



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telp./Fax (0370) 7502424/7502992 Mataram  
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id



# LAPORAN HASIL

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



OLEH

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RSUD PROVINSI NTB**

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Mataram  
Telepon /Fax : (0370) 7502424/ ( 0370 ) 7502992  
Kode Pos : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan sampai akhir Tahun 2022.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB
2. Masyarakat pengguna layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama untuk peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Mataram, 5 Januari 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
 <b>I. PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan .....	2
D. Manfaat.....	2
E. Unsur SKM .....	2
 <b>II. PELAKSANAAN .....</b>	 <b>3</b>
A. Persiapan .....	3
B. Penetapan Responden dan Lokasi .....	4
C. Cara Pengumpulan Data.....	5
D. Pengolahan Data.....	5
E. Penyusunan Laporan .....	5
 <b>III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>6</b>
A. Hasil .....	6
B. Pembahasan .....	17
 <b>IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>22</b>
A. Kesimpulan.....	22
B. Saran .....	22
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 <b>23</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>24</b>

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	8
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10
Gambar 5. Nilai Rata Rata IKM Terhadap Pelayanan RSUD Provinsi NTB Pada Th 2022.....	12
Gambar 6. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap Tahun 2022.....	14
Gambar 7. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan Tahun 2022.....	15
Gambar 8. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Darurat Tahun 2022.....	17

### DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persepsi Penilaian IKM.....	4
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022.....	6
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022.....	7
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022.....	8
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022.....	9
Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Provinsi NTB Tahun 2022.....	11
Tabel 7. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Provinsi NTB Tahun 2022 .....	13
Tabel 8. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Provinsi NTB Tahun 2022 .....	14
Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Darurat di RSUD Provinsi NTB Tahun 2022 .....	16

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM .....	24
Lampiran 2. Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
Lampiran 3. Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 .....	27
Lampiran 4. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Provinsi NTB Dari Tahun 2020 - Tahun 2022 .....	73



## **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengelola rumah sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai sistem manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut rumah sakit akan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pasien. Pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya, tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakitnya tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan sewaktu mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Provinsi NTB sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

## **D. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM 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
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **E. Unsur SKM**

1. *Persyaratan* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.



3. *Waktu penyelesaian* yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. *Biaya/Tarif* yaitu 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* yaitu 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* yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. *Sarana dan Prasarana*, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## II. PELAKSANAAN

### A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana  
Survey dilakukan setiap 3 bulan sekali.
2. Persiapan Pelaksanaan
  - a. Penyusunan Kuesioner.

Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi

2) Bagian Kedua

Bagian kedua berisikan identitas responden

3) Bagian Ketiga

Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kusioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

**b. Langkah Pengolahan Data**

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

**Tabel 1 Persepsi Penilaian IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

**B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu**

1. Penetapan Jumlah Sampel

Responden dipilih secara acak ditentukan dengan kunjungan masing-masing unit pelayanan rata-rata setiap hari.

Besaran sampel mempergunakan rumus

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

S = Jumlah Sampel

$\lambda^2$  = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, dengan taraf kesalahan 5%

N = Populasi (Jumlah Kunjungan)

P = Populasi menyebar normal = Q = 0.5

d = 0.05

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam kegiatan ini merupakan penjumlahan dari responden pada Triwulan 1, Triwulan 2, Triwulan 3, dan Triwulan 4 dengan jumlah 1.782 orang. Adapun rincian responden sebagai berikut:

No.	Nama Unit	Jumlah Sampel
1.	Instalasi Rawat Inap	645
2.	Instalasi Rawat Jalan	1035
3.	Instalasi Rawat Darurat	102
Jumlah Sampel		1.782

## 2. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan pada unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat yakni pada Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), dan Instalasi Rawat Darurat (IRD).

## 3. Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu keempat tiap triwulan

## C. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survey IKM pada TW 1, TW2, TW3, dan TW4, yang merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi pelanggan RSUD Provinsi NTB melalui pengisian kuesioner.

#### D. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan yang dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel.

