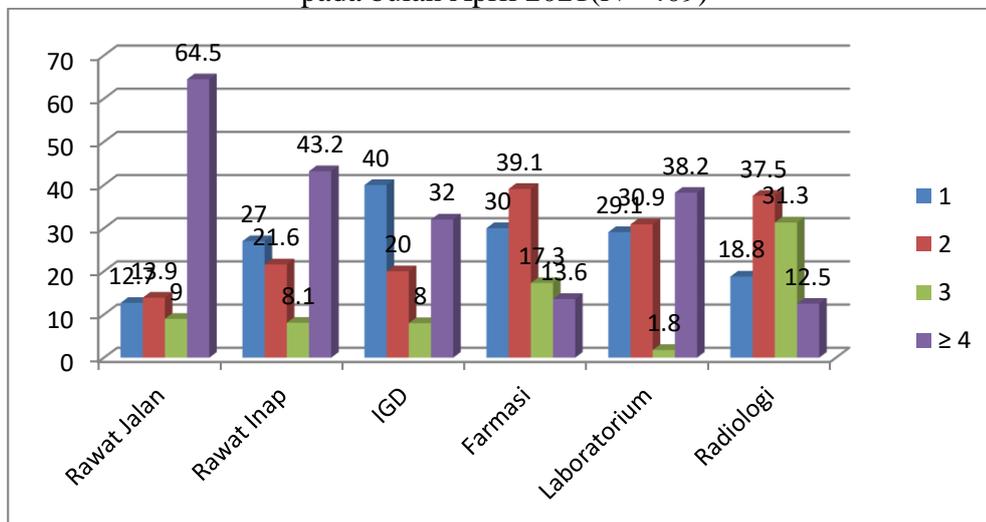
No	Instalasi	Asuransi				Kumulatif	
		BPJS	non BPJS	Umum	Lainnya	$\Sigma$	%
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	Rawat Jalan	159	95,8	3	1,8	166	100
2	Rawat Inap	35	94,6	0	0	37	100
3	IGD	23	92	0	0	25	100
4	Farmasi	89	80,9	18	16,4	110	100
5	Laboratorium	50	90,9	0	0	55	100
6	Radiologi	12	75	0	0	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

## 6. Kunjungan

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan kunjungan dapat diketahui pada diagram 4.6 sebagai berikut

Diagram 4.6  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan kunjungan pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan diagram 4.6 menunjukkan jumlah kunjungan di UPTD RSUD Tarakan dari yang terbanyak berturut-turut adalah kunjungan keempat kali atau lebih, kunjungan kedua, kunjungan kesatu dan kunjungan ke tiga. Kunjungan keempat kali atau lebih di dominasi pada Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Laboratorium dan Instalasi Gawat Darurat. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan kunjungan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut

Tabel 4.6  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan kunjungan bulan April 2021(N= 409)

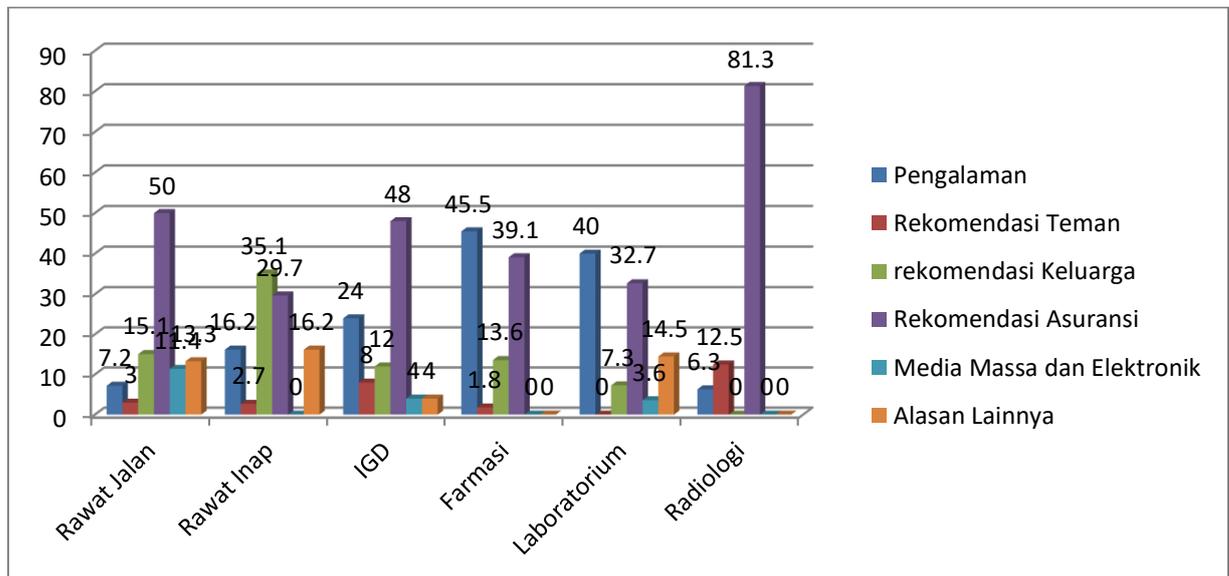
No	Instalasi	1		2		3		4		Kumulatif	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Rawat Jalan	21	12,7	23	13,9	15	9	107	64,5	166	100
2	Rawat Inap	10	27	8	21,6	15	8,1	16	43,2	37	100
3	IGD	10	40	5	20	15	8	8	32	25	100
4	Farmasi	33	30	43	39,1	15	17,3	15	13,6	110	100
5	Laboratorium	16	29,1	17	30,9	15	1,8	21	38,2	55	100
6	Radiologi	3	18,8	6	37,5	15	31,3	2	12,5	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

