



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RSUD SUMBAWA DI KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2022

Muhammad Fauzi<sup>1</sup>, Yasinta Aloysia Daro<sup>2</sup>, Nila Yuliana<sup>3</sup>, Laily Widya Astuti<sup>4</sup>, Seftiani Utami<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Samawa  
fauzi.mmr19@gmail.com

### Abstrak

Survei Kepuasan dibutuhkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan yang dirasakan pasien. Survei juga digunakan rumah sakit untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing sehingga pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel menggunakan penentuan sampel dari Krejcie and Morgan. Sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 967 orang untuk Instalasi Pelayanan Medik dan Perawatan dan 226 orang untuk instalasi penunjang. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 31-40 tahun (30,34%). Sebagian besar jenis kelamin responden adalah Jenis Kelamin Perempuan (60,52%). Sebagian besar Pendidikan responden adalah SMA (37,80%). Sebagian besar Pekerjaan responden adalah Lainnya (63,12%). Sebagian besar Penjamin Pelayanan responden adalah BPJS (80,13%). Jadi hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Sumbawa Tahun 2022 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah 3,26 atau nilai konversi sebesar 81,42.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, RSUD Sumbawa*

### Abstract

*Satisfaction Survey is needed to obtain information about patient satisfaction. Surveys are also used by hospitals to better understand the needs and desires of patients and to be able to provide more satisfying services than those done by competitors so that patient satisfaction measurements need to be carried out regularly and accurately. Respondents were selected randomly, and for the sample size using the determination of the sample from Krejcie and Morgan. The samples needed to meet the accuracy of the results of the survey preparation are 967 people for medical and nursing service installations and 226 people for supporting installations. Data processing is carried out in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Surveys of Community Satisfaction with the Implementation of Public Services. Each survey question of each element is given a value. The value is calculated using the "weighted average value" of each service element. Based on the results of the community satisfaction survey, it can be concluded that most of the respondents are aged 31-40 years (30.34%). Most of the respondents' gender is female (60.52%). Most of the respondents' education is high school (37.80%). Most of the respondents' work is Other (63.12%). Most of the respondent's Service Guarantor is BPJS (80.13%). So the results of the community satisfaction survey at the Sumbawa Hospital in 2022 have a GOOD category, namely with a weighted average value of 3.26 or a conversion value of 81.42.*

**Keywords:** *Community Satisfaction, Health Services, Sumbawa Hospital*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2023

✉ Corresponding author :

Address : Desa Senayan Kecamatan Poto Tano Kabupaten Sumbawa Barat

Email : fauzi.mmr19@gmail.com

Phone : 085338508006

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Manajemen rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan maupun perkembangan yang dikarenakan rendahnya mutu pelayanan suatu rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien. Pada mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh provider. Robbins dan Luthan dalam Warda, Junaid, & Fachlevy (2016) menyatakan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas/ mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien. Pasien sebagai penggunaan jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna.

Kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Depkes RI, 2001 dalam Astuti & Kustiyah, 2014), sehingga diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan masyarakat. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan masyarakat (Febriani, 2012). Sebaliknya, jika rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan tidak puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Sehingga, rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien melalui survei kepuasan.

Survei Kepuasan dibutuhkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan yang dirasakan pasien. Survei juga digunakan rumah sakit untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing sehingga pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Rahmani, 2009). Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Sumbawa sebagai ujung tombak pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat di Kabupaten Sumbawa, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Sumbawa dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

## METODE

### A. Persiapan Survei

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam melakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain:

1. Identifikasi Ruang Lingkup  
Identifikasi ruang lingkup merupakan langkah awal yang harus dilakukan, karena dengan melakukan observasi dan wawancara maka kita dapat mengetahui kondisi unit pelayanan publik dan mengumpulkan data-data awal (data sekunder), yang nantinya akan digunakan untuk menentukan ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat.
2. Persiapan Bahan Survei  
Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:
  - a. Bagian Kuisisioner
    - 1) Bagian Pertama  
Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instalasi yang dilakukan survei.
    - 2) Bagian Kedua  
Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.
    - 3) Bagian Ketiga  
Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban bebas, dimana

responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan.