#### E. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Provinsi NTB. Hasil ini juga juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

##### 1. Karakteristik Responden

##### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022

Karakteristik Responden	IRNA		IRJ		IRD		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Total Sampel	645	100	1035	100	102	100	1.782	100
Jenis Kelamin								
a. Perempuan	269	41.7	516	49,9	47	46.1	832	46,7
b. Laki-Laki	376	58.3	519	50,1	55	53.9	950	53,3

Dari Tabel 2 tampak responden jenis kelamin laki 950 orang (53,3%) lebih banyak dari perempuan 832 orang (46,7%). Adapun jumlah untuk masing-masing bagian terdistribusi sebagai berikut: pada IRNA jumlah perempuan lebih sedikit dari laki yaitu sejumlah 269 orang (41.7%) dan laki sebanyak 376 orang (58.3%). Pada IRJ jumlah laki-laki lebih banyak dari perempuan sejumlah 519 orang (50,1%) dan perempuan sejumlah 516 orang (49,9%). Demikian juga di IRD laki-laki juga lebih banyak dari perempuan sejumlah 55 orang (53.9%) dan perempuan sejumlah 47 orang (46.1%). Selengkapnya seperti terlihat dalam Gambar 1.





Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .

Pengelompokan umur dilakukan berdasarkan ketentuan Kementerian kesehatan yang terbagi dalam 6 kelompok umur seperti terlihat dalam tabel di bawah ini.

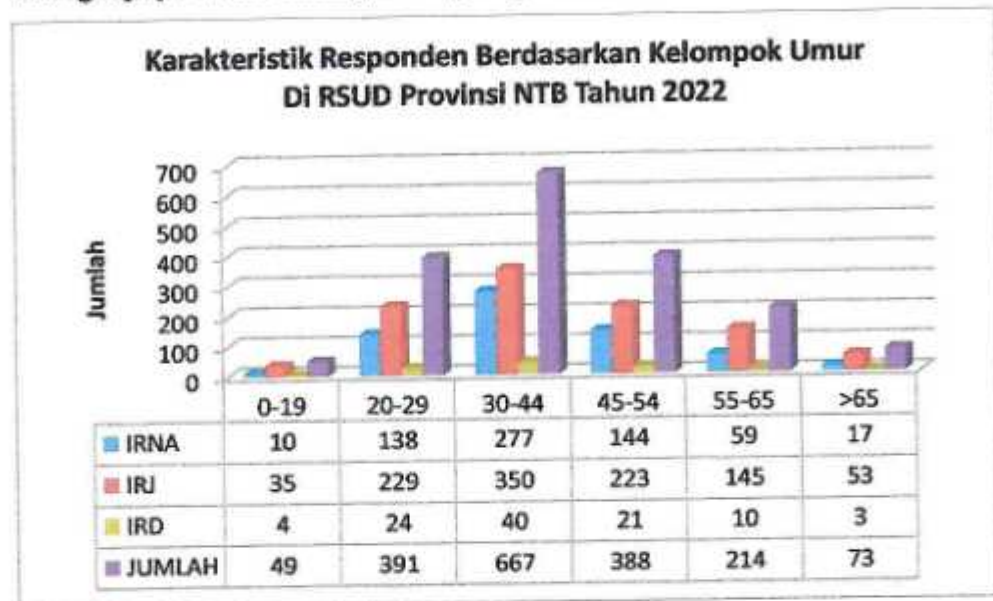
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Rumah Sakit Umum Daerah Prov. NTB Tahun 2022

Karakteristik Responden	IRNA		IRJ		IRD		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Total Sampel	645	100	1035	100	102	100	1.782	100
Kelompok Umur								
a. 0-19 Th	10	1,6	35	3,4	4	3,9	49	2,7
b. 20-29 Th	138	21,4	229	22,1	24	23,5	391	21,9
c. 30-44 Th	277	42,9	350	33,8	40	39,2	667	37,4
d. 45-54 Th	144	22,3	223	21,5	21	20,6	388	21,8
e. 55-65 Th	59	9,1	145	14	10	9,8	214	12
f. > 65 Th	17	2,6	53	5,1	3	2,9	73	4,1

Dari total responden yang ada terbanyak pada kelompok umur 30-44 tahun sebanyak 667 orang (37,4,6%) diikuti secara berturut-turut yaitu kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 391 orang (21,9%), kelompok umur 45-54 tahun masing sebanyak 388 orang (21,8%), kelompok umur 55-65 tahun sebanyak 214 orang (12%), kelompok umur >65 tahun sejumlah 73 orang



(4,1%). serta kelompok umur 0-19 tahun sebanyak 49 orang (2,7%). Rincian selengkapnya untuk masing-masing bagian terlihat dalam Gambar 2