## 7. Alasan berobat

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan alasan berobat dapat diketahui pada diagram 4.7 sebagai berikut:

Diagram 4.7  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan alasan berobat  
pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan Diagram 4.7 dapat diketahui bahwa alasan yang mendominasi responden berobat ke UPTD RSUD Tarakan adalah Rekomendasi Asuransi. Alasan ini mendominasi pada 3 Instalasi yaitu Instalasi Radiologi, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat. Alasan terbanyak selanjutnya adalah pengalaman dan rekomendasi keluarga. Pengalaman mendominasi di Instalasi Farmasi dan Instalasi Laboratorium. Rekomendasi keluarga mendominasi di Instalasi Rawat Inap. Beberapa responden menyebutkan informasi media masa dan elektronik yang digunakan memberikan mereka alasan untuk berobat ke UPTD RSUD Tarakan. adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan alasan responden berobat dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut

Tabel 4.7  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan alasan berobat  
bulan April 2021(N= 409)

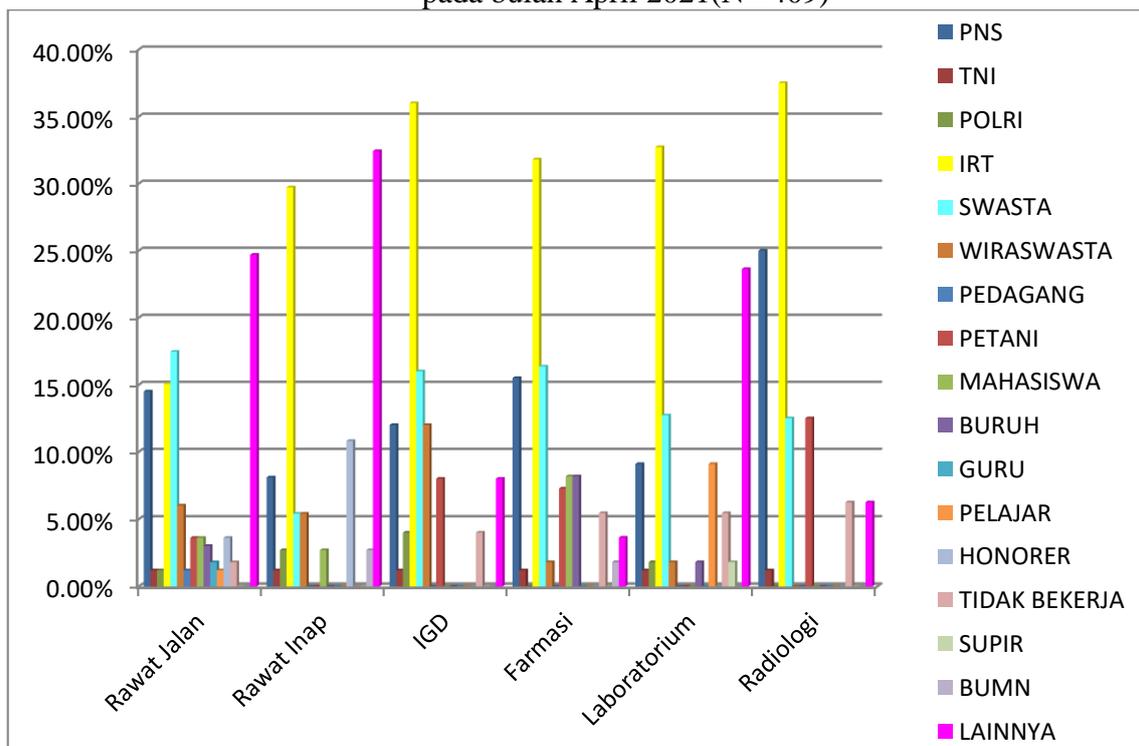
No	Instalasi	Pengalaman		Rekomendasi Teman		rekomendasi Keluarga		Rekomendasi Asuransi		Media Massa dan Elektronik		Alasan Lainnya		Kumulatif	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Rawat Jalan	12	7,2	5	3	25	15,1	83	50	19	11,4	22	13,3	166	100
2	Rawat Inap	6	16,2	1	2,7	13	35,1	11	29,7	0	0	6	16,2	37	100
3	IGD	6	24	2	8	3	12	12	48	1	4	1	4	25	100
4	Farmasi	50	45,5	2	1,8	15	13,6	43	39,1	0	0	0	0	110	100
5	Laboratorium	22	40	0	0	4	7,3	18	32,7	2	3,6	8	14,5	55	100
6	Radiologi	1	6,3	2	12,5	0	0	13	81,3	0	0	0	0	16	100

