

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RSUD dr H ISHAK UMARELLA
SEMESTER 1 (02 JANUARI – 30 JUNI 2026)



RSUD dr H ISHAK UMARELLA
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

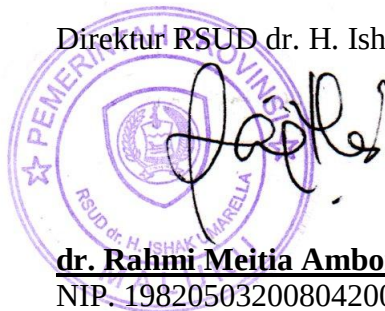
Survei kepuasan Pelanggan, dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib dilakukan di pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan pada masyarakat tersebut sudah memenuhi harapan pasien, RSUD dr. H. Ishak Umarella sebagai salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik rutin melakukan survei kepuasan masyarakat dua kali dalam satu tahun, sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Hasil dari survei kepuasan akan berguna untuk mengukur kinerja pelayanan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dalam pelayanan publik.

Untuk menghasilkan data kepuasan pelanggan yang akurat dan kontinyu, maka kegiatan survei kepuasan masyarakat ini idealnya dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dan dilaksanakan secara netral dan independen. Peningkatan masyarakat sebagai kepuasan pelanggan menjadi ukuran kinerja RSUD untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan perbaikan pelayanan RSUD dr. H. Ishak Umarella Tahun 2026 serta terus dapat meningkatkan pelayanan dan improvement serta memberikan pelayanan kepada pasien dengan mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien. Kami ucapkan terimakasih atas kepercayaan yang diberikan dan kerja sama yang berjalan dengan baik. Kami senantiasa membuka kesempatan masukan, saran berbagai pihak demi sempurnanya dokumen ini.

Tulehu, Juli 2026

Direktur RSUD dr. H. Ishak Umarella



dr. Rahmi Meitia Ambon, M. Kes., Ap.A
NIP. 198205032008042005

DAFTAR ISI

Cover	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I. PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	4
2. Dasar Hukum	5
3. Pengertian Umum	6
4. Maksud dan Tujuan	6
5. Sasaran	7
6. Manfaat	7
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB II. METODELOGI PENGUKURAN	
1. Ruang Lingkup	9
2. Persiapan	9
3. Pengumpulan Data	10
4. Pengujian Kualitas Data	11
BAB III. HASIL PENGUKURAN	
1. Data Hasil Penyusunan Survei	12
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	13
BAB IV. PENUTUP	
1. Kesimpulan	15
2. Saran	15
Lampiran	
1. Pengolaha Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per - 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan Semester I (Jan - Juni 2026)	16
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Instalasi Rawat Jalan Rsud Dr. H. Ishak Umarella Provinsi Maluku	19
3. Kuisisioner	21

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan amanat Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, dan berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Pada tahun 2009 telah diterbitkan undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, hal ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, dalam undang-undang ini yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing - masing.

Penerima manfaat pelayanan publik adalah masyarakat, sehingga kepuasan publik adalah ukuran utama dari tercapainya tujuan suatu layanan publik. Undang-undang 23 tahun 2014 pasal 345, menyatakan pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik yang mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud

dalam pasal 344 ayat (2) meliputi : Pelaksanaan pelayanan: pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Ishak Umarella sebagai institusi pelayanan publik milik Pemerintah Provinsi Maluku berusaha mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Penilaian atau evaluasi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan oleh RSUD dr. H. Ishak Umarella. Hal ini sesuai dengan amanat pasal 38 ayat (1) dan (2) undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, yang dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasar standart pelayanan. Sesuai dengan PermenPAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka RSUD sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal setahun sekali dan hasilnya wajib dipublikasikan. Dengan pelayanan publik yang terukur melalui survei kepuasan masyarakat maka rumah sakit akan terus berbenah untuk menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan target yang harus dicapai oleh semua institusi penyelenggara. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Analisis dari survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik, bahan untuk perbaikan layanan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbalkan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 serta kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Undang - Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, termasuk BUMN/BUMD serta BHMN.
- d. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan Perundang - Undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang - Undangan.
- f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan, sehingga dapat memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku, selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja serta pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara

pelayanan publik.

5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni :

- a. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- b. Tumbuhnya kreatifitas , prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

6. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan.
- b. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil serta upaya-upaya yang perlu dilakukan.
- e. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 (sembilan) unsur yang "relevan," " valid," dan reliabel," sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- b. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk layanan pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan pada saat pendaftaran pasien sampai dengan pasien mendapatkan tindakan/pemeriksaan pada setiap jenis pelayanan sesuai dengan indikasinya.
- d. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pengobatan atau

perawatan dan/atau memperoleh pelayanan pemeriksaan penunjang lainnya dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan PERDA Provinsi Maluku No. 1 Tahun 19 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 Tentang Pakak Daerah dan Retribusi Daerah.