**B. Pengumpulan Data**

Tabel 1. Jumlah Responden pada masing-masing Instalasi

No	Instalasi	Jumlah Responden
<b>Pelayanan Medik dan Perawatan</b>		<b>967</b>
1	Loket Pendaftaran	72
2	Instalasi Rawat Jalan	250
3	Instalasi Gawat Darurat	117
4	Instalasi Bedah Sentral	22
5	Ruang VIP	25
6	Ruang Intensive Care Unit	32
7	Ruang Perinatologi (NICU)	42
8	Ruang Penyakit Dalam	69
9	Ruang Perawatan Bedah	69
10	Ruang Perawatan Anak	69
11	Ruang Nifas	67
12	Ruang Bersalin	69
13	Ruang Perawatan Jiwa	32
14	Ruang Isolasi Khusus	32
<b>B. Pelayanan Penunjang</b>		<b>226</b>
1	Instalasi Farmasi	70
2	Instalasi Gizi	53
3	Instalasi Laboratorium Terpadu	41
4	Instalasi Radiologi	42
5	Instalasi Rehab Medik	20
<b>Total</b>		<b>1193</b>

**C. Pengolahan Data**

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

**D. Analisa Data**

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

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

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Profil Responden**

**Responden Berdasarkan Umur**

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persen (%)
1	<20	44	3,69
2	20-30	289	24,22
3	31-40	362	30,34
4	41-50	253	21,21
5	>50	245	20,54
<b>Jumlah</b>		<b>1193</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-Laki	471	39,48
2	Perempuan	722	60,52
<b>Jumlah</b>		<b>1193</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
1	SD	240	20,12
2	SMP	174	14,59
3	SMA	451	37,80
4	D1-D3	84	7,04
5	S1/D4	226	18,94
6	S2	18	1,51
<b>Jumlah</b>		<b>1193</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	30	2,51
2	Pegawai swasta	184	15,42
3	Wiraswasta	109	9,14
4	PNS/TNI/POLRI	117	9,81
5	Lainnya	753	63,12
<b>Jumlah</b>		<b>1193</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Penjamin Pelayanan**

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penjamin Pelayanan

No	Penjamin Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Umum	73	6,12
2	BPJS	956	80,13
3	BANSOS	151	12,66
4	Lainnya	13	1,09
Jumlah		1193	100

**Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Tabel 8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Sumbawa Tahun 2022 (n=1193)

No	Instalasi	Nilai Konversi	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja
<b>A. Pelayanan Medik dan Perawatan</b>				
1	Loket Pendaftaran	3,16	79,08	B Baik
2	Instalasi Rawat Jalan	3,32	83,08	B Baik
3	Instalasi Gawat Darurat	3,21	80,17	B Baik
4	Instalasi Bedah Sentral	3,34	83,58	B Baik
5	Ruang VIP	3,14	78,50	B Baik
6	Ruang Intensive Care Unit	3,30	82,50	B Baik
7	Ruang Perinatologi (NICU)	3,45	86,25	B Baik
8	Ruang Penyakit Dalam	3,22	80,58	B Baik
9	Ruang Perawatan Bedah	3,22	80,42	B Baik
10	Ruang Perawatan Anak	3,27	81,83	B Baik
11	Ruang Nifas	3,27	81,75	B Baik
12	Ruang Bersalin	3,39	84,75	B Baik
13	Ruang Perawatan Jiwa	3,36	84,08	B Baik
14	Ruang Isolasi Khusus	3,19	79,83	B Baik
<b>B. Pelayanan Penunjang</b>				
1	Instalasi Farmasi	3,13	78,33	B Baik
2	Instalasi Gizi	3,27	81,75	B Baik
3	Instalasi Laboratorium Terpadu	3,21	80,17	B Baik
4	Instalasi	3,34	83,50	B Baik

5	Radiologi				
	Instalasi Rehab Medik	3,24	81,00	B	Baik
	Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Sumbawa Tahun 2022	3,26	81,42	B	Baik

Sumber Data: Data Primer RSUD Sumbawa Tahun 2022

Selanjutnya untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, sarana dan prasarana serta pengaduan, saran dan masukan, maka akan dijelaskan secara lebih rinci pada pembahasan masing-masing bagian sebagai berikut:

**Pelayanan Medik dan Perawatan**

**Instalasi Rawat Jalan Loket Pendaftaran**

Tabel 9. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loket Pendaftaran RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=72)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,13	Baik	3,13	Baik	3,17	Baik
U2	Prosedur	3,13	Baik	3,25	Baik	3,21	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,71	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	2,71	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,71	Sangat Baik	3,38	Baik	3,63	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	Baik	3,25	Baik	3,21	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	Baik	3,38	Baik	3,29	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,13	Baik	3,38	Baik	3,08	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,88	Kurang Baik	2,75	Kurang Baik	2,88	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	Baik	3,75	Sangat Baik	3,50	Baik
	Survei Kepuasan Masyarakat	3,12	77,9	3,22	80,4	3,15	78,8
		2	B	4	B	3	B

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

**Rawat Jalan**

Tabel 10. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=250)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP



U1	Persyaratan	3,27	Baik	3,37	Baik	3,30	Baik	Spesifikasi Jenis Pelayanan U6 Kompetensi Pelaksana U7 Perilaku Pelaksana U8 Sarana dan Prasarana U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	Baik	3,29	Baik	3,38	Baik	
U2	Prosedur	3,31	Baik	3,52	Baik	3,38	Baik		3,43	Baik	3,29	Baik	3,38	Baik	
U3	Waktu Pelayanan	3,03	Kurang Baik	3,23	Baik	3,06	Kurang Baik		3,43	Baik	3,29	Baik	3,38	Baik	
U4	Biaya/Tarif	3,65	Sangat Baik	3,79	Sangat Baik	3,75	Sangat Baik		3,00	Kurang Baik	2,71	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	Baik	3,25	Baik	3,31	Baik		3,43	Baik	3,71	Sangat Baik	3,88	Sangat Baik	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	Baik	3,43	Baik	3,44	Baik		3,30		3,36		3,37		
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	Baik	3,46	Baik	3,48	Baik		Survei Kepuasan Masyarakat	82,5 0 B	Baik	84,0 7 B	Baik	84,2 2 B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,98	Kurang Baik	3,06	Kurang Baik	2,96	Kurang Baik		Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan						
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	Sangat Baik	3,59	Sangat Baik	3,40	Baik								
Survei Kepuasan Masyarakat		3,28 82,0 8 B	Baik	3,38 84,4 0 B	Baik	3,31 82,7 5 B	Baik								

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Gawat Darurat

Tabel 11. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=117)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,21	Baik	3,28	Baik	3,21	Baik
U2	Prosedur	3,26	Baik	3,15	Baik	3,18	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,00	Kurang Baik	3,10	Baik	3,26	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,72	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	Baik	3,21	Baik	3,18	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	Baik	3,26	Baik	3,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	Kurang Baik	3,10	Baik	3,10	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,90	Kurang Baik	2,79	Kurang Baik	2,87	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41	Baik	3,59	Sangat Baik	3,31	Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,21 80,1 7 B	Baik	3,21 80,1 7 B	Baik	3,20 80,0 3 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Bedah Sentral

Tabel 12. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Bedah Sentral RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=22)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,29	Baik	3,43	Baik	3,25	Baik
U2	Prosedur	3,29	Baik	3,29	Baik	3,50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,43	Baik	3,43	Baik	3,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,29	Baik	4,00	Sangat Baik	3,75	Sangat Baik
U5	Produk	3,43	Baik	3,43	Baik	3,25	Baik

### Instalasi Rawat Inap Ruang VIP

Tabel 13. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang VIP RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=25)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,20	Baik	3,30	Baik	3,40	Baik
U2	Prosedur	3,10	Baik	3,20	Baik	3,20	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,00	Kurang Baik	2,90	Kurang Baik	2,80	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,30	Baik	3,40	Baik	3,60	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	Baik	3,30	Baik	3,20	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Baik	3,50	Baik	3,20	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3,40	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,50	Tidak Baik	2,70	Kurang Baik	2,80	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	Baik	3,50	Baik	3,20	Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,08 77,0 0 B	Baik	3,17 79,2 0 B	Baik	3,17 79,2 0 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Intensive Care Unit (ICU)

Tabel 14. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=32)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,20	Baik	3,20	Baik	3,25	Baik
U2	Prosedur	3,20	Baik	3,20	Baik	3,33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,30	Baik	3,20	Baik	2,92	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,80	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	Baik	3,30	Baik	3,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	Baik	3,20	Baik	3,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	Baik	3,30	Baik	3,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik	3,20	Baik	2,83	Kurang Baik
U9	Penanganan	4,00	Sangat	3,50	Baik	3,67	Sangat

Pengaduan, Saran dan Masukan	Baik		Baik			
Survei Kepuasan Masyarakat	3,34 83,6 0 B	Baik	3,31 82,7 8 B	Baik	3,25 81,1 3 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Perinatologi (NICU)

Tabel 15. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Perinatologi (NICU) RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=42)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,36	Baik	3,50	Baik	3,43	Baik
U2	Prosedur	3,50	Baik	3,57	Sangat Baik	3,21	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,36	Baik	3,57	Sangat Baik	3,50	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,71	Sangat Baik	3,86	Sangat Baik	3,86	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	Baik	3,29	Baik	3,29	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	Sangat Baik	3,50	Baik	3,21	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	Baik	3,64	Sangat Baik	3,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,36	Baik	3,43	Baik	3,43	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	Sangat Baik	3,36	Baik	3,86	Sangat Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,42 85,4 5 B	Baik	3,49 87,2 1 B	Baik	3,44 86,0 4 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Penyakit Dalam

Tabel 16. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Penyakit Dalam RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=69)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,22	Baik	3,13	Baik	3,26	Baik
U2	Prosedur	3,30	Baik	3,30	Baik	3,30	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,04	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	2,87	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,65	Sangat Baik	3,91	Sangat Baik	3,87	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	Baik	3,22	Baik	3,35	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	Baik	3,22	Baik	3,26	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	Baik	3,13	Baik	3,09	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik	2,70	Kurang Baik	2,74	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	Sangat Baik	3,57	Sangat Baik	3,43	Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,25 81,1 8 B	Baik	3,21 80,2 3 B	Baik	3,21 80,2 3 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Perawatan Bedah

Tabel 17. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Perawatan Bedah RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=69)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,26	Baik	3,33	Baik	3,27	Baik
U2	Prosedur	3,19	Baik	3,26	Baik	3,33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,19	Baik	3,04	Kurang Baik	2,87	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,78	Sangat Baik	3,89	Sangat Baik	3,87	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	Baik	3,22	Baik	3,20	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Baik	3,19	Baik	3,20	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	Baik	3,11	Baik	3,13	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik	2,81	Kurang Baik	2,87	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	Baik	3,33	Baik	3,40	Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,24 80,9 7 B	Baik	3,21 80,2 6 B	Baik	3,20 80,1 2 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Perawatan Anak

Tabel 18. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Perawatan Anak RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=69)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,26	Baik	3,25	Baik	3,24	Baik
U2	Prosedur	3,19	Baik	3,25	Baik	3,29	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,19	Baik	3,21	Baik	3,19	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,78	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	3,71	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	Baik	3,25	Baik	3,24	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Baik	3,13	Baik	3,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	Baik	3,25	Baik	3,38	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik	2,96	Kurang Baik	3,05	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	Baik	3,54	Sangat Baik	3,81	Sangat Baik
Survei Kepuasan Masyarakat		3,24 80,9 7 B	Baik	3,25 81,1 3 B	Baik	3,33 83,1 5 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Ruang Nifas

Tabel 19. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Nifas RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=67)

Unsur	Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
Survei Kepuasan Masyarakat		3,25 81,1 8 B	Baik	3,21 80,2 3 B	Baik	3,21 80,2 3 B	Baik

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November		Spesifikasi Jenis Pelayanan	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP								NUP
U1	Persyaratan	3,17	Baik	3,39	Baik	3,24	Baik	U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	Sangat Baik	3,20	Baik	3,33	Baik
U2	Prosedur	3,26	Baik	3,35	Baik	3,19	Baik	U7	Perilaku Pelaksana	3,70	Sangat Baik	3,20	Baik	3,42	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,13	Baik	3,35	Baik	3,24	Baik	U8	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik	3,10	Baik	3,17	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,61	Sangat Baik	3,48	Baik	3,81	Sangat Baik	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	Sangat Baik	3,30	Baik	3,42	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	Baik	3,35	Baik	3,24	Baik								
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Baik	3,43	Baik	3,29	Baik								
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	Baik	3,35	Baik	3,19	Baik								
U8	Sarana dan Prasarana	3,04	Kurang Baik	3,04	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik								
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	Baik	3,39	Baik	3,62	Sangat Baik								
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,22</b>	<b>80,59</b>	<b>Baik</b>	<b>3,31</b>	<b>82,86</b>	<b>Baik</b>			<b>3,51</b>	<b>87,72</b>	<b>Baik</b>	<b>3,27</b>	<b>81,68</b>	<b>Baik</b>
		<b>B</b>			<b>B</b>					<b>B</b>			<b>B</b>		<b>B</b>

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

**Ruang Isolasi Khusus**

Tabel 21. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Isolasi Khusus RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=32)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,18	Baik	3,18	Baik	3,30	Baik
U2	Prosedur	3,18	Baik	3,27	Baik	3,20	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,27	Baik	3,18	Baik	3,10	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,82	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,70	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	Baik	3,09	Baik	3,30	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	Baik	3,18	Baik	3,30	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	Baik	3,36	Baik	3,30	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,64	Kurang Baik	2,64	Kurang Baik	2,50	Tidak Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	Baik	3,18	Baik	3,30	Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,19</b>	<b>79,75</b>	<b>Baik</b>	<b>3,20</b>	<b>80,00</b>	<b>Baik</b>
		<b>B</b>			<b>B</b>		<b>B</b>

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

**Instalasi Penunjang**

**Instalasi Farmasi**

Tabel 22. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Farmasi RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=70)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,13	Baik	3,21	Baik	3,18	Baik
U2	Prosedur	3,17	Baik	3,17	Baik	3,23	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,83	Kurang Baik	2,63	Kurang Baik	2,68	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,50	Baik	3,63	Sangat Baik	3,95	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	Baik	3,33	Baik	3,09	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	Baik	3,29	Baik	3,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,08	Baik	3,21	Baik	3,14	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,92	Kurang Baik	2,63	Kurang Baik	2,68	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	Baik	3,42	Baik	3,45	Baik

**Ruang Bersalin**

Tabel 20. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Bersalin RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=69)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,52	Baik	3,22	Baik	3,35	Baik
U2	Prosedur	3,35	Baik	3,30	Baik	3,35	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,30	Baik	3,35	Baik	3,35	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,61	Sangat Baik	3,70	Sangat Baik	3,96	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	Baik	3,26	Baik	3,26	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	Sangat Baik	3,30	Baik	3,48	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	Baik	3,39	Baik	3,43	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,35	Baik	3,17	Baik	3,35	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	Sangat Baik	3,61	Sangat Baik	3,61	Sangat Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,42</b>	<b>85,49</b>	<b>Baik</b>	<b>3,33</b>	<b>83,34</b>	<b>Baik</b>
		<b>B</b>			<b>B</b>		<b>B</b>