Sumber : Data primer yang diolah

## 8. Pekerjaan

Karakteristik responden dari 6 instalasi/ unit kerja di UPTD RSUD Tarakan berdasarkan pekerjaan dapat diketahui pada diagram 4.8 sebagai berikut:

Diagram 4.8  
Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pekerjaan  
pada bulan April 2021(N= 409)



Berdasarkan diagram 4.8 di atas menunjukkan sebagian besar pekerjaan responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat UPTD RSUD Tarakan adalah Ibu Rumah Tangga diikuti lainnya, swasta dan PNS. Responden IRT mendominasi di 5 instalasi yaitu Instalasi Rawat Inap, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi dan Instalasi Gawat Darurat. Responden dengan pekerjaan swasta mendominasi di Instalasi Rawat Jalan. Beberapa pekerjaan lainnya memiliki nilai dibawah 3% antara lain TNI, Pedagang, supir dan guru. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Pasien UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Pekerjaan**  
**bulan April 2021(N= 409)**

No	Instalasi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	Kumulatif
1	Rawat Jalan	14,50%	1%	1,2%	15,06%	17,46%	6,02%	1,20%	3,61%	3,61%	3,01%	1,80%	1,20%	3,61%	1,80%	0	0	24,69%	100%
2	Rawat Inap	8,10%	0	2,70%	29,72%	5,40%	5,40%	0	0	2,70%	0	0	0	10,81%	0	0	2,70%	32,43%	100%
3	IGD	12%	0	4%	36%	16%	12%	0	8%	0	0	0	0	0	4%	0	0	8%	100%
4	Farmasi	15,50%	0	0	31,80%	16,36%	1,81%	0	7,27%	8,18%	8,18%	0	0	0	5,45%	0	1,81%	3,63%	100%
5	Laboratorium	0	0	1,81%	32,72%	12,72%	1,81%	0	0	0	1,81%	0	9,09%	0	5,45%	1,81%	0	23,63%	100%
6	Radiologi	25%	0	0	37,50%	12,50%	0	0	12,50%	0	0	0	0	0	6,25%	0	0	6,25%	100%

Keterangan :

A : PNS

B : TNI

C : POLRI

D : IRT

E : SWASTA

F : WIRASWASTA

G : PEDAGANG

H : PETANI

I : MAHASISWA

J : BURUH

K : GURU

L : PELAJAR

M : HONORER

N : TIDAK BEKERJA

O : SUPIR

P : BUMN

Q : LAINNYA

## B. Analisis Kepuasan

Analisis Kepuasan Masyarakat pada enam instalasi pelayanan UPTD RSUD Tarakan akan dianalisis berdasarkan sembilan indikator yang ditetapkan sebagai pedoman dan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Berikut hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada enam Instalasi UPTD RSUD Tarakan

### 1. Indikator Kepuasan Masyarakat pada Enam Instalasi UPTD RSUD Tarakan

Hasil survei Kepuasan masyarakat secara keseluruhan pada enam instalasi UPTD RSUD Tarakan mencakup Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium. Hasil Kepuasan Masyarakat disajikan dalam tabel 4. 9

Tabel 4.9  
Tingkat Kepuasan Masyarakat Enam Instalasi Pelayanan UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Instalasi	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Instalasi Rawat Jalan	3,30	82,57	B (Baik)
2	Instalasi Rawat Inap	3,35	83,74	B (Baik)
3	Instalasi Gawat Darurat	3,27	81,75	B (Baik)
4	Instalasi Farmasi	3,40	85,14	B (Baik)
5	Instalasi Laboratorium	3,21	80,27	B (Baik)
6	Instalasi Radiologi	3,30	83,25	B (Baik)
	Mean nilai SKM 6 Instalasi	3,305	82,78	B (Baik)

*Sumber Data Primer*

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari enam Instalasi UPTD RSUD Tarakan yaitu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium dan Instalasi Radiologi semuanya mendapat nilai B artinya mutu kinerja pelayanan dari masing-masing Instalasi tersebut dalam kategori baik. Hasil indeks kepuasan masyarakat rata-rata dari enam Instalasi dalam kategori B dengan nilai capaian 82,78. Indeks kepuasan Tertinggi di pelayanan Instalasi Farmasi dengan nilai capaian 85,14 sedangkan indeks capaian paling rendah Instalasi Laboratorium dengan nilai capaian 80,27.

2. Indikator Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan UPTD RSUD Tarakan  
 Hasil survei Kepuasan masyarakat secara keseluruhan pada enam instalasi UPTD RSUD Tarakan mencakup sembilan unsur. Hasil Kepuasan Masyarakat disajikan dalam tabel 4. 10

Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di UPTD RSUD Tarakan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,374	84,27	B (Baik)
2	Prosedur	3,284	82,008	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	2,976	74,314	C (Kurang Baik)
4	Biaya/tarif	3,861	96,419	A (Sangat Baik)
5	Produk layanan	3,418	85,367	B (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,298	82,375	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,306	82,56	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,267	81,58	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,342	83,474	B (Baik)
	Indeks	3,34		
	Nilai SKM		83,59	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.10 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat di UPTD RSUD masuk dalam kategori nilai B artinya mutu kinerja pelayanan di UPTD RSUD dalam kategori baik. Lebih lanjut didapatkan satu unsur pelayanan yang masih dalam kategori kurang baik yaitu waktu pelayanan dengan nilai 74, 314. Terdapat satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai sangat bagus dengan skor 96,41 yaitu Biaya/ Tarif.

3. Instalasi Rawat Jalan

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Jalan diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.11

Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,301	82,44	B (Baik)
2	Prosedur	3,247	81,09	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	2,898	72,36	C (Kurang Baik)
4	Biaya/tarif	3,846	96,06	A (Sangat Baik)
5	Produk layanan	3,422	85,45	B (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,319	82,89	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,367	84,10	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,331	83,20	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,024	75,52	C (Kurang Baik)
	Indeks	3,30		
	Nilai SKM		82,57	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan indeks Kepuasan Masyarakat dalam kategori baik, lebih lanjut didapatkan dua unsur pelayanan yang masih dalam kategori kurang baik yaitu waktu pelayanan dan penanganan pengaduan dimana masing-masing nilai IKM 72, 36 dan 75, 52. Terdapat satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai sangat bagus dengan skor 96,06 yaitu Biaya/ Tarif.

#### 4. Instalasi Rawat Inap

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Inap diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.12

Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,378	84,38	B (Baik)
2	Prosedur	3,243	81	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	3,189	79,65	B (Baik)
4	Biaya/tarif	3,770	84,37	B (Baik)
5	Produk layanan	3,243	81	B (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,351	83,70	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,324	83,02	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,216	80,32	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,459	86,40	B (Baik)
	Indeks	3,35		
	Nilai SKM		83,74	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan sembilan unsur pelayanan, semua responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada kategori baik (B), dengan total SKM sebesar 83,74. Terdapat satu kategori dengan nilai masih dibawah 80 walaupun dalam kategori baik yaitu unsur waktu pelayanan.

#### 5. Instalasi Gawat Darurat

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Gawat Darurat diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.13

Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021 (N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,240	80,91	B (Baik)
2	Prosedur	3,080	76,92	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	3,240	80,91	B (Baik)
4	Biaya/tarif	3,700	92,4	A (Sangat Baik)
5	Produk layanan	3,320	82,91	B (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,400	84,91	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,240	80,91	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,360	83,91	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	2,880	71,92	C (Kurang Baik)
	Indeks	3,27		
	Nilai SKM		81,75	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat. Sebagian besar dari sembilan unsur pelayanan masuk dalam kategori baik. Terdapat satu unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian dalam kategori kurang baik yaitu unsur pelayanan penanganan pengaduan. Walaupun demikian terdapat satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai sangat bagus dengan skor 92,4 yaitu unsur pelayanan Biaya/ Tarif.

## 6. Instalasi Farmasi

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Farmasi diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.14

Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Farmasi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,573	89,22	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	3,473	86,73	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	3,073	76,74	B (Baik)
4	Biaya/tarif	3,982	89,22	A (Sangat Baik)
5	Produk layanan	3,591	89,68	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,236	80,82	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,227	80,6	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,136	78,33	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,800	94,9	A (Sangat Baik)
	Indeks	3,40		
	Nilai SKM		85,14	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Instalasi Farmasi secara keseluruhan menunjukkan hasil baik dengan nilai SKM sebesar 85,14. Dari sembilan unsur tersebut, terdapat 4 unsur dengan kategori sangat baik yaitu unsur pelayanan persyaratan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan pengaduan dan 5 unsur lainnya dalam kategori baik.

## 7. Instalasi Laboratorium

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Laboratorium diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.15

Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Laboratorium Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,236	80,82	B (Baik)
2	Prosedur	3,091	77,19	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	2,727	68,11	C (Kurang Baik)
4	Biaya/tarif	3,800	80,82	B (Baik)
5	Produk layanan	3,182	79,46	B (Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,236	80,82	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,236	80,82	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,200	79,92	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,782	94,92	A (Sangat Baik)
	Indeks	3,27		
	Nilai SKM		80,27	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Instalasi Farmasi secara keseluruhan menunjukkan hasil baik dengan nilai SKM sebesar 80,27. Dari sembilan unsur tersebut, terdapat satu unsur dengan kategori kurang baik yaitu unsur pelayanan waktu pelayanan dan satu unsur dalam kategori sangat baik yaitu penanganan pengaduan. Tujuh unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori baik.