- e. Prociuk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil dari pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, yaitu Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

METEDOLOGI PENGUKURAN

1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada unit pelayanan RSUD dr. H. Ishak Umarella Provinsi Maluku.

Pelaksanaan kegiatan survei berlangsung dari **Bulan : Januari sampai dengan Juni 2026.**

2. Persiapan

a. Penetapan Pelaksana

Penanggungjawab pelaksana Survei SKM dalam hal ini bidang pelayanan dan keperawatan yang menangani Pengaduan Informasi dan Laporan Layanan melakukan konsultasi dan diskusi dengan sekretariat untuk membahas masalah koesioner, setelah itu menetapkan jadwal pengumpulan data sekaligus memberikan arahan kepada petugas untuk mengisi kuesioner dengan efektif dan transparan dengan menggunakan barcode pada tiap unit pelayanan.

b. Menyiapkan Bahan

1). Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei te(hadap tingkat kepuasan masyarakat, (bentuk kuesioner sebagaimana terlampir).

2). Bagian Dari Kuesioner

Kuesioner dibagi dalam 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden yang meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Indentitas pencacah, berisi data pencacah (jika kuesioner diisi oleh masyarakat maka bagian ini tidak diisi).

Bagian III :Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk ketegori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, dan **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

d. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

1). Jumlah Responden.

Responden terpilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing - masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Instalasi Gawat Darurat, Poliklinik, dan Instalasi Rawat Inap, didefinisikan sebagai pasien atau keluarga pasien yang mendapat pelayanan di RSUD dr. H. Ishak Umarella Provinsi Maluku. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM , maka diambil responden terpilih **100 Populasi**, sebagai pengguna layanan perizinan berusaha pada unit perizinan dan nonperizinan.

2). Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dapat dilakukan di : Lokasi unit pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. H. Ishak Umarella Provinsi Maluku (**02 Januari- 31 Juni**) **2026**.

3. Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pasien atau keluarga pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat dengan **jumlah responden terpilih 100 orang**. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam **periode bulan Januari sampai dengan bu/an Juni 2026**. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pertanyaan.

b. Pengisian Kuesioner

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

- 1). Dilakukan sendiri oleh penerima layanan, pasien/keluarga dengan menggunakan scan barcode pada handphone.
- 2). Dibantu dengan menggunakan handphone petugas bila pasien/keluarga tidak ada handphone atau tidak ada data

c. Perangkat Pengolahan

1) Pengolahan dengan computer.

Data entri dan perhitungan survei dapat dilakukan dengan program computer/sistem data base (*Microsoft Exel*).

2) Pengolahan secara manual

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dalam 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut
 - i. Nilai rata - rata per unsur pelayanan.

Nilai masing - masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata - rata per pertanyaan, masing - masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata - rata dari setiap pertanyaan, maka dicari nilai rata - rata per unsur pelayanan.

Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga empat pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan, yakni sesuai dengan pelayanan yang diberikan di lapangan. Untuk mendapatkan nilai rata - rata tertimbang per unsur pertanyaan, jumlah nilai rata - rata per unsur pertanyaan tersebut dikalikan dengan : **0,111** sebagai nilai bobot rata - rata tertimbang.

ii. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari nilai rata - rata tertimbang dari pertanyaan tersebut dijumlahkan.

4. Pengujian Kualitas Data

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

BAB III
HASIL PENGUKURAN

1. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari setiap pelayanan perizinan maupun nonperizinan dengan data kuesioner berjumlah **100 lembar**, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- a. Nilai survei yang didapat adalah dari masing masing unsur Berjumlah

U1= 364
U2= 361
U3= 350
U4= 354
U5=358
U6=362
U7= 365
U8= 356
U9=397

- b. Nilai unsur didapat dari NILAI KUISIONER PER UNSUR DIBAGI JUMLAH RESPONDER

$$\text{Nilai unsur} = \frac{\text{Nilai kuisisioner Per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

U1	364/100	3,64
U2	361/100	3,61
U3	350/100	3,50
U4	354/100	3,54
U5	358/100	3,58
U6	362/100	3,62
U7	365/100	3,65
U8	356/100	3,56
U9	397/100	3,97

Setelah dapat di tentukan:

NRR= nilai unsur X **0,111** (metode Permutan)

Yang didapat NRR Dari Masing Masing Unsur adalah sebagai berikut

Adapun nilai survei yang dibagikan dari masing masing unsur adalah

Nilai Akumulatif Survei =

$$(3,64 \times 0,111) + (3,61 \times 0,111) + (3,50 \times 0,111) + (3,54 \times 0,111) + (3,58 \times 0,111) + (3,62 \times 0,111) + (3,65 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (3,97 \times 0,111)$$

Maka nilai survei akumulatif yang didapatkan adalah 3,626 dengan pembagian indikator survey (metode pencacah) nilai survei $3,62 \times 25 = \mathbf{90,65}$

IKM Survei Kepuasan Masyarakat

88,3-100 = sangat baik

76,60- 88,3 = baik

65,00-76,60 = kurang baik

25,00-64,99 = tidak baik.