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

**Ruang Perawatan Jiwa**

Tabel 21. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Perawatan Jiwa RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=32)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,50	Baik	3,30	Baik	3,25	Baik
U2	Prosedur	3,40	Baik	3,30	Baik	3,25	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,60	Sangat Baik	3,30	Baik	3,42	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,80	Sangat Baik	3,70	Sangat Baik	3,58	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	Baik	3,30	Baik	3,25	Baik

Pengaduan, Saran dan Masukan					
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>	<b>3,11</b>	<b>Baik</b>	<b>3,14</b>	<b>Baik</b>	<b>3,15</b>
	<b>77,69</b>		<b>78,37</b>		<b>78,63</b>
	<b>B</b>		<b>B</b>		<b>B</b>

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Gizi

Tabel 23. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Gizi RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=53)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,29	Baik	3,33	Baik	3,28	Baik
U2	Prosedur	3,35	Baik	3,22	Baik	3,33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,12	Baik	3,06	Kurang Baik	3,11	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,59	Sangat Baik	3,50	Baik	3,72	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	Baik	3,28	Baik	3,11	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	Baik	3,33	Baik	3,28	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	Baik	3,22	Baik	3,33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,82	Kurang Baik	3,28	Baik	3,11	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	Sangat Baik	3,61	Sangat Baik	3,67	Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,24</b>	<b>Baik</b>	<b>3,28</b>	<b>Baik</b>	<b>3,29</b>	<b>Baik</b>
		<b>81,04</b>		<b>82,04</b>		<b>82,35</b>	
		<b>B</b>		<b>B</b>		<b>B</b>	

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Laboratorium Terpadu

Tabel 24. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Laboratorium Terpadu RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=41)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,20	Baik	3,20	Baik	3,45	Baik
U2	Prosedur	3,13	Baik	3,27	Baik	3,36	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,93	Kurang Baik	2,80	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,67	Sangat Baik	3,87	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	Baik	3,13	Baik	3,27	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	Baik	3,20	Baik	3,36	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,07	Baik	3,27	Baik	3,45	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,87	Kurang Baik	2,80	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	Baik	3,40	Baik	3,45	Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,13</b>	<b>Baik</b>	<b>3,18</b>	<b>Baik</b>	<b>3,31</b>	<b>Baik</b>
		<b>78,28</b>		<b>79,57</b>		<b>82,75</b>	
		<b>B</b>		<b>B</b>		<b>B</b>	

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Radiologi

Tabel 25. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi RSUD Sumbawa Bulan September s/d November 2022 (n=42)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,36	Baik	3,40	Baik	3,33	Baik
U2	Prosedur	3,21	Baik	3,20	Baik	3,50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,36	Baik	3,07	Baik	3,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,86	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	3,83	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	Baik	3,20	Baik	3,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	Baik	3,20	Baik	3,42	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	Baik	3,40	Baik	3,67	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,14	Baik	3,20	Baik	3,33	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	Baik	3,53	Baik	3,42	Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,31</b>	<b>Baik</b>	<b>3,29</b>	<b>Baik</b>	<b>3,42</b>	<b>Baik</b>
		<b>82,70</b>		<b>82,13</b>		<b>85,48</b>	
		<b>B</b>		<b>B</b>		<b>B</b>	

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Instalasi Rehab Medik

Tabel 26. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehab Medik RSUD Sumbawa Bulan September 2022 s/d November 2022 (n=20)