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

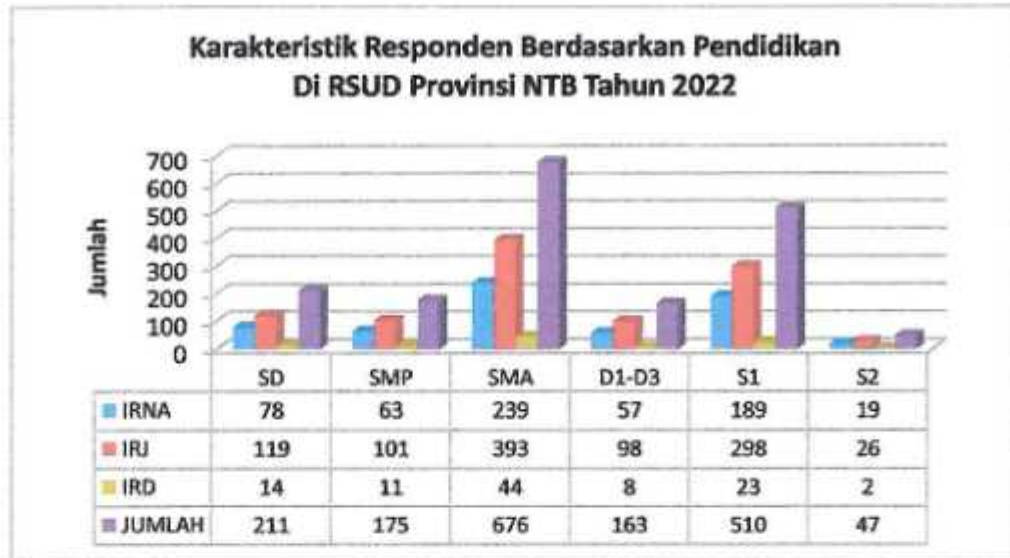
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari total responden terbanyak dengan pendidikan SLTA 676 orang (37,9%), S1 sebanyak 510 orang (28,6%), SD Ke Bawah sebanyak 211 orang (11,8%), SLTP sebanyak 174 orang (9,8%), D1-D3 sebanyak 163 orang (9,1%) orang, dan S2 sebanyak 47 orang (2,6%). Distribusi masing-masing bagian seperti tampak dalam tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Tahun 2022

Karakteristik Responden	IRNA		IRJ		IRD		Total	
	N	%	n	%	n	%	N	%
Total Sampel Pendidikan	645	100	1035	100	102	100	1.782	100
SD Ke Bawah	78	12,1	119	11,5	14	13,7	211	11,8
SLTP	63	9,8	101	9,8	11	10,8	175	9,8
SLTA	239	37,1	393	38	44	43,1	676	37,9
D1-D3	57	8,8	98	9,5	8	7,8	163	9,1
S1	189	29,3	298	28,8	23	22,5	510	28,6
S2	19	2,9	26	2,5	2	2	47	2,6

Selengkapnya terlihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan  
di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Tahun 2022

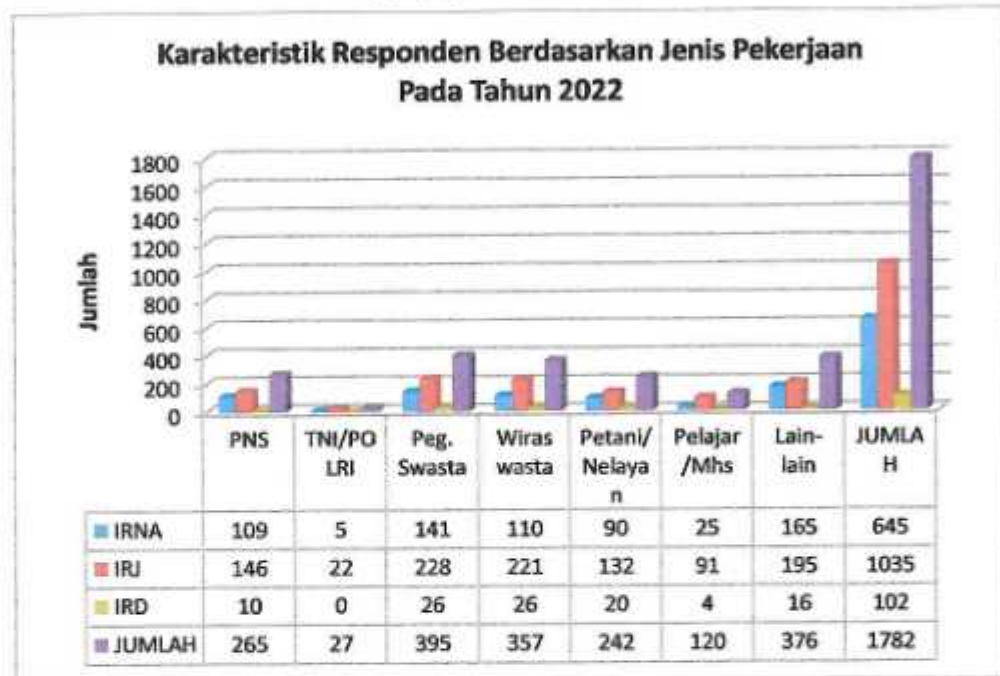
Karakteristik Responden	IRNA		IRJ		IRD		Total	
	n	%	N	%	n	%	N	%
Total Sampel Pekerjaan	645	100	1035	100	102	100	1.782	100
PNS	109	16,9	146	14,1	10	9,8	265	14,9
TNI/POLRI	5	0,8	22	2,1	0	0	27	1,5
Peg Swasta	141	21,9	228	22	26	25,5	395	22,2
Wiraswasta	110	17,1	221	21,4	26	25,5	357	20
Petani/Nelayan	90	14	132	12,8	20	19,6	242	13,6
Pelajar/Mhs	25	3,9	91	8,8	4	3,9	120	6,7
Lain-lain	165	25,6	195	18,8	16	15,7	376	21,1

Dari total responden yang ada, terbanyak dari pegawai swasta sebanyak 395 orang (22,2%), diikuti dengan jenis pekerjaan lain-lain diantaranya seperti ibu rumah tangga, buruh, tukang, dan pensiunan sebanyak 376 orang (21,1%), pekerjaan wiraswasta 357 orang (20%), PNS sebanyak 265 orang (14,9%), Petani/Nelayan sebanyak 242 orang (13,6%), Pelajar/Mahasiswa 120 orang (6,7%), dan urutan terakhir TNI/POLRI 27 orang (1,5%).

Dari tabel 5 di atas juga didapatkan bahwa responden IRNA terbanyak dari pekerjaan lain-lain 165 orang, diikuti Pekerjaan Swasta 141 orang dan paling sedikit dari TNI/POLRI 5 orang.

Untuk IRJ responden terbanyak dari Pekerjaan swasta 228 orang, diikuti selanjutnya Wiraswasta 221 orang, pekerjaan lain-lain 195 orang, dan paling sedikit sebagai TNI/POLRI 22 orang.

Sedangkan untuk responden dari IRD, terbanyak Pegawai Swasta dan Wiraswasta masing-masing 26 orang, Petani/Nelayan 20 orang, dan TNI/POLRI tidak ada. Selengkapnya terlihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

## 2. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ada di RSUD secara keseluruhan pada Tahun 2022 Kualitas Pelayanannya masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai besar 87.16 dengan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur sebesar 3.49.



a. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian

Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di RSUD Provinsi NTB Pada Tahun 2022

N o	Unsur Penilaian	NRR TW 1	NRR TW 2	NRR TW 3	NRR TW 4	Jlh Rata2	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB	3.39	3.39	3.44	3.47	3.42	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.31	3.36	3.46	3.48	3.41	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.27	3.35	3.43	3.43	3.37	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.44	3.43	3.51	3.51	3.47	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.37	3.42	3.48	3.5	3.44	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.55	3.49	3.56	3.57	3.54	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.53	3.52	3.59	3.61	3.56	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.72	3.69	3.73	3.72	3.72	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB	3.44	3.45	3.49	3.5	3.46	Baik
<i>Jumlah Rata-Rata</i>		3.44	3.45	3.518	3.53	3.49	Baik

Dari Tabel 6 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3.49. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 tertinggi terdapat pada unsur pernyataan “Penanganan pengaduan pengguna layanan” sebesar 3.72 dan yang terendah ada pada pernyataan “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3.37. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 6 unsur yang mempunyai nilai di bawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB dengan nilai 3.42, “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini” dengan nilai 3.41, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3.37, “Kewajaran biaya” dengan nilai 3.47, “Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan”

dengan nilai 3.44 dan “Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB” dengan nilai 3.46.

Selengkapnya terlihat dalam Gambar berikut ini.



Gambar 5. Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

- b. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap (IRNA).

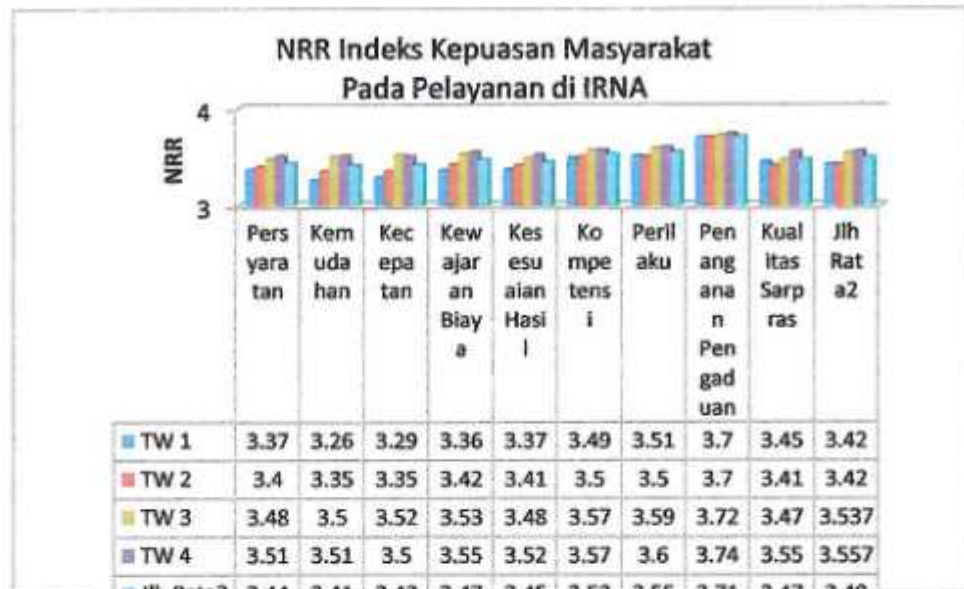
Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di IRNA didapatkan nilai besar 87.22 dengan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur sebesar 3.49. Selengkapnya terlihat dalam tabel berikut ini.



**Tabel 7. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi NTB Pada Tahun 2022**

N o	Unsur Penilaian	NRR TW 1	NRR TW 2	NRR TW 3	NRR TW 4	Jlh Rata2	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB	3.37	3.4	3.48	3.51	3.44	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.26	3.35	3.5	3.51	3.41	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.29	3.35	3.52	3.5	3.42	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.36	3.42	3.53	3.55	3.47	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.37	3.41	3.48	3.52	3.45	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.49	3.5	3.57	3.57	3.53	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.51	3.5	3.59	3.6	3.55	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.7	3.7	3.72	3.74	3.71	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB	3.45	3.41	3.47	3.55	3.47	Baik
<i>Jumlah Rata-Rata</i>		3.42	3.42	3.537	3.557	3.49	Baik

Dari Tabel 7 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan dengan jumlah 3.49. Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan “Penanganan pengaduan pengguna layanan” mempunyai nilai sebesar 3.71 dan yang terendah ada pada pernyataan “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini” dengan nilai 3.41. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 6 unsur yang mempunyai nilai di bawah rata-rata 3,49 diantaranya pada pernyataan: “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB”, “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini”, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”, “Kewajaran biaya /tariff dalam pelayanan”, “Kesesuaian persyaratan pelayanan”, serta “Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB”. Selengkapnya terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 6. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan IRNA Tahun 2022

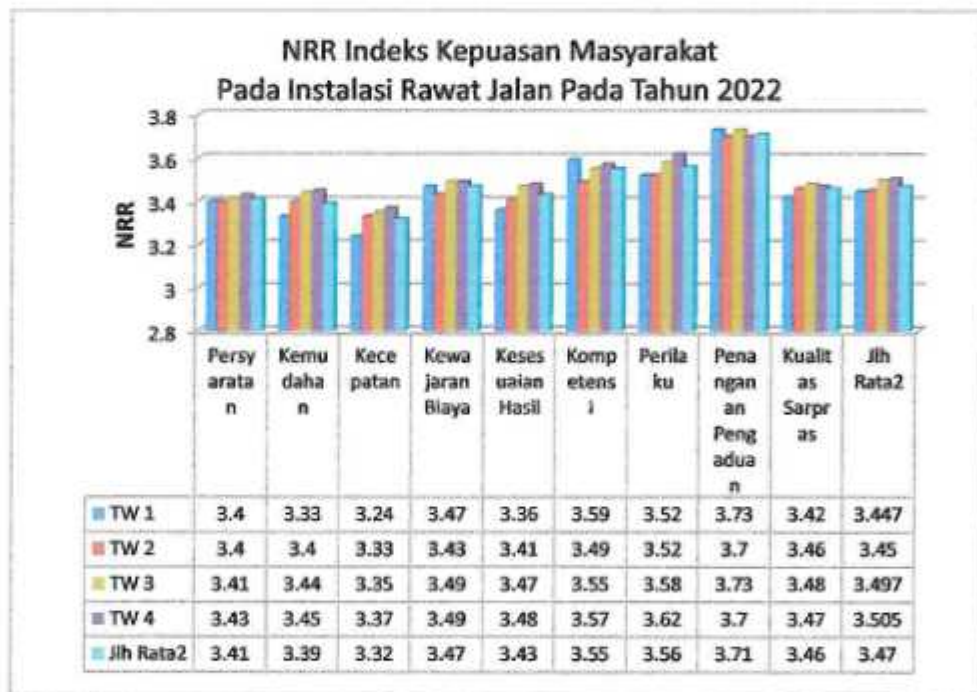
- c. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ).

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ada di IRJ didapatkan nilai besar 86,87 dengan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur sebesar 3.47 selengkapnya terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 8. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Pada Tahun 2022

N o	Unsur Penilaian	NRR TW 1	NRR TW 2	NRR TW 3	NRR TW 4	Jlh Rata2	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB	3.4	3.4	3.41	3.43	3.41	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.33	3.34	3.44	3.45	3.39	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.24	3.33	3.35	3.37	3.32	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.47	3.43	3.49	3.49	3.47	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.36	3.41	3.47	3.48	3.43	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.59	3.49	3.55	3.57	3.55	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.52	3.52	3.58	3.62	3.56	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.73	3.70	3.73	3.7	3.72	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB	3.42	3.46	3.48	3.47	3.46	Baik
Jumlah Rata-Rata		3.447	3.45	3.497	3.505	3.47	Baik

Dari Tabel 8 diatas terlihat bahwa jumlah NRR di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) secara keseluruhan sebesar 3.47. Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan Penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3.71 dan yang terendah ada pada pernyataan “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” yaitu sebesar 3.32. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 5 unsur yang mempunyai nilai di bawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB” dengan nilai 3.41, “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini” dengan nilai 3.39, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3.32, “Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan nilai masing-masing 3.43 dan “Kualitas sarana dan prasarana” dengan nilai 3.46. Selengkapnya terlihat dalam gambar 7 :



Gambar 7. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada IRJ Tahun 2022



d. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Darurat (IRD)

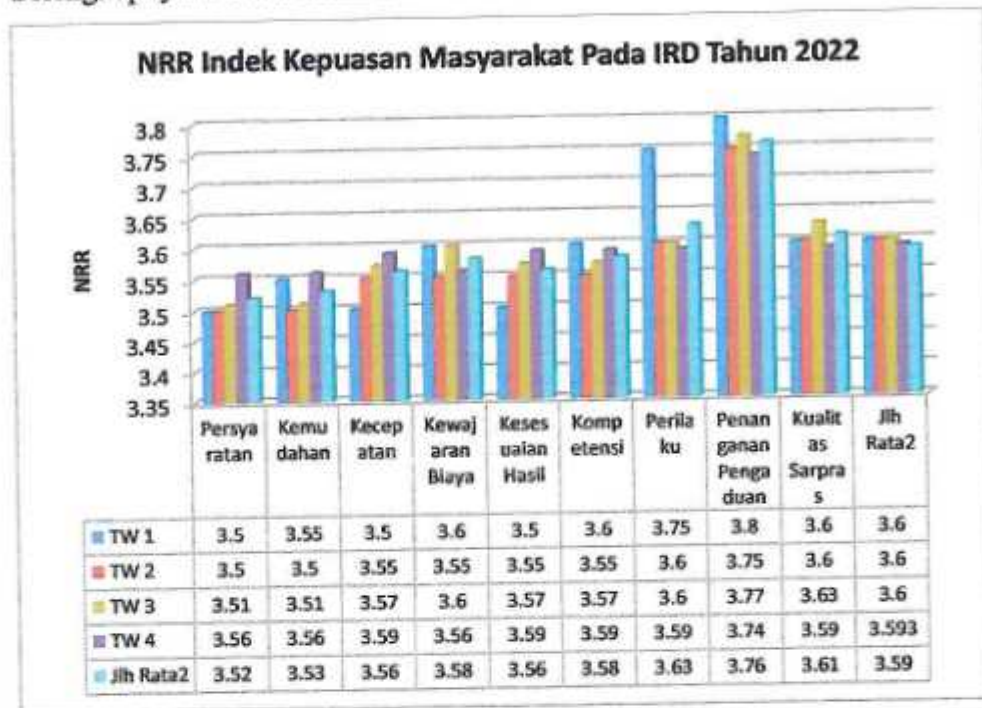
Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di IRD didapatkan nilai besar 89,70 dengan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur sebesar 3.59. Selengkapnya terlihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Darurat RSUD Provinsi NTB Tahun 2022**

N o	Unsur Penilaian	NRR TW 1	NRR TW 2	NRR TW 3	NRR TW 4	Jlh Rata2	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB	3.5	3.5	3.51	3.56	3.52	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.55	3.5	3.51	3.56	3.53	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.5	3.55	3.57	3.59	3.56	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.6	3.55	3.6	3.56	3.58	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.5	3.55	3.57	3.59	3.56	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.6	3.55	3.57	3.59	3.58	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.75	3.6	3.6	3.59	3.63	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.8	3.75	3.77	3.74	3.76	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB	3.6	3.6	3.63	3.59	3.61	Sangat Baik
<i>Jumlah Rata-Rata</i>		3.6	3.6	3.6	3.59	3.59	Sangat Baik

Dari Tabel. 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR pada IRD sebesar 3.59. Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan Penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3.76 dan yang terendah ada pada pernyataan “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB” dengan nilai 3.52. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 6 unsur yang mempunyai nilai di bawah rata-rata diantaranya pada pernyataan: “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB” dengan nilai 3.52, “Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini” dengan nilai 3.53, “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai yang sama 3.56, “Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan dengan nilai 3.58”, “Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan” dengan nilai dengan nilai 3.58 dan

“Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan” sebesar 3.58. Selengkapnya terlihat dalam Gambar 8.



Gambar 8. NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Pada IRD Tahun 2022

## B. Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner ini dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Dari unsur yang ada dalam IKM digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada Tahun 2022 didapatkan nilai NRR sebesar 3.49 dengan jumlah nilai persepsi IKM sebesar 87.16. Nilai tersebut berada dalam interval konversi antara 76.61 - 88.30 yang menunjukkan bahwa Mutu



Pelayanan yang ada di RSUD Provinsi NTB mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Nilai yang didapat Tahun 2022 lebih tinggi dibanding dengan nilai IKM pada Tahun 2021 sebesar 3.47 dengan jumlah nilai persepsi IKM sebesar 86.71.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah 3.49 diantaranya tentang:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB. Penilaian masyarakat terhadap persyaratan pelayanan kemungkinan disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi. Sosialisasi dapat dilakukan baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui media sosial maupun website RSUD Provinsi NTB
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Pemahaman masyarakat terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang rendah sehingga masyarakat memberikan penilaian yang rendah terhadap hal tersebut. Masyarakat harus memahami bahwa SOP dilakukan untuk menjamin keselamatan pasien maupun pemberi pelayanan dan SOP tersebut bukan sebagai hal yang memperlambat pelayanan. Pemahaman kepada masyarakat tak boleh berhenti dilakukan. Pemberian informasi perlu dilakukan ke publik melalui website RSUD Provinsi NTB ([rsud.ntbprov.go.id](http://rsud.ntbprov.go.id)), maupun melalui media sosial seperti *facebook*, dan *Instagram*. Sosialisasi sangat diperlukan dengan memuat beberapa materi seperti prosedur pelayanan, dan persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pihak RSUD Provinsi NTB belum konsisten dalam pelaksanaannya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan, waktu memulai pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan kemampuan provider untuk memperhatikan atau membantu pelanggan dalam pemenuhan pelayanan yang diharapkannya. Pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Telah ada upaya yang dilakukan untuk

mencoba mengurangi permasalahan tersebut salah satunya melalui pendaftaran online. Namun akses tersebut tidak semua dapat dilakukan oleh masyarakat karena kurangnya informasi yang diterima atau diduplikasinya.

4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan mendapat nilai yang kurang dari nilai rata-rata. Hal ini karena ada beban biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan pelaksanaan prosedur di era endemic Covid-19.
5. Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini berupa tidak konsistensinya pihak rumah sakit dalam implementasi setiap kegiatan dengan standar yang sudah ditetapkan. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini karena masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang akan mereka terima di RSUD Provinsi NTB, karena masyarakat telah mengetahui bahwa rumah sakit tempat pasien di rawat merupakan rumah sakit terbesar dan sebagai rumah sakit rujukan. Namun masyarakat masih berasumsi bahwa pelayanan yang telah diduplikasinya belum dapat memenuhi harapan mereka. Konsistensi pelayanan oleh pihak rumah sakit dalam implementasi setiap kegiatan harus diberikan sesuai standar yang ada. Monev terhadap pemberian pelayanan harus sering dilakukan dan dapat dimulai oleh pimpinan unit kerja masing-masing. Dari evaluasi tersebut bisa diambil langkah selanjutnya tentang tindakan-tindakan yang akan dilakukan. Perlu perhatian dari manajemen maupun kepala unit untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP pada masing-masing unit sehingga dapat diambil langkah selanjutnya apakah SOP-SOP tersebut perlu dilakukan revisi.

6. Kualitas sarana dan prasarana .

Penilaian yang kurang tentang kualitas sarana dan prasarana disebabkan akses untuk parkir sangat sulit karena keterbatasan lahan parkir. Dengan adanya pembangunan beberapa gedung di rumah sakit menyebabkan areal parkir menjadi terbatas dan arus keluar masuk kendaraan ke tempat parkir menjadi sulit. Demikian juga dengan ketersediaan air yang kurang lancar dan

terkadang listrik mati dalam waktu yang cukup lama karena Genset yang ada kerjanya belum optimal.

Untuk pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA), Nilai Rata-Rata (NRR) nya sebesar 3.49. (87.22) terdapat peningkatan nilai bila dibandingkan dengan nilai NRR pada tahun 2021 sebesar 3.47 (86.09). Nilai ini dikategorikan bahwa pelayanan yang diberikan di IRNA “Baik”. Pada tahun 2022 juga terdapat penambahan item pernyataan yang memberikan kontribusi penilaian “Sangat Baik” yaitu pada item “Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan” dan “Penanganan pengaduan pengguna layanan”. Sedang 7 item lainnya mempunyai penilaian “Baik”. Penilaian pada tahun sebelumnya, mempunyai nilai Sangat Baik pada 1 item pernyataan Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Nilai Rata Rata (NRR) IKM di Instalasi Rawat Jalan sebesar 3.47. nilai IKM pada Tahun 2022 secara umum terjadi peningkatan dibandingkan dengan Tahun 2021. Namun ada 1 item pernyataan yang mempunyai nilai lebih kecil dari tahun sebelumnya yaitu tentang “Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan”. Hal ini disebabkan seiring dengan penilaian yang kurang dalam kecepatan pemberian pelayanan.

Sedangkan untuk NRR IKM di Instalasi Rawat Darurat (IRD) sebesar 3.59. Nilai tersebut lebih kecil bila dibandingkan dengan capaian tahun 2021 sebesar 3.65, namun masih tetap mempunyai nilai kualitas “sangat baik” pada 7 item pernyataan. Terjadinya penurunan dipengaruhi penurunan yang signifikan pada 4 item pernyataan yaitu “Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan”, “Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan”, “Penanganan pengaduan pengguna layanan”, dan “Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB”.

Dari berbagai kekurangan yang ada maka secara umum pihak RSUD Prov. NTB perlu berupaya secara terus menerus untuk melakukan perbaikan di segala bidang sehingga penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan di RSUD Provinsi NTB akan semakin baik sejalan dengan predikat akreditasi rumah sakit dan penghargaan terhadap pelayanan publik dapat diterima oleh masyarakat.

Pemahaman budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya dan mempercepat pelayanan yang diberikan merupakan suatu hal yang mesti menjadi perhatian.. Pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang diambil contohnya menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera membantu pelanggan dan memenuhi keperluan mereka merupakan salah satu upaya ke arah itu.



#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022 dapat disimpulkan:

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan RSUD Provinsi NTB Tahun 2022 adalah 87.16, dengan Nilai Rata-Rata per unsur sebesar 3.49, masuk dalam