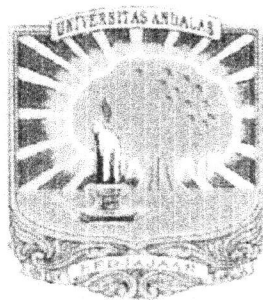


**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PARIAMAN
TAHUN ANGGARAN 2019**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP., M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si.	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas,
2019**

Bab 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya kegiatan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Pariaman, sudah masuk dalam kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik.

Hasil penilaian untuk masing-masing instalasi IGD, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Penunjang, dan RSUD Pariaman adalah sebagai berikut:

- 1) Instalasi Gawat Darurat (IGD), memperoleh nilai SKM = 96,25 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 2) Instalasi Rawat Jalan, memperoleh nilai SKM = 97,87 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 3) Instalasi Rawat Inap, memperoleh nilai SKM = 98,06 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 4) Instalasi Penunjang, memperoleh nilai SKM = 96,83 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 5) RSUD Pariaman memperoleh nilai SKM 97,47 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Upaya perbaikan beberapa unsur melalui strategi pelayanan berdasarkan kelompok di bawah ini:

1. Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada pada kelompok skor indeks 1 (4530-4622) yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) memperoleh skor 4622, Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Layanan (unsur ke-14) memperoleh skor 4615, Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) memperoleh skor 4598 dan Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Telah Ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor 4556. Hal ini menunjukkan bahwa semua unsur pada ketentuan layanan semua termasuk dalam kelompok skor indeks tertinggi (masyarakat sangat puas), sehingga semua unsur ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

2. Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 6 unsur pelayanan berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 1 dan kelompok skor indeks 2. Unsur-unsur yang berada di kelompok skor indeks 1 (4530-4622) terdiri dari 5 unsur yaitu Unsur Kemampuan Petugas dalam Melayani (unsur ke-7) memperoleh skor 4608, Unsur Kerapian Petugas dalam Melayani (unsur ke-10) memperoleh skor 4606, Unsur Cara Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-8) memperoleh skor 4589, Unsur Kedisiplinan Petugas selama Proses Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4572, dan Unsur Kepedulian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-12) memperoleh skor 4530. Sedangkan unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 (4315-4482) adalah Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 4482. Hasil penilaian dari 6 unsur di kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan semua dalam kelompok unsur tertinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.
3. Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan, terdiri dari 2 yaitu Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4) memperoleh skor 4609 berada pada kelompok skor indeks 1 (4530-4622). Unsur ini sangat memuaskan masyarakat karena waktu jadwal pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Sedangkan Unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor 4006 berada pada kelompok skor indeks 4 (4006). Unsur ini menjadi unsur terendah apabila dibandingkan dengan nilai dari unsur yang lain. Rendahnya nilai pada unsur ini terkait dengan lama waktu penyelesaian pelayanan di beberapa jenis layanan, antara lain di Poli Kebidanan dan juga di Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi.
4. Kategori 4 tentang Produk Layanan, terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) memperoleh skor 4535 berada kelompok skor indeks 1 (4530-4622). Dari hasil penilaian, unsur ini juga termasuk dalam kelompok skor indeks tertinggi, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Pariaman.
5. Kategori 5 tentang Fasilitas Pelayanan, terdiri dari 8 unsur berada pada 3 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2, dan kelompok skor indeks 3. Unsur-unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (4530-4622) terdiri dari 6 unsur yaitu Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi (unsur ke-20) memperoleh skor 4611, Unsur Kelayakan Sarana Penunjang (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18)

memperoleh skor 4582, Unsur Fungsi *Customer Service* (unsur ke-21) memperoleh skor 4558, Unsur Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) memperoleh skor 4542, Unsur Kebersihan Lingkungan Pelayanan (unsur ke-19) memperoleh skor 4542, dan Unsur Kelayakan Prasarana Penunjang (Misalnya : Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)) (unsur ke-16) memperoleh skor 4536. Dari hasil penilaian responden, bahwa ke-6 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan berada pada kelompok skor indeks tertinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur yang termasuk dalam kelompok skor indeks 2 (4315-4482) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-17). Dari hasil penilaian responden, unsur ini juga sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Walaupun demikian, masih ada di beberapa keluhan yang disampaikan terkait dengan unsur Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-17) di Ruangan Paru, Ruangan Bedah, Ruangan Anak dan juga di Poli Jantung dan Poli Kulit Kelamin.

Unsur yang termasuk dalam kelompok skor indeks 3 (4068) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Ketersediaan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13). Berdasarkan hasil penilaian responden, unsur ini berada pada kelompok unsur rendah, sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Walaupun fasilitas informasi keberadaan pengaduan pelayanan sudah tersedia, tetapi masyarakat belum terbiasa dengan fasilitas pengaduan layanan yang sudah ada. Masyarakat lebih suka menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas yang bertugas atau disampaikan ke *nurse station* bagi pasien di Instalasi Rawat Inap. Sehingga perlu strategi promosi lebih intensif lagi untuk layanan pengaduan ini, tidak hanya dengan disampaikan secara langsung tetapi bisa menggunakan fasilitas layanan pengaduan lain.

7.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi SKM pada RSUD Pariaman terdapat 1 unsur yang tergolong rendah yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) yang dirasakan kurang memuaskan. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang di rekomendasikan untuk dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang, sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan, antara lain:

- (1) Di tambahkan 1 ruang praktek dokter lagi di Poli Kebidanan
- (2) Pemisahan Depo untuk pasien umum dan pasien khusus