Unsur	Unsur Pelayanan	September		Bulan Oktober		November	
		NUP	KP	NUP	KP	NUP	KP
U1	Persyaratan	3,25	Baik	3,13	Baik	3,25	Baik
U2	Prosedur	3,38	Baik	3,13	Baik	3,50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,88	Kurang Baik	2,88	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,75	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	Baik	3,13	Baik	3,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	Baik	3,50	Baik	3,25	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	Baik	3,25	Baik	3,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik	2,75	Kurang Baik	2,75	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	Baik	3,38	Baik	3,25	Baik
<b>Survei Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,27</b>	<b>Baik</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>	<b>3,25</b>	<b>Baik</b>
		<b>81,81</b>		<b>80,09</b>		<b>81,13</b>	
		<b>B</b>		<b>B</b>		<b>B</b>	

Ket: NUP = Nilai Unsur Pelayanan; KP = Kualitas Pelayanan

### Saran Responden

Selama pelaksanaan survei, kami selaku pelaksana kegiatan menampung saran dari responden dengan harapan saran-saran ini dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja masing-masing Instalasi di



RSUD Sumbawa lebih baik lagi untuk kedepannya. Berikut ini saran-saran yang disampaikan responden kepada masing-masing Instalasi di RSUD Sumbawa.

1. Pelayanan Medik dan Perawatan

a. Loker Pendaftaran

- 1) Sebaiknya tidak diperbolehkan ambil nomor dulu, karena bayak yang datang diawal tetapi nomor antrian sudah 10
- 2) Ruang Tunggu berada di luar sehingga kalau hujan atau panas akan merasa tidak nyaman, sebaiknya berikan kenyamanan pasien saat menunggu di loket pendaftaran
- 3) Petugas loket agar lebih ramah dalam menjelaskan ke pasien atau keluarga (Senyum petugas lebih ditingkatkan)
- 4) Kedepannya jika bisa ditingkatkan dengan pendaftaran online untuk mempermudah proses
- 5) Sebaiknya akses pasien untuk masuk atau keluar dimudahkan jalurnya sehingga pasien tidak turun di tengah jalan (disediakan parkir khusus, dan ada petugas yang mengarahkan)
- 6) Ditingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

b. Instalasi Rawat Jalan

- 1) Sudah baik pelayannya terimakasih untuk tim perawatan
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Pasien agar lebih tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu kedatangan dokter
- 3) Sarana kursi untuk pasien menunggu agar diperbanyak, sehingga tidak ada pasien yang menunggu sambil duduk di lantai Rumah Sakit atau berdiri
- 4) Tingkatkan kualitas kebersihan RSUD terutama toilet, karena beberapa toilet masih tercium aroma yang tidak sedap
- 5) Petugas pelayanan baik dokter maupun perawat dimohon memberikan informasi yang sedetail-detailnya kepada pasien/keluarga pasien, contoh: pasien BPJS diminta tebus obat di apotik luar dengan harga yang lebih mahal.

c. Instalasi Gawat Darurat

- 1) Waktu tunggu untuk dipindahkan ke ruangan agar lebih cepat, karena tidak ada informasi apapun dari perawat tentang kapan pasien akan dipindahkan, setiap ditanda

jawabannya ”belum”, sambil perawat main HP

- 2) Kamar Mandi/WC agar diperhatikan kebersihannya, terutama bau yang keluar tidak nyaman
- 3) Kursi untuk keluarga menunggu pasien agar ditambah jumlahnya
- 4) Meningkatkan pelayanan lebih baik ke masyarakat

d. Instalasi Bedah Sentral

- 1) Sarana prasarana kalau bisa lebih terutama ruang tunggu
- 2) Rumah Sakit perlu rehab karena bocor parah diruang tunggu OK
- 3) Ditingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi

e. Ruang VIP

- 1) Mohon ditingkatkan keramahan petugas pelayanan terhadap pasien/keluarga pasien terutama untuk perawat
- 2) Sebaiknya kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan, kadang keluar bau tidak enak dari kamar mandi
- 3) Sebaiknya kebersihan air kamar mandi agar diperhatikan karena air kadang berwarna kuning dan kotor
- 4) Sebaiknya perhatikan peremajaan perawatan misalnya TV, Kulkas, jam dinding, AC, dan Bak Mandi.
- 5) Waktu menunggu pasien saat membutuhkan petugas pelayanan agar lebih dipercepat
- 6) Tingkatkan pelayanan sesuai standar VIP