#### 8. Instalasi Radiologi

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Radiologi diuraikan masing-masing unsur/variabel survei yang membentuk nilai IKM disajikan dalam Tabel 4.16

Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unsur Pelayanan Di Instalasi Radiologi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,438	85,85	B (Baik)
2	Prosedur	3,438	85,85	B (Baik)
3	Waktu pelayanan	3,063	76,48	C (Kurang Baik)
4	Biaya/tarif	3,844	85,85	B (Baik)
5	Produk layanan	3,563	88,97	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3,438	85,85	B (Baik)
7	Perilaku pelaksana	3,500	87,41	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,688	92,09	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan	2,438	60,87	C (Kurang Baik)
	Indeks	3,33		
	Nilai SKM		83,25	
	Mutu Kinerja			B (Baik)

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Instalasi Farmasi secara keseluruhan menunjukkan hasil baik dengan nilai SKM sebesar 83,25. Dari sembilan unsur tersebut, terdapat dua unsur dengan kategori kurang baik yaitu unsur pelayanan waktu pelayanan dan penanganan pengaduan dan dua unsur dalam kategori sangat baik yaitu produk layanan dan sarana dan prasarana. lima unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori baik.

### C. Hasil Kuantitatif terhadap Saran dan Masukan Responden

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden didapatkan dari pertanyaan terbuka yang dilampirkan dalam kuesioner untuk mendapatkan data tambahan dari responden terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Saran dan masukan dari responden kemudian dikelompokan dan didapatkan nilai dalam bentuk frekuensi. Berikut akan dijabarkan berdasarkan tiap instalasi

### 1. Instalasi Rawat Jalan

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden disajikan dalam Tabel 4.17

Tabel 4.17 Saran dan Masukan Di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	presentase
1	Lama mengantri pendaftaran	10	6%
2	Lama Mengambil obat	2	1%
3	Berkas lambat masuk ruang periksa	1	1%
4	Air kamar mandi tidak lancar	1	1%
5	Pelayanan sudah baik, ditingkatkan	11	7%
6	Kamar Mandi jauh, kurang bersih	4	2%
7	Tingkatkan SDM	1	1%
8	Kuota Poli di tambah	4	2%
9	Pemeriksaan Laboratorium lama	2	1%
10	Kursi tunggu ditambah	3	2%
11	Dokter harus tepat waktu	1	1%
12	Sosialisasi prosedur pelayanan dan alus sehingga lebih jelas	1	1%
13	Pelayanan IGD dibenahi	1	1%
14	Percepat alur pelayanan antar unit di poliklinik	1	1%
15	Aplikasi pendaftaran online perlu penambahan menu pembatalan	1	1%
16	Tidak menjawab	122	73%
	TOTAL	166	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui sebagian besar responden sebanyak 73% tidak menjawab atau memberikan masukan. Sebanyak 6% responden mengeluhkan lamanya proses pendaftaran. Terdapat beberapa masukan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan seperti pelayanan IGD perlu dibenahi, lama pengambilan obat dan lama pemeriksaan laboratorium.

## 2. Instalasi Rawat Inap

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden disajikan dalam Tabel 4.18

Tabel 4.18 Saran dan Masukan Di Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	presentase
1	Penjaga Pasien dilonggarkan 2 orang	1	3%
2	Kinerja dan tindakan lebih tanggap	1	3%
3	Ada ruangan khusus bagi orang merokok	1	3%
4	Adakan ruangan terbuka untuk penyegaran pengunjung	1	3%
5	Loket pendaftaran ditambah	1	3%
6	Penggunaan alat-alat baru saat pasien masuk	1	3%
7	Lebih ditingkatkan	10	27%
8	Perbaiki fasilitas umum	1	3%
9	Adakan WIFI	1	3%
10	Kebersihan toilet kurang	1	3%
11	Pendaftaran rawat jalan dimaksimalkan	1	3%
12	Tidak menjawab	17	46%
	TOTAL	37	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan sebanyak 46% responden tidak menjawab, 27% responden tidak menjawab spesifik dengan memberi masukan pelayanan lebih ditingkatkan.

## 3. Instalasi Gawat Darurat

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden disajikan dalam Tabel 4.19

Tabel 4.19 Saran dan Masukan Di Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak ada Kursi untuk pendamping pasien	4	16%
2	Harapannya lebih cepat sehingga tidak menunggu lama	3	12%
3	Lebih siaga	1	4%
4	Pelayanan baik, lebih ditingkatkan	5	20%
5	Tidak menjawab	12	48%
	TOTAL	25	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan responden mengeluhkan tidak ada kursi untuk pendamping pasien sebanyak 16%. Sebagian besar responden (48%) memilih untuk tidak menjawab. Dilain sisi sebanyak 12% responden menginginkan pelayanan lebih cepat sehingga tidak menunggu lama di IGD.