Jadi nilai dan IKM dari survey Kepuasan Masyarakat di RSUD dr H Ishak Umarella pada Instalasi IGD bulan Januari- Juni 2026 adalah 90,65 dengan indikator sangat baik

2. **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang cukup tinggi harus tetap dipertahankan, seperti dalam Tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3,64	0,404
2	Prosedur Pelayanan	3,61	0,4007
3	Waktu Pelayanan	3,50	0,3885
4	Biaya/Tarif	3,54	0,39294
5	Prociuk Layanan	3,58	0,39738
6	Kompetensi Pelayanan	3,62	0,40182
7	Prilaku Pelaksana	3,65	0,40515
8	Sarana dan Prasarana	3,56	0,395
9	<i>Penanganan</i>	3,97	0,440

	<i>Pengaduan</i>		
--	------------------	--	--

Rata - rata nilai dari setiap unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata - rata atau nilai interval **SKM** = 90,65 atau **Sangat Baik**, merupakan unsur - unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

- a. Penanganan Pengaduan
- b. Prilaku Pelaksana
- c. Sarana Prasarana
- d. Persyaratan Per layanan
- e. Biaya/ Tarif
- f. Prosedur Pelayanan
- g. Produk layanan
- h. Kompetensi Pelayanan

Sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dan yang perlu ditingkatkan antara lain :

a. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Untuk unsur Kecepatan **Waktu Pelayanan** tergolong **Unsur yang nilai SKM paling rendah** dibandingkan dengan unsur- unsur lainnya.

Hal ini disebabkan karena adanya hal terkait dengan orderan lewat SIMRS terakit data pengisian rekam medis ke SIMRS dan orderan terkait obat dan pemeriksaan penunjang lainnya yang sering mengalami gangguan sinyal dan juga konsul antar dokter jaga ke DPJP sehingga mempengaruhi lamanya waktu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, sedangkan untuk unsur penanganan pengaduan, unsur prosedur layanan, unsur kompetensi pelayanan, unsur persyaratan layanan, unsur prilaku layanan, unsur sarana prasarana, unsur biaya / tarif, unsur produk layanan yang mempunyai nilai survei yang cukup tinggi, harus tetap dipertahankan.

b. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I (Januari - Juni) Tahun 2026 di RSUD dr. H. Ishak Umarella Provinsi Maluku, terdapat beberapa hal yang perlu di evaluasi, diantaranya :

- 1. Perlunya sosialisasi secara berkala terkait pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik , terkait dengan maksud dari setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- 2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa :

- a. Kualitas pelayanan pada pasien di RSUD dr. H. Ishak Umarella **sangat baik**. Hal ini terlihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat di peroleh nilai **90,65**
- b. Untuk nilai waktu Pelayanan ini di IGD memerlukan ketepatan, kecepatan, kesiapsiagaan, serta koordinasi yang baik antarpetugas dan dokter jaga serta DPJP.

2. Saran

Rendahnya unsur nilai Waktu Pelayanan di sebabkan oleh beberapa hal :

- i. Perlu adanya kapasitas daya untuk penggunaan SIMRS terkait data pengisian rekam medis ke SIMRS dan orderan obat serta pemeriksaan penunjang lainnya
- ii. Perlunya Kecepatan jawaban waktu konsul untuk pembrian tindakan ke pasien

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Dilakukan penambahan kapasitas internet dari 10 MBPS menjadi 20 MBPS
2. Evaluasi SOP tentang prosedur DPJP (Dokter Penanggungjawab Pelayanan) dalam hal ini dokter spesialis dalam hal menjawab konsultasi *on call*

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PENGOLAHA DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN
PER - 9 (SEMBILAN) UNSUR PELAYANAN SEMESTER I (JAN - JUNI 2026)

INSTALASI GAWAT DARURAT

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4
15	3	1	3	4	3	4	3	3	4
16	3	4	3	3	4	4	3		4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	2	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	3	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	2	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	4	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4
37	3	4	4	3	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4

42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	3	3	3
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4
45	4	3	3	4	4	4	4	3	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	3	4	3	4	4	4
52	3	4	4	4	3	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	3	4	3	3	4	4	4	4
61	4	4	4	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	4	3	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	4	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	3	3	4	4	4	4	3	4
70	3	4	3	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4
75	4	3	3	4	3	3	3	4	4
76	4	4	4	4	3	3	4	4	4
77	3	1	3	4	3	4	3	3	4
78	3	4	3	3	4	4	3		4
79	4	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	2	4	3	3	3	4	3
82	4	3	3	3	4	3	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	2	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4	3	4
88	3	4	3	3	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4

