

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
RSUD SANGKULIRANG



SEMESTER I  
TAHUN 2025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, RSUD Sangkulirang dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, yang dilaksanakan pada periode Januari hingga Juni 2025.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab RSUD Sangkulirang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kegiatan survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sangkulirang, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada seluruh pegawai RSUD Sangkulirang yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga hasil survei ini dapat menjadi panduan dalam peningkatan mutu pelayanan, demi terwujudnya RSUD Sangkulirang yang unggul, humanis, dan berintegritas.

Sangkulirang, Juli 2025

Direktur RSUD Sangkulirang



dr. Azizah Bin Smith, MKK

Penata / III c

NIP. 19891208 201903 2 006

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sangkulirang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kecamatan Sangkulirang dan sekitarnya. Sebagai institusi pelayanan publik, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit, karena kepuasan pasien berkaitan erat dengan keberhasilan pelayanan kesehatan, citra institusi, serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Untuk menilai hal tersebut, dilakukanlah **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**. Survei ini merupakan bentuk implementasi dari **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** serta **PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan melakukan SKM secara rutin, RSUD Sangkulirang dapat memperoleh gambaran objektif mengenai pengalaman pasien selama menerima pelayanan, sehingga rumah sakit memiliki dasar yang kuat dalam menetapkan strategi peningkatan mutu pelayanan ke depan.

Survei dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner berisi 20 pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban **puas** dan **tidak puas**. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari prosedur administrasi, kecepatan dan ketepatan layanan, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, kebersihan lingkungan, hingga transparansi biaya. Total responden yang dilibatkan dalam survei ini adalah **100 orang** pasien atau keluarga pasien yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di RSUD Sangkulirang pada periode Juni 2025.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil survei juga akan menjadi masukan penting bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam aspek medis, keperawatan, administrasi, maupun fasilitas penunjang. Melalui survei ini, RSUD Sangkulirang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan standar pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **Metode**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Sangkulirang ini dilaksanakan pada bulan **Juni 2025** dengan melibatkan **100 responden** yang terdiri dari pasien maupun keluarga pasien yang sedang atau pernah menggunakan layanan rumah sakit pada periode tersebut. Responden dipilih secara **accidental sampling**, yaitu setiap pasien atau keluarga pasien yang ditemui di lokasi pelayanan (poliklinik rawat jalan, IGD, rawat inap, farmasi, laboratorium, dan bagian administrasi) dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dijadikan sampel. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pengalaman pasien yang sedang berlangsung dan untuk meminimalkan bias pemilihan.

Instrumen yang digunakan berupa **kuesioner tertutup** dengan total **20 pertanyaan**, di mana setiap pertanyaan memiliki dua alternatif jawaban, yaitu **“Puas”** dan **“Tidak Puas”**. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mencakup berbagai dimensi pelayanan rumah sakit, mulai dari kemudahan prosedur administrasi, kecepatan layanan medis maupun non-medis, keramahan tenaga kesehatan, ketersediaan obat dan sarana penunjang, kebersihan lingkungan, kenyamanan fasilitas, hingga transparansi biaya pelayanan. Pertanyaan ini mengacu pada aspek yang diatur dalam **PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017** serta menyesuaikan dengan karakteristik pelayanan yang tersedia di RSUD Sangkulirang.

Pengumpulan data dilakukan oleh tim survei yang telah dilatih sebelumnya, dengan cara membagikan kuesioner kepada responden setelah mereka menerima layanan. Setiap responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan survei, cara pengisian, serta jaminan kerahasiaan jawaban yang diberikan. Hal ini penting agar responden memberikan jawaban secara jujur dan tidak merasa tertekan.

Data yang terkumpul kemudian dilakukan pemeriksaan kelengkapan (editing) sebelum diolah secara kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode **deskriptif persentase**, yaitu menghitung jumlah responden yang menjawab puas maupun tidak puas pada setiap pertanyaan, kemudian menyajikannya dalam bentuk tabel distribusi dan persentase. Hasil analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memperoleh tingkat

kepuasan tinggi maupun rendah, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi manajemen rumah sakit.

Melalui metode ini, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang valid, objektif, dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sangkulirang, serta menjadi bahan evaluasi berkelanjutan untuk peningkatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS HASIL**

**Tabel Distribusi Jawaban**

| No | Pertanyaan  | Puas | Tidak Puas |
|----|---|------|------------|
| 1  | Kemudahan prosedur pendaftaran pasien                       | 88   | 12         |
| 2  | Kecepatan layanan di loket pendaftaran                      | 85   | 15         |
| 3  | Keramahan petugas administrasi                              | 90   | 10         |
| 4  | Kebersihan ruang tunggu                                     | 80   | 20         |
| 5  | Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu                   | 77   | 23         |
| 6  | Kecepatan pelayanan dokter di poliklinik                    | 86   | 14         |
| 7  | Keramahan dokter dalam memberikan pelayanan                 | 92   | 8          |
| 8  | Kejelasan informasi yang diberikan dokter                   | 89   | 11         |
| 9  | Keramahan perawat dalam melayani pasien                     | 91   | 9          |
| 10 | Kecepatan tindakan perawat                                  | 87   | 13         |
| 11 | Kebersihan toilet pasien                                    | 72   | 28         |
| 12 | Ketersediaan obat di instalasi farmasi                      | 84   | 16         |
| 13 | Kecepatan pelayanan farmasi                                 | 83   | 17         |
| 14 | Keramahan petugas farmasi                                   | 88   | 12         |
| 15 | Kemudahan proses pembayaran                                 | 90   | 10         |
| 16 | Transparansi biaya pelayanan                                | 82   | 18         |
| 17 | Kebersihan ruang rawat inap                                 | 85   | 15         |
| 18 | Kenyamanan ruang rawat inap                                 | 80   | 20         |
| 19 | Keamanan lingkungan rumah sakit                             | 89   | 11         |
| 20 | Ketersediaan fasilitas penunjang (parkir, kantin, musholla) | 78   | 22         |

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 100 responden di RSUD Sangkulirang, tingkat kepuasan masyarakat secara umum menunjukkan hasil yang positif. Dari 20 aspek pelayanan yang diukur, sebagian besar responden menyatakan puas dengan persentase rata-rata 87,3%, sementara yang menyatakan tidak puas sebesar 12,7%. Hal ini menegaskan bahwa

mayoritas pengguna layanan rumah sakit merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka.

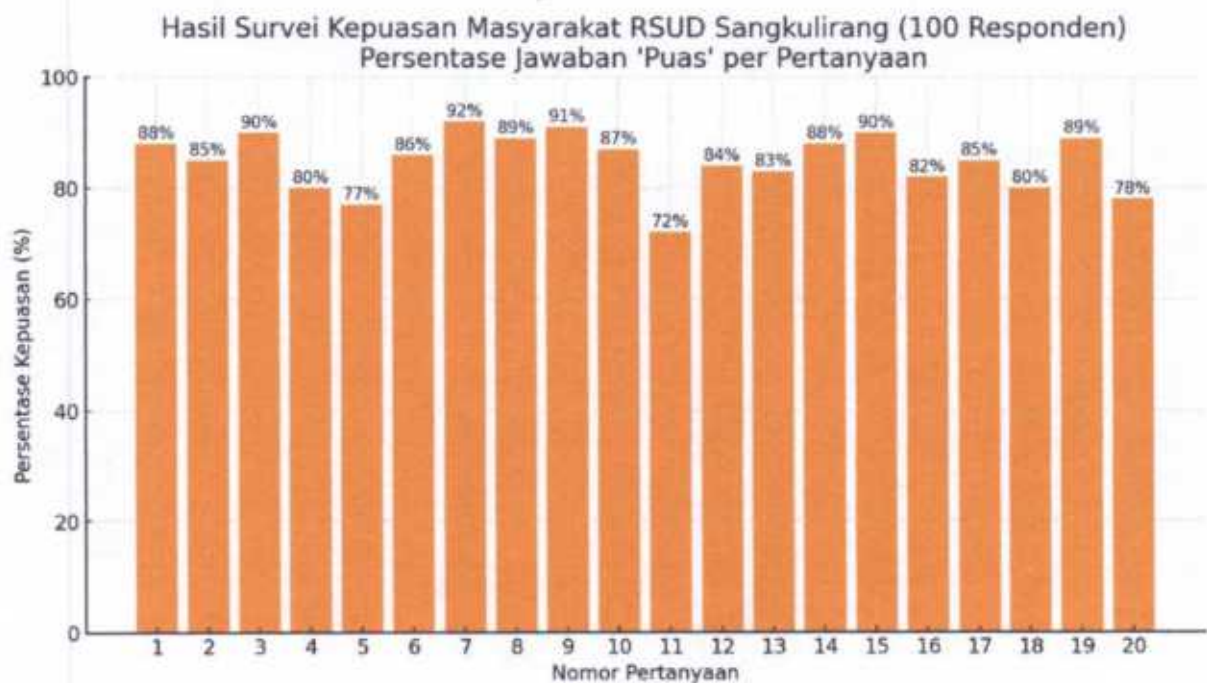
Pada aspek administrasi, mayoritas responden merasa puas terhadap kemudahan prosedur pendaftaran dengan tingkat kepuasan **88%**, serta kecepatan pelayanan di loket dengan **85%** responden menyatakan puas. Keramahan petugas administrasi juga mendapatkan penilaian sangat baik, yaitu **90%** puas. Namun demikian, kebersihan ruang tunggu (**80%**) dan ketersediaan tempat duduk (**77%**) menjadi catatan yang perlu diperhatikan karena masih ada sebagian responden yang menyatakan kurang puas.

Dari sisi pelayanan medis, dokter memperoleh penilaian yang sangat tinggi. Sebanyak **92%** responden puas terhadap keramahan dokter, sementara **89%** puas dengan kejelasan informasi yang diberikan. Kecepatan pelayanan dokter di poliklinik juga cukup baik dengan kepuasan **86%**. Perawat juga mendapatkan apresiasi positif dengan tingkat kepuasan **91%** untuk keramahan dan **87%** untuk kecepatan pelayanan.

Pada aspek penunjang, tingkat kepuasan terhadap farmasi menunjukkan hasil cukup baik dengan **84%** responden puas terhadap ketersediaan obat, **83%** puas dengan kecepatan pelayanan, serta **88%** puas dengan keramahan petugas farmasi. Kemudahan proses pembayaran juga memperoleh apresiasi tinggi dengan **90%** puas, sementara transparansi biaya berada pada tingkat **82%**.

Untuk pelayanan rawat inap, tingkat kepuasan terhadap kebersihan ruang rawat inap mencapai **85%**, sedangkan kenyamanan ruang rawat inap memperoleh nilai **80%**. Dari sisi fasilitas umum, keamanan lingkungan rumah sakit mendapat kepuasan sebesar **89%**, namun kebersihan toilet pasien hanya mencapai **72%** dan ketersediaan fasilitas penunjang seperti parkir, kantin, dan musholla berada pada **78%**. Kedua aspek terakhir ini menunjukkan perlunya perhatian lebih besar dari manajemen rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa **tingkat kepuasan masyarakat terhadap RSUD Sangkulirang sangat baik dengan dominasi jawaban puas di atas 80%**. Walaupun demikian, aspek tertentu seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, dan fasilitas penunjang masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pasien semakin optimal.



Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat di RSUD Sangkulirang yang melibatkan 100 responden dengan 20 pertanyaan tertutup, diperoleh total 2.000 jawaban. Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.746 jawaban atau **87,3%** responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit, sedangkan 254 jawaban atau **12,7%** menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan RSUD Sangkulirang dinilai **baik** oleh mayoritas masyarakat, karena tingkat kepuasan berada di atas 80%. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang belum merasa puas, khususnya pada aspek fasilitas umum dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, sehingga aspek tersebut perlu menjadi fokus perbaikan ke depan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

#### Analisis Penyebab Hasil Survei < 80%

##### 1. Kebersihan Toilet Pasien (72%)

- Alasan responden tidak puas:
  - Toilet sering kotor terutama pada jam-jam sibuk.
  - Kurangnya petugas kebersihan yang standby sepanjang hari.
  - Beberapa toilet tidak berfungsi dengan baik (air tidak mengalir lancar, kloset rusak, atau bau tidak sedap).
  - Persediaan sabun cuci tangan dan tisu sering habis.

- Analisis:

Rendahnya kepuasan pada indikator ini menunjukkan masih kurangnya pengawasan dan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas toilet. Faktor beban penggunaan tinggi, minimnya jadwal pembersihan berkala, serta keterbatasan sarana sanitasi berkontribusi pada keluhan responden.

## 2. Ketersediaan Tempat Duduk di Ruang Tunggu (77%)

- Alasan responden tidak puas:

- Jumlah kursi tidak sebanding dengan jumlah pasien pada jam pelayanan ramai.
- Penataan kursi tidak rapi sehingga ruang tunggu terasa sempit.
- Sebagian kursi rusak atau tidak nyaman digunakan.

- Analisis:

Tingkat ketidakpuasan ini disebabkan oleh kapasitas fasilitas ruang tunggu yang belum memadai dibandingkan jumlah kunjungan pasien. Masalah kenyamanan fisik dan manajemen ruang juga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

## 3. Ketersediaan Fasilitas Penunjang (78%)

- Alasan responden tidak puas:

- Area parkir terbatas dan sering penuh.
- Musholla terlalu kecil dan kurang bersih pada waktu-waktu tertentu dan letaknya jauh.
- Kantin rumah sakit tidak ada

- Analisis:

Fasilitas penunjang rumah sakit masih belum memenuhi kebutuhan pengunjung, terutama pada fasilitas parkir yang sering dikeluhkan. Hal ini menunjukkan perlunya perencanaan infrastruktur jangka panjang agar kenyamanan pasien dan keluarga lebih terjamin.

## BAB IV KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada bulan Juni 2025 di RSUD Sangkulirang dengan melibatkan 100 responden menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik. Dari total 20 indikator yang dinilai, rata-rata kepuasan mencapai 87,3%, sedangkan yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 12,7%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Aspek yang memperoleh penilaian sangat baik adalah keramahan dokter (92%), keramahan perawat (91%), serta kemudahan proses pembayaran (90%). Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan medis dan interaksi langsung antara tenaga kesehatan dengan pasien menjadi kekuatan utama rumah sakit.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai kurang memuaskan oleh sebagian responden. Tiga indikator dengan nilai kepuasan di bawah 80% adalah kebersihan toilet pasien (72%), ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu (77%), dan ketersediaan fasilitas penunjang seperti parkir, musholla, serta kantin (78%). Temuan ini menunjukkan bahwa kelemahan utama bukan pada pelayanan medis, melainkan pada fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.

Secara keseluruhan, survei ini menyimpulkan bahwa RSUD Sangkulirang telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan mampu menjaga mutu pelayanan medis, namun masih perlu melakukan perbaikan di bidang fasilitas umum dan kenyamanan pasien. Dengan menindaklanjuti hasil survei ini melalui perencanaan peningkatan sarana dan prasarana, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat dapat semakin meningkat pada periode survei berikutnya

Sangkulirang, Juli 2025

Direktur RSUD Sangkulirang



dr. Azizah Bin Smith, MKK

Penata / III c

NIP. 19891208 201903 2 006

## LAMPIRAN

### KUESIONER

KUESIONER PENYELIDIKAN PASIEN  
POLI SPESIALIS POLI BEDAH UMUM

**Pasien:**  
 Berilah tanda centang (✓) pada kolom Pasa atau Tidak Pasa sesuai pengisian Anda.  
 Jika memilih Tidak Pasa, mohon tentukan alasannya pada kolom yang tersedia.  
 & Identitas Responden

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Nama                            | Donatya Wani                     |
| Umur/Kelamin                    | 36 tahun / Perempuan             |
| Umur                            | Ortodon 150-150-150-150-150-150  |
| Pendidikan                      | SD/ SMP/ SMA/ Diploma/ I/ II/ S1 |
| Masa                            | 15 tahun / Kelurga Pasien        |
| Poliklinik/poli yang dikunjungi | Poli Bedah                       |

**4. Kelengkapan Pasien (Terdapat Diapitikan)**

| No                    | Aspek Pelayanan   | Pasa                                | Tidak Pasa               | Jika Tidak Pasa, Sebutkan Alasannya |
|-----------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <b>Informasi</b>      |   |                                     |                          |                                     |
| 1.1                   | Ketersediaan informasi dalam menyampaikan pasien        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 1.2                   | Kerjasama atau keterbacaan dari informasi               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 1.3                   | Kemampuan menerima dalam menerima pasien                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| <b>Pendidikan</b>     |   |                                     |                          |                                     |
| 2.1                   | Ketersediaan proses pendidikan                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 2.2                   | Kemampuan pelaksanaan pendidikan                        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 2.3                   | Ketersediaan program pendidikan                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 2.4                   | Ketersediaan informasi dari program pendidikan          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| <b>Daftar Tunggu</b>  |   |                                     |                          |                                     |
| 3.1                   | Persyaratan daftar tunggu (umur, riwayat, persulitapan) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 3.2                   | Keterbacaan daftar tunggu                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 3.3                   | Ketersediaan informasi (nomor antrian, papet informasi) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 3.4                   | Waktu tunggu sebelum dipanggil ke poli                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| <b>Daftar Operasi</b> |   |                                     |                          |                                     |
| 4.1                   | Ketersediaan dan sikap dokter                           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 4.2                   | Kepuasan dokter menjelaskan prosedur & terapi           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 4.3                   | Kemampuan pasien untuk bertanya                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |
| 4.4                   | Waktu tunggu (ruang/tidak terburu-buru)                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                     |

|                                |   |                                     |                          |  |
|--------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|--|
| Pelayanan                      |   |                                     |                          |  |
| 5.1                            | Keramahan dan sikap penyaji                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 5.2                            | Perhatian personal terhadap kenyamanan pasien     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 5.3                            | Kepuasan prosedur/tindakan dari pelayanan         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 5.4                            | Kerjasama personal membantu pasien                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Farmasi                        |   |                                     |                          |  |
| 6.1                            | Kecepatan pelayanan resep akur                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 6.2                            | Kepuasan terhadap penggunaan obat                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 6.3                            | Keberhasilan obat sesuai resep dokter             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 6.4                            | Keramahan petugas farmasi                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Pelayanan layanan laboratorium |   |                                     |                          |  |
| 7.1                            | Kelengkapan alat pelayanan dari awal hingga akhir | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 7.2                            | Kemampuan dan hygiene di RS                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 7.3                            | Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

#### E. Kesimpulan Simulasi

1. Apa yang paling memuaskan dari pelayanan di Poli Spesialis RSUD Sangklirang dan alasannya ?
2. Apa yang perlu ditingkatkan agar pelayanan Poli. Spesialis RSUD Sangklirang menjadi lebih baik ?
3. Apa layanan yang perlu ditambah agar pelayanan Poli. Spesialis RSUD Sangklirang menjadi lebih baik ?