#### 4. Instalasi Farmasi

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan Instalasi Farmasi dari responden disajikan dalam Tabel 4.20

Tabel 4.20 Saran dan Masukan Di Instalasi Farmasi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Proses skrining dan pendaftaran masih lama	13	12%
2	Antrian pengambilan obat masih lama	16	15%
3	Pelayanan lama karena mengutamakan keluarga Rumah Sakit	1	1%
4	Kursi antrian pengambilan obat masih kurang	8	7%
5	Pelayanan cukup cepat ditingkatkan	8	7%
6	Kamar mandi kurang bersih	1	1%
7	Saat Penyerahan obat mohon penjelasan	3	3%
8	Lama Menunggu dokter di Poliklinik	1	1%
9	Nomor Antrian diperbaiki	1	1%
10	Kursi Roda ditambah	1	1%
11	Meja pengaduan ditambah di luar	1	1%
12	Masih mengambil obat di luar UPTD RSUD	1	1%
13	Tidak menjawab	55	50%
	TOTAL	110	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar responden (55%) tidak menjawab pertanyaan. Diikuti 15% responden mengeluh pantrian pengambilan obat masih lama walaupun terdapat beberapa responden merasakan pelayanan farmasi cukup cepat dan perlu ditingkatkan dengan presentasi 7%.

## 5. Instalasi Radiologi

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden disajikan dalam Tabel 4.21

Tabel 4.21 Saran dan Masukan Di Instalasi Radiologi Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Lama menunggu hasil	3	19%
2	Sudah baik, ditingkatkan	3	19%
3	Tidak menjawab	10	63%
TOTAL		16	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui sebanyak 19% responden mengeluh lama untuk menunggu hasil, selanjutnya beberapa responden berpendapat pelayanan radiologi cukup baik dan perlu ditingkatkan. Namun sebagian besar responden (63%) tidak menjawab pertanyaan.

## 6. Instalasi Laboratorium

Hasil kuantitatif terhadap Saran dan masukan dari responden disajikan dalam Tabel 4.22

Tabel 4.22 Saran dan Masukan Di Instalasi Laboratorium Berdasarkan Kunjungan Pada Bulan April 2021(N= 409)

No	Item Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Hasil Laboratorium lama	1	2%
2	Percepat pelayanan di laboratorium	1	2%
3	Petugas loket harus standby sehingga tidak sulit mencari	1	2%
4	Pelayanan baik, ditingkatkan	7	13%
5	Tidak ada alur pelayanan pasien umum	2	4%
6	Diharapkan pelayanan ontime sehingga tidak lama menunggu	1	2%
7	Pendaftaran online diperbaiki	1	2%
8	Tingkatkan fasilitas pengambilan baik PA maupun PK	1	2%
9	Biaya pelayanan murah	1	2%
10	Tidak menjawab	39	71%
TOTAL		55	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar responden tidak menjawab (71%). Beberapa masukan dan keluhan yang di rasakan responden antara lain petugas loket sulit untuk dicari, diharapkan pelayanan ontime dan percepatan pelayanan laboratorium dimana masing-masing terdiri dari 2%.

**BAB V**  
**ANALISIS PERBANDINGAN DAN TREND SKM**  
**DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

**A. Trend dan Perbandingan SKM**

Pada analisis ini akan dilakukan perbandingan pengukuran SKM pada tahun sebelumnya, karena banyak perbedaan dalam pengukuran ini, kita hanya dapat melihat trend dari nilai akhir yang kita bandingkan. Perbandingan tidak dapat dilakukan karena variabel pengukur dan alat ukur berbeda. Perbandingan ini menggunakan perbandingan nilai akhir bukan perbandingan dengan menggunakan pengukuran statistik. Penilaian perbandingan ini akan melihat apakah penilaian masyarakat terhadap sebuah pelayanan pada enam instalasi UPTD RSUD Tarakan mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya jika dibandingkan dengan penilaian yang dilakukan saat ini, atau mengalami stagnan/stabil atau bahkan penurunan tingkat kepuasan. Hal ini dapat menjadi bentuk evaluasi bagi manajemen untuk memantau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada analisis ini akan dinilai apakah terdapat perbedaan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 6 instalasi antara tahun 2020 dan tahun 2021. Bentuk analisis selanjutnya akan di jabarkan dalam tabel 5.1

Tabel 5.1

Perbandingan dan Trend Nilai Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium di UPTD RSUD Tarakan Tahun 2020 dan 2021

No	Instalasi	Nilai SKM	Mutu Kinerja Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Kinerja Pelayanan	Keterangan
		2020		2021		
1	Instalasi Rawat Jalan	80,98	B (Baik)	81,75	B (Baik)	Meningkat
2	Instalasi Rawat Inap	70,05	C (Kurang Baik)	83,74	B (Baik)	Meningkat
3	Instalasi Gawat Darurat	79,51	B (Baik)	81,75	B (Baik)	Meningkat
4	Instalasi Farmasi	71,93	C (Kurang Baik)	85,14	B (Baik)	Meningkat
5	Instalasi Laboratorium	71,91	C (Kurang Baik)	80,27	B (Baik)	Meningkat
6	Instalasi Radiologi	71,32	C (Kurang Baik)	83,25	B (Baik)	Meningkat
	Rata-rata	74,28		82,65	8,37	

*Sumber Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui terjadi peningkatan rata-rata dari nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2021 jika dibandingkan dengan tahun 2017 dengan selisi 8,37. Dari enam instalasi terdapat peningkatan kategori SKM dari kategori C (kurang baik) menjadi B (baik) yaitu Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium. Dilain sisi terdapat satu instalasi mengalami peningkatan nilai kepuasan Masyarakat walaupun masih dalam kategori yang sama yaitu Instalasi Rawat Jalan mengalami peningkatan nilai sebanyak 1,23 point.

## B. Rencana Tindak Lanjut

Setelah didapatkan hasil penilaian Kepuasan Masyarakat, langkah selanjutnya dibuat strategi untuk melakukan beberapa perbaikan yang di prioritaskan berdasarkan hasil dan beberapa masukan dari masyarakat

### 1. Instalasi Rawat Jalan

Tabel 5.2 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Rawat Jalan

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu pelayanan	1. Penggunaan pelayanan SIMRS 2. Penjadualan dokter di poliklinik tepat waktu 3. Kuota Poliklinik disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan dokter					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
2	Sarana dan Prasarana	1. Monitoring kebersihan Toilet 2. Penambahan kursi tunggu dan kursi roda di poliklinik 3. Penambahan kursi roda 4. Sosialisasi prosedur pelayanan dan alur pelayanan poliklinik dengan berbagai sumber, leaf leat, Banner, videotron, Website maupun petugas Satapan dan petugas sekitar					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie  Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
3	Penanganan Pengaduan	1. Sosialisasikan secara masif adanya tempat pengaduan secara fisik hotline / call center / media Online					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie

## 2. Instalasi Rawat Inap

Tabel 5.3 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Rawat Inap

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	1. Monitoring kebersihan toilet secara kontiniu					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie
		2. Pendataan fasilitas umum yang tidak layak/perlu perbaikan 3. Peralatan yang digunakan pasien dilakukan desinfektan terlebih dahulu termasuk humidifier					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
2	Perilaku petugas	1. Sosialisasi petugs rawat inap untuk lebih tanggap					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie

## 3. Instalasi Gawat Darurat

Tabel 5.4 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Gawat Darurat

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan kursi tunggu di ruang IGD					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie
2	Penanganan Pengaduan	Sosialisasikan secara masif adanya tempat pengaduan secara fisik hotline / call center / media Online					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie
3	Waktu Pelayanan	1. Audit waktu pasien di IGD di crosskan dengan spo maksimal pasiaen di IGD sesuai dengan prioritas 2. Kendala yang di temui untuk pemindahan pasien ke ruang perawatan					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie

## 4. Instalasi Farmasi

Tabel 5.5 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Farmasi

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelyanan	Penggunaan SIMRS					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
2	Sarana dan Prasarana	1. Monitoring kebersihan toilet secara kontiniu 2. Penambahan kursi tunggu dan kursi roda di ruang tunggu Farmasi					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie
3	Prosedur Pelayanan	1. Penjelasan diberikan setiap pemberian obat 2. Manajemen obat-obatan yang stok habis sehingga pasien tidak perlu mengambil obat di luar					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie

## 5. Instalasi Radiologi

Tabel 5.6 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Radiologi

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	1. Penggunaan SIMRS 2. Terdapat aturan yang jelas pengambilan hasil					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
2	Penanganan Pengaduan	Sosialisasikan secara masif adanya tempat pengaduan secara fisik hotline / call center / media Online					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie

## 6. Instalasi Laboratorium

Tabel 5.7 Rencana Tindak Lanjut Instalasi Laboratorium

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	1. Penggunaan SIMRS 2. Waktu pelayanan disesuaikan dengan jam buka Laboratorium sehingga tidak ada keluhan pelayanan laboratorium tidak ontime 3. Audit waktu pelayanan laboratorium 4. Ada aturan jelas pengambilan hasil laboratorium terutama pada pasien di rawat jalan					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
2	Prosedur Pelayanan	Alur pelayanan disosialisasikan tidak ada perbedaan antara asuransi dan umum Petugas harus standby					Wadir Pelayanan besera jajaran Kabid dan kasie
3	Penanganan Pengaduan	Sosialisasikan secara masif adanya tempat pengaduan secara fisik hotline / call center / media Online					Wadir Umum besera jajaran Kabid dan kasie

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan untuk 6 (enam) unit pelayanan di UPTD RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara, dapat diberikan kesimpulan bahwa:

##### **1. UPTD RSUD Tarakan**

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 409, nilai SKM yang diperoleh sebesar 83,59, sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada UPTD RSUD Tarakan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Terdapat satu unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian C kategori kurang baik yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai SKM yang diperoleh 74,31.

##### **2. Instalasi Rawat Jalan**

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 166, nilai SKM yang diperoleh sebesar 82,57, sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Rawat Jalan

##### **3. Instalasi Rawat Inap**

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 37, nilai SKM yang diperoleh sebesar 83,74 sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Rawat Inap

##### **4. Instalasi Gawat Darurat**

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak

25, nilai SKM yang diperoleh sebesar 81,75 sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Gawat Darurat

5. Instalasi farmasi

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 110, nilai SKM yang diperoleh sebesar 85,14 sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Farmasi

6. Instalasi laboratorium

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 55, nilai SKM yang diperoleh sebesar 80,27 sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Laboratorium

7. Instalasi radiologi

Terdapat 9 unsur yang dilakukan penilaian dengan jumlah responden sebanyak 16, nilai SKM yang diperoleh sebesar 83,74 sehingga kinerja dan mutu pelayanan pada instalasi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat beberapa masukan dan saran dari pengguna layanan Instalasi Radiologi

**B. SARAN**

1. Melakukan desiminasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2021 kepada unit terkait.
2. Pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala (6 bulan dalam 1 tahun) untuk bisa melihat tren penilain indeks kepuasan masyarakat.
3. Meningkatkan waktu pelayanan / waktu tunggu pasien dengan cara perbaikan sistem informasi rumah sakit, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat.
4. Unit pelayanan/instalasi menyusun tindaklanjut sesuai dengan permasalahan masing-masing.
5. Unit pelayanan/instalasi melakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana perbaikan / tindaklanjut yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sastroasmoro, S., & Ismail, S. (2014). Dasar-dasar metodologi penelitian klinis. Edisi lima. Sagung Seto: Jakarta

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

# LAMPIRAN



## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu, terdapat petugas yang melakukan praktek pungutan liar atau menerima imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku</p> <p>a. Tidak setuju. b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat Setuju</p>	<p>1 2 3 4</p>

SARAN DAN MASUKAN:

.....

.....

.....

.....

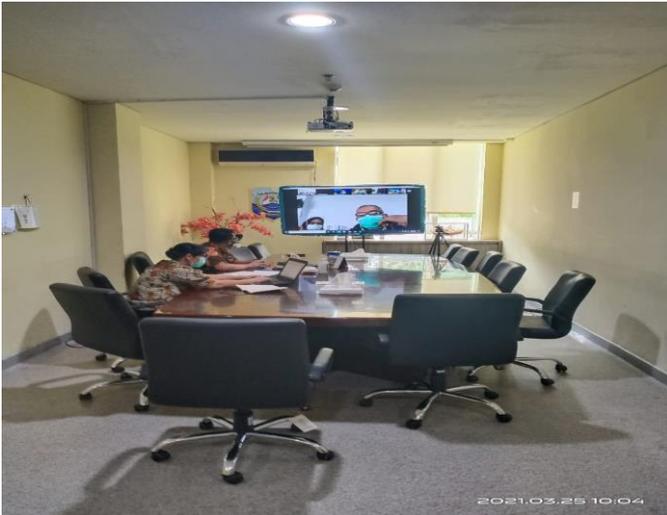
.....

.....

## DOKUMENTASI KEGIATAN



**SOSIALISASI SKM  
OLEH BPS PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



**SOSIALISASI SKM SECARA ONLINE  
OLEH BPS PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

## DOKUMENTASI KEGIATAN



**SOSIALISASI TEKNIK WAWANCARA  
DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA  
KEPADA TIM PENGUMPUL DATA**

## DOKUMENTASI KEGIATAN



**KEGIATAN WAWANCARA DAN PENGUMPULAN DATA**

**OLEH TIM PENGUMPUL DATA**

Tarakan, 9 Maret 2021

Nomor : B-112/BPS/6571.92860/03/2021

Lampiran : 1 (satu) set

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAkan  
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021**

Kepada Yth.:

RSUD TARAkan

di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan judul "**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAkan KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021**", bersama ini kami menyatakan bahwa survei tersebut layak untuk dilaksanakan, dengan beberapa catatan rekomendasi sebagaimana terlampir. Adapun identitas/nomor rekomendasi untuk survei tersebut adalah **V-21.6571.001**. Identitas ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten/Kota  
Kota Tarakan



Ir. Imam Sudarmaji

**Lampiran Surat**

Nomor : B-112/BPS/6571.92860/03/2021

Tanggal : Tarakan, 9 Maret 2021

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN  
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021

**Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik**

Judul kegiatan : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN  
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021

Penyelenggara : RSUD TARAKAN

**Hasil Pemeriksaan:**

Berdasarkan hasil pemeriksaan, rancangan survei dinyatakan layak