

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 3 TAHUN 2025



RSUD KOTA MATARAM
PEMERINTAH KOTA MATARAM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

Daftar Isi	2	
Kata Pengantar	3	
BAB I. PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang	4	
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tujuan	4	
C. Maksud dan Tujuan.....	4	
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM		
A. Pelaksana SKM.....	6	
B. Metode Pengumpulan Data.....	6	
C. Lokasi Pengumpulan Data	7	
D. Waktu pelaksanaan SKM.....	7	
E. Penentuan Jumlah Responden	8	
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM		
A. Jumlah responden SKM.....	9	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9	
BAB IV. ANALISIS HASIL		
A. Analisis permasalahan/ kelemahan dan kelebihan unsure layanan.....	10	
B. Rencana tindak lanjut.....	10	
BAB V. KESIMPULAN		12
LAMPIRAN		
Kuisisioner		13
Hasil pengolahan data		14
Publikasi Hasil SKM.....		14

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kota Mataram Triwulan 3 tahun 2025 berhasil di susun.

Hasil survei ini di harapkan mampu menjadi bahan masukan pihak menejemen dalam mengembangkan pelayanan dan penyusunan program kegiatan tahun-tahun mendatang.

Terima kasih sebesar- besarnya kami haturkan kepada tim survei. Responden dan semua pihak yang telah melaksanakan dan mendukung survei ini. saran dan keritikan yang konstruktif sangat kami harapkan untuk perbaikan tahun-tahun berikutnya.

Wasalamualaikum Wr.Wb.

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram



dr. Hj. NK Eka Nurhayati, Sp.O.G, Subsp.F.E.R.,M.Kes.,M.Sc
NIP. 197204032002122004

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survei kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin tiap bulannya.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat,

terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Kota Mataram.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukakn secara mandiri oleh RSUD Kota Mataram dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual dan online yang disebarkan kepada pengguna layanan di RSUD Kota Mataram. Terdiri dari 9 pertanyaan yang sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsuryang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yaitu :

1. **Persyaratan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif :** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana :** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu dan jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di petugas survei. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas kualitas pelayanan yang diterima yang bersangkutan

D. Waktu pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodic dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan sekali dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	5
2.	Pengumpulan Data	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	5

E. Penentuan Jumlah Responden

Survey kepuasan pasien dilaksanakan di pelayanan rawat jalan, rawat inap dan instalasi penunjang lainnya yang terdiri dari 4 instalasi rawat inap yaitu rawat inap VIP Graha, rawat inap Paviliun VVIP, kelas 1, kelas 2, kelas 3. Terdapat 28 poliklinik rawat jalan dan 1 poliklinik eksekutif. Survey ini menggunakan instrumen angket yang diisi langsung oleh pasien atau keluarganya. Di dalam angket tersebut terdapat 9 variabel yang menjadi sasaran kepuasan pasien, yaitu . Dalam upaya selalu memenuhi kepuasan pasien, RSUD Kota Mataram benar-benar memperhatikan konsep kualitas pelayanannya yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh (Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1996) mengungkapkan terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berupa bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Kelima dimensi ini merupakan acuan/pedoman utama dalam perumusan pertanyaan yang akan diajukan kepada pasien/keluarga setelah mereka menerima dan merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Pelaporan dan analisis atas hasil survey dilakukan dalam kurun waktu 3 bulanan (Juli – September 2025). Jumlah responden yang memberikan pernyataannya rata-rata berkisar 1000 orang tiap 3 bulannya. Secara keseluruhan, pencapaian kepuasan di seluruh instalasi rawat inap sudah berada di atas target yang ditetapkan dalam SPM yaitu di angka 80%.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

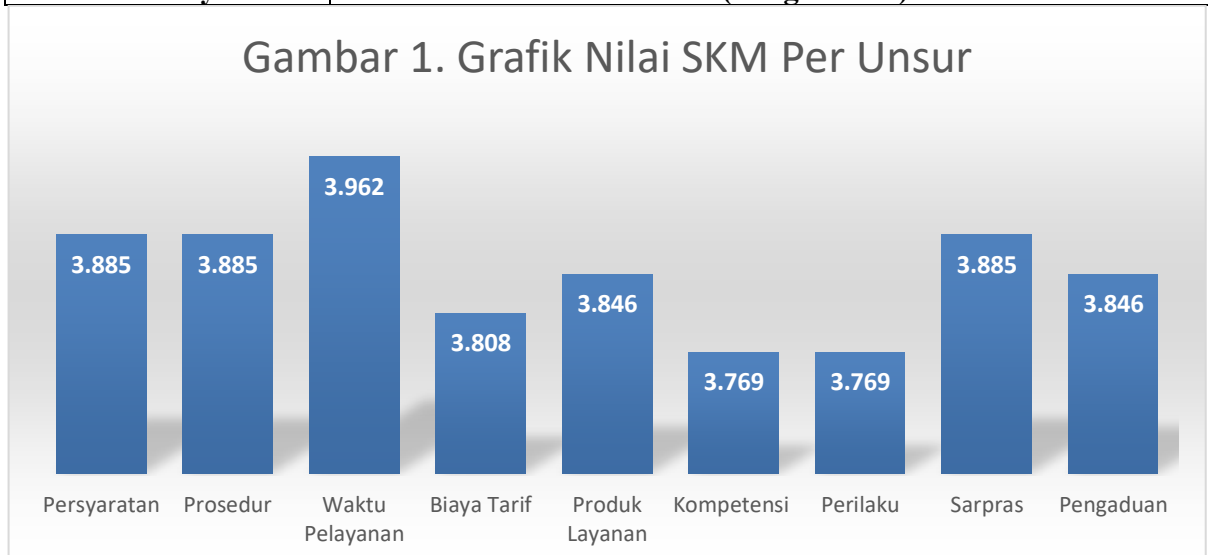
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu:

No	Nama Unit	Jumlah Responden	Nilai
1	POLI BEDAH UMUM	26	95.95
2	IRNA IIIB	26	95.63
3	POLI KULIT	26	96.1
4	POLI KHUSUS	26	95.84
5	POLI OBGYN	26	96.38
6	NIFAS	26	95.95
7	STROKE CENTER	26	96.49
8	IRNA II	26	96.06
9	POLI SYARAF	26	96.06
10	POLI JIWA	26	96.27
11	POLI ORTHOPEDY	26	95.84
12	VK	26	95.74
13	IRNA IIIA	26	96.16
14	PJT	26	96.38
15	IRNA 3C	26	95.74
16	POLI BEDAH ANAK	26	96.27
17	POLI MATA	26	95.95
18	NICU	26	96.06
19	PICU	26	96.80
20	LABORATORIUM	26	96.06
21	POLI UROLOGY	26	95.95
22	HD	26	96.27
23	IGD	26	96.59
24	POLI FISIOTRAPI	26	96.38
25	IRNA IB	26	96.16
26	ICU	26	96.38
27	POLI DALAM	26	95.84
28	POLI JANTUNG	26	96.49
29	POLI THT	26	96.06
30	POLI ANAK	26	96.16
31	RADIOLOGI	26	96.16
32	CHAMBER	26	96.27
33	OK	26	96.16
34	PSC 119	26	96.16
35	FARMASI	26	96.59
36	GERIATRI	26	95.84
37	GRAHA	26	96.16
38	EKSEKUTIF	26	95.74

39	BEDAH SARAF	26	96.69
40	POLI GIGI	26	95.95
41	BEDAH ONKOLOGI	26	95.95
42	TUMBANG	26	96.16
43	IRNA 1A	26	96.16
44	GIZI	26	95.95
45	IRNA 3D	26	96.06
TOTAL		1170	96.14

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.885	3.885	3.962	3.808	3.846	3.769	3.769	3.885	3.846
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96.14 (Sangat Baik)								



BAB IV ANALISI HASIL

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kota Mataram mencapai 96.14% (sangat baik) jauh lebih tinggi dari standar 80% yang telah ditetapkan. Dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai seluruhnya termasuk kategori A

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Kompetensi
- Perilaku

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 3 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U6 (Kompetensi)	Memberikan pelatihan dalam bentuk in-house training dan pelatihan external secara berkala dan berkelanjutan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan, Bidang Keperawatan, Bagian Kepegawaian
2	U7 (Perilaku)	Melakukan pelatihan service excelent dengan sasaran seluruh petugas pemberi pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan, Bidang Keperawatan, Bagian Kepegawaian

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan layanan publik di RSUD Kota Mataram secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 96.14
- Unsur kompetensi dan perilaku dengan nilai lebih rendah dari unsur lainnya menjadi prioritas perbaikan.

Mataram, 22 September 2025

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram



dr. Hj. NK Eka Nurhayati, Sp.O.G, Subsp.F.E.R.,M.Kes.,M.Sc
NIP. 197204032002122004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

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

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		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.	1 2 3 4		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.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		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 Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

<https://drive.google.com/drive/folders/1SfF0-kU-hnSPUTx0V5ZWzSqVpwue6Qx1?usp=sharing>

3. Publikasi Hasil SKM

Website Banner: PENGENALAN INOVASI RAJA HARUM KEPADA JEJARING LINTAS SEKTOR (DAMKAR, DISHUB, POL PP, BPBD DAN SELURUH SMA DI KOTA MATARAM)

Billboard: 24/7 Doctor On Call. Emergency or Not, We've got you covered. Certified Doctors, Nurses and 4 Staffs. Available 24 hours Everyday. Emergency Assistance. Laboratory / X-ray Kota. Contact us 087-777-577-119. Rating: 95.9

Mobile App: RSUD MATARAM. Reservasi, History, E-Billing, Panduan, Komentar, Layanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Mataram: 95.9. Pilih Jenis Pasien: Baru, Lama.

Facebook Post: PENGUMUMAN. Sehubungan dengan libur nasional dalam rangka Hari Raya Waisak 2568 BE dan Cuti Bersama Layanan Poliklinik RSUD Kota Mataram **LIBUR/TUTUP** Pada Kamis-Jumat, 23-24 Mei 2024. Buka Kembali Pada Sabtu, 25 Mei 2024. Pelayanan IGD tetap buka 24 Jam, Hemodialisa tetap buka sesuai jadwal. Jika menemukan atau mengalami kejadian kegawatdaruratan medis segera hubungi **PSC 119 Kota Mataram 087-777-577-119**.