91	3	3	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	3	3	4	4	4	4	4
TOTAL	364	361	350	354	358	362	365	356	397

NRR	3,64	3,61	3,5	3,54	3,58	3,62	3,65	3,56	3,97
NRR TERTIMBANG	0,404	0,400	0,388	0,392	0,397	0,401	0,40	0,39	0,440
TOTAL NRR	3,625	7	5	9	4	8	5	5	6
TERTIMBANG	9								
NILAI SURVEI	3,626 X 25 = 90,65								

IKM UNIT PELAYANAN	
88,3-100	sangat baik
76,60-88,3	baik
65,00-76,60	Kurang Baik
25,00-64,99	tidak baik

Ket	
U1 Sampai dengan U9	:unsur-unsur Pelayanan
NRR	:Nilai Rata-Rata
IKM	:Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per Unsur	:Jumlah kuesioner Yang Terisi
NRR TERTIMBANG	NRR Per unsur dikali 0,111

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD dr. H. ISHAK UMARELLA PROVINSI MALUKU

SEMESTER 1 (JANUARI - JUNI) 2026

NO	TIGA FAKTOR INDIKATOR	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI HASIL KONVERSI
I.	Faktor Layanan		
	1. Persyaratan Pelayanan	3,64	
	2. Prosedur Pelayanan	3,61	
	3. Waktu Pelayanan	3,5	59,856
	4. Produk Layanan	3,58	
	5. Perilaku Petugas	3,65	
	6. Sarana Prasarana	3,56	
II	Faktor Transparansi		
	1. Biaya / Tarif	3,54	9,7125
III.	Faktor Integritas		
	1. Kompetensi Petugas Layanan	3,62	21,0605
	2. Penanganan Pengaduan	3,97	
TOTAL			90,65

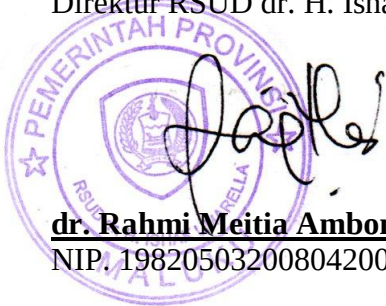
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSTALASI
GAWAT DARURAT RSUD dr. H. ISHAK UMARELLA PROVINSI
MALUKU

SEMESTER 1 (JANUARI - JUNI) 2026

NILAI IKM	NAMA PELAYANAN : RSUD dr. H. ISHAK UMARELLA	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
90	JUMLAH RESPONDEN	: 100 Orang
	JENIS KELAMIN	L = 47 / P = 53
		SD = 10
		SMP = 14
		SMA = 47
		S1 = 27
		S2 = 2
	PERIODE SURVEY : 02 JANUARI - 31 JUNI 2026	

Tulehu, Juli 2026

Direktur RSUD dr. H. Ishak Umarella



dr. Rahmi Meitia Ambon, M. Kes., Ap.A
NIP. 198205032008042005

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN RSUD dr H Ishak Umarella
Provinsi Maluku

Tanggal Survei : 5-01-2024

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

159

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	...01.....	☐ ☐ ☐
Umur	46..... Tahun	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 3. SMA/SMK 5. S-1/D-IV 2. SMP 4. Diploma I/II/III 6. S-2/S-3	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. Swasta 5. Lainnya... 2. TNI/POLRI 4. Wirausaha	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana Rumah sakit ini ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat saudra tentang Keseuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan Hasil yang didapat? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN RSUD dr H Ishak Umarella
Provinsi Maluku

Tanggal Survei : 02-02-2024
151

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	30.....	☐ ☐ ☐
Umur	...26..... Tahun	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMA/SMK 3. S-1/D-IV 4. SMP 5. Diploma I/II/III 6. S-2/S-3	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Swasta 3. Lainnya... 4. TNI/POLRI 5. Wirausaha	☐

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
d. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudra tentang Keseuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan Hasil yang didapat?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana Rumah sakit ini ?
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN RSUD dr H Ishak Umarella
Provinsi Maluku

Tanggal Survei : 22 - 06 - 2024
150

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	... 11 ...	☐ ☐ ☐
Umur	... 50 ... Tahun	☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMA/SMK 3. S-1/D-IV 4. SMP 5. Diploma I/II/III 6. S-2/S-3	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Swasta 3. TNI/POLRI 4. Wirausaha 5. Lainnya...	☐

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
d. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang Keseuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan Hasil yang didapat?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana Rumah sakit ini ?
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik