

LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I



RUMAH SAKIT dr. HASRI AINUN HABIBIE
KOTA PAREPARE
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kita panjatkan kepada ALLAH Subhanahu Wataala, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi pemerintah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan sekaligus merupakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten, transparan dan akuntabilitas dengan memperlihatkan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik (*Publik Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Namun pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, birokrasi sudah mengusahakan dengan berbagai cara dan upaya dalam perbaikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Berdasarkan hasil survei ini disusun nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang menggambarkan persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare, dengan mengisi link kuesioner kepuasan masyarakat.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 semester 1 (bulan Januari s/d bulan Juni) ini menyajikan data ringkas mengenai nilai Survei Kepuasan Masyarakat (Nilai SKM) terhadap pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie, selain itu disajikan juga nilai rata-rata unsur-unsur layanan yang masih harus dibenahi pada unit pelayanan.

Kami menyadari bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja

pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Parepare, 30 Juni 2026

Direktur

RS. dr. Hasri Amin Habibie



drg. Andi Cenrara, M.Kes(MARS)

Nip : 19720505 200212 2 010

Pangkat : Pembina Utama Muda, IV/c

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang

dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu disusun Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- g. Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 16 Tahun 2014. tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 1 Tahun 2015. tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

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

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga indenpenden 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 dan BHMN.
- d. 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintahan termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pengawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang

menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apa pun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan dari kegiatan penyusunan dan pengukuran SKM ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ibu dan Anak kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas

pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

- c. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
- d. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak.
- e. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermamfaat bagi penerima pelayanan, Manfaat tersebut antara lain :

- a. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh lembaga pelayanan publik secara periodik.
- b. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- c. Mengetahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan Pada Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

- g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.
- h. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
- i. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- j. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- k. Memberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan secara optimal.
- l. Mendorong penyelenggara pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit.

1.5. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare, secara rinci akan diperoleh Informasi tentang nilai masing-masing unsur layanan sehingga diketahui unsur mana yang masih kurang dan unsur mana yang telah baik, kemudian yang paling penting adalah mendapatkan saran-saran dan masukan dari masyarakat dalam rangka Peningkatan mutu pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, memuat 9 unsur layanan yang menjadi pertanyaan, mencakup tentang :

- a) Persyaratan Layanan
- b) Kemudahan Prosedur
- c) Kecepatan waktu Pelayanan
- d) Kewajaran Biaya/Tarif Layanan
- e) Kesesuaian produk Pelayanan dengan hasil
- f) Kompetensi/Kemampuan petugas Layanan
- g) Perilaku Petugas Layanan
- h) Sarana dan Prasarana
- i) Penanganan Pengaduan pengguna Layanan.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana dan Prasarana adalah fasilitas penunjang utama yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari jumlah responden sebanyak 225 Responden dengan berpedoman pada 9 (Sembilan) unsur dikelompokkan menurut :

Tabel: 1. Jenis Kelamin Responden yaitu :

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	LAKI-LAKI	83
2.	PEREMPUAN	142
	JUMLAH	225

Tabel: 3. Berdasarkan Pendidikan Responden yaitu:

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	SD KE BAWAH	43
2.	SMP	29
3.	SMA	83

4.	S1	63
5.	S2	7
	TOTAL	225

Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan Responden yaitu:

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	PNS	24
2.	TNI	3
3.	POLRI	7
4.	SWASTA	27
5.	WIRSAUSAHA	29
6.	LAINNYA	135
	TOTAL	225

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



2.2.1. Persiapan

Pemberitahuan pelaksanaan survei dengan membagikan kuesioner kepada peserta yang hadir di Rumah Sakit dr. Hasri

Ainun Habibie Kota Parepare dalam kurung waktu 1 (satu) tahun.

a). Penyiapan Bahan

1) Kuesioner.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagain dari kuesioner

- Identifikasi responden meliputi Jenis kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unut pelayanan instansi Pemerintah.
- Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik, tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b.) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare, khususnya pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang berobat atau dalam perawatan yang mendapat pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

c). Metode pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan pada di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare, yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian rumah sakit.

2.2.2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan oleh keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, nomor 14 tahun 2017.

Sampel pada suvei ini sebanyak 225 responden selama enam bulan yang sedang mendapatkan pengobatan/perawatan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional.

Data jawaban dari masyarakat yang telah di isi dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Sesudah mewawancarai Responden petugas mengumpulkan data tersebut dan mengolah, menyajikan dan melaporkan.

Hasil dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaporkan setiap semesteran (tiap 6 bulan) sekali dan ini dilaporkan kepada Direktur Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare Bagian Organisasi Sekretaris Daerah dan kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil Survei disusun dalam bentuk dokumentasi atau dinarasikan dalam bentuk Laporan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisa lebih lanjut. Dari hasil pengolahan kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran berdasarkan 9 unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya / Tarif
- e. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana/Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot NRR Tertimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25 - 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu :

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Nilai SKM Konversi merupakan cerminan dari kinerja unit pelayanan. Kinerja unit pelayanan dinilai **Sangat Baik** jika Nilai SKM Konversi antara **88,31- 100**; interval **76,61 - 88,30** dinilai **Baik**; interval **65,00 - 76,60** dinilai **Kurang Baik** dan antara **25,00 - 64,99** dinilai **Tidak Baik**.

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25.00 -64.99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3,065 - 3,532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3,533 - 4,00	88.31 - 100,00	A	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare yaitu berada dalam interval kategori 76.61 – 88.30. Sesuai dengan kategorisasi SK Menpan No 14 Tahun 2017, mutu pelayanan Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare termasuk kategori A (Sangat Baik). Nilai SKM Konversi yang diraih sebesar 90,75.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare yang dinilai masyarakat sudah baik yaitu Penanganan Pengaduan (NRR 3.91) Unsur layanan yang masih kurang baik pada Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3.57)

Nilai rata-rata persepsi responden per unsur layanan lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Persepsi Responden Terhadap 9 Unsur Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare Semester I Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3,67	0,40
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,66	0,40
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,57	0,39
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,87	0,42
U5	Produk Layanan	3,63	0,39
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	0,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,69	0,40
U8	Kualitas sarana prasarana	3,66	0,40
U9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	3,91	0,43
	JUMLAH		3,63
	NILAI SKM UNIT PELAYANAN		90,75

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3.67 \times 0,11) + (3.66 \times 0,11) + (3.57 \times 0,11) + (3.87 \times 0,11) + (3.63 \times 0,11) + (3.67 \times 0,11) + (3.69 \times 0,11) + (3.66 \times 0,11) + (3.91 \times 0,11) = 3,63$ Nilai survei adalah 3,63. Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,63 \times 25 = 90,75$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan

Rata-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3.5 atau kurang merupakan unsur-unsur pelayanan yang masih lemah dan memerlukan perbaikan.

Kinerja unit pelayanan Memuaskan Rata-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3.5 atau kurang merupakan unsur-unsur pelayanan yang masih lemah dan memerlukan perbaikan. Dari table 6 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata Rata (NRR) tertinggi adalah Layanan Pengaduan (nilai rata-rata = 3.91), sedangkan Kecepatan Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah Produk Pelayanan (NRR 3.57). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Layanan Pengaduan (nilai rata-rata = 3,91), sedangkan pada unsur Waktu Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3.5 nilai Sangat Baik (dengan nilai rata-rata (88.31 - 100,00)).

Semua (Sembilan) unsur lainnya yang berada pada kategori sudah sangat baik dan nilai rata-rata diatas 3.5 terdiri atas unsur-unsur :

1. Penanganan Pengaduan (NRR 3.91)
2. Biaya/Tarif Pelayanan (NRR 3.87)
3. Perilaku Pelaksana (NRR 3.69)
4. Kompetensi Pelaksana (NRR 3.)
5. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan (NRR 3.67)

6. Kemudahan Prosedur Pelayanan (NRR 3.66)
7. Kualitas Sarana Prasarana (NRR 3.66)
8. Produk Layanan (NRR 3.63)
9. Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3.57)

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare Tahun 2026 Semester 1 (Satu) adalah sebagai berikut :

- a. Semua (Sembilan) unsur yang berada pada kategori sudah SANGAT BAIK dan nilai rata-rata diatas 3.5 dan Nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat Rumah dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare Tahun 2026 mendapat nilai sebesar 90,75 yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan "Sangat Baik" dengan nilai huruf "A".
- b. Nilai unsur pelayanan terendah adalah Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3,57), Sedangkan yang tertinggi adalah Layanan Penanganan Pengaduan (NRR 3,91).
- c. Unsur-unsur yang perlu ditingkatkan antara lain :
 - Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Produk Layanan
 - Sarana dan Prasarana
 - Kemudahan Prosedur Pelayanan

4.2. Rekomendasi

- a. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kedisiplinan dan kepastian jadwal pelayanan.
- c. Agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang, sehingga terdapat pemahaman yang baik dari pelanggan terhadap proses dan prosedur serta waktu pelayanan.
- d. Membangun komunikasi yang tepat dengan masyarakat selaku pengguna jasa sesuai dengan tingkat pemahamannya, sehingga masyarakat tidak salah dalam menerima informasi.
- e. Perlu melakukan tindakan perbaikan kepatuhan petugas terhadap jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.

- f. Perlu peningkatan terhadap unsur pelayanan yang masih rendah sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik agar ditingkatkan.
- g. Perlu perbaikan atau penggantian sarana dan prasarana Rumah Sakit yang mulai rusak.
- h. Membangun hubungan komunikasi yang baik antara petugas dan pelanggan dalam memberikan pelayanan serta memberikan sikap responsif kepada pelanggan untuk menghindari keluhan.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare Semester 1 (Bulan Januari s/d Juni) Tahun 2026 sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.

Hasil Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat
Bulan Januari s/d Juni Tahun 2026

No	Point Survey Kepuasan Pasien									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	4	3	3	2	2	1	23
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
11	3	3	2	4	3	4	3	4	4	30
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
22	4	3	3	4	3	4	3	2	4	30
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28
28	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
34	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4	30
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	3	3	3	3	2	3	1	2	3	29
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
47	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	3	4	3	3	3	3	3	3	2	27
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
54	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
60	3	3	2	4	2	3	3	3	3	26
61	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
62	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
65	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
67	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
71	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
72	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32

73	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
74	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
85	3	3	2	4	4	2	4	4	4	30
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
88	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
89	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
105	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
106	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
108	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
111	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35

[illegible]

155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
163	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
164	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
171	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27
172	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
182	4	3	4	4	3	4	4	4	4	36
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
191	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
194	3	4	2	4	3	4	4	4	4	32
195	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28

196	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
197	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
198	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
199	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26
200	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33
201	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
222	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
223	3	3	2	4	4	3	3	3	3	28
224	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
225	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
Jumlah NilaiPer Unsur	826	825	805	872	817	827	832	825	881	
NRR	3,67	3,66	3,57	3,87	3,63	3,67	3,69	3,66	3,91	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,39	0,42	0,39	0,40	0,40	0,40	0,43	