f. Ruang Intensive Care Unit

- 1) Tingkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- 2) Perhatikan kenyamanan ruang tunggu untuk keluarga pasien

g. Ruang Penyakit Dalam, Perawatan Bedah, Perawatan Anak, dan Nifas

- 1) Untuk menambahkan jumlah toilet
- 2) Pelayanan harus lebih baik, ramah, harus siaga dan cepat menangani pasien
- 3) Sebaiknya kebersihan air kamar mandi agar diperhatikan karena air kadang berwarna kuning dan kotor
- 4) Sebaiknya kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan, kadang keluar bau tidak enak dari kamar mandi
- 5) Perhatikan kenyamanan kamar pasien, seperti kipas angin yang tidak menyala sehingga kamar terasa panas, tidak ada tirai, kamar kurang bersih.

h. Ruang Isolasi Khusus

- 1) Untuk menambahkan jumlah toilet

- 2) Kamar mandi jangan terlalu jauh dari ruangan rawat
  - 3) Ruangan terlalu panas
2. Pelayanan Penunjang
- a. Instalasi Farmasi
    - 1) Fasilitas TV atau hiburan lain nya untuk penunggu disediakan oleh RS
    - 2) Jam buka harus sesuai dengan jadwal agar tidak menunggu lama
    - 3) Waktu tunggu mulai dari memasukan resep sampai mengambil obat membutuhkan waktu yang sangat lama
    - 4) Sebaiknya menambah kursi untuk menunggu, sehingga tidak mengambil kursi poli geriatric
  - b. Instalasi Gizi
    - 1) Perhatikan kebersihan bahan makanan karena ditumis sayur ada ulatnya
  - c. Instalasi Laboratorium Terpadu dan Rehab Medik
    - 1) Jam buka harus sesuai dengan jadwal agar tidak menunggu lama
    - 2) Memperhatikan kenyamanan pasien yang menunggu antrian
    - 3) Ruangan Rehab Medik terlalu sempit apalagi saat pasien banyak
    - 4) Tingkatkan kebersihan RSUD

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dominasi karakteristik responden RSUD Sumbawa:
  - a. Sebagian besar usia responden adalah usia 31-40 tahun (30,34%)
  - b. Sebagian besar jenis kelamin responden adalah Jenis Kelamin Perempuan (60,52%)
  - c. Sebagian besar Pendidikan responden adalah SMA (37,80%)
  - d. Sebagian besar Pekerjaan responden adalah Lainnya (63,12%)
  - e. Sebagian besar Penjamin Pelayanan responden adalah BPJS (80,13%)
2. Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Sumbawa Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,26** atau nilai konversi sebesar **81,42**

## SARAN

1. Unsur – unsur yang mendapatkan nilai kurang baik perlu mendapat prioritas perbaikan
2. Saran – saran yang disampaikan responden pada masing – masing instalasi sebaiknya ditinjau dan ditindaklanjuti.

3. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen RSUD Sumbawa kepada pelanggan.
4. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Kustiyah, E. (2014)., *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. 1356 GEMA, Th. XXVI/48
- Febriani, V. A. (2012). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Greenberg, Paul. (2010). *CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York: McGraw Hill
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Elmatera Publishing
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kotler, Phillip. (2006). *Marketing Management*. Edisi ke 12, Jilid 1, PT. Indeks
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Rahmani, V.F., (2019) *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSU Bhakti Asih Tangerang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Salim, Febrina Kenny., Catherine dan Fransisca Adreani, M.M. 2015. *Pengaruh Customers Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di TX Travel Klampis*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), hal 1-19
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiono, 2018. *Statistik Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

CV Alfabeta

Suryabrata, sumandi. (2008). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy. 2012. *Total Quality Management*. Edisi ke-5. Andi Offset. Yogyakarta

Warda, A., Junaid., Fachlevy, AF. (2016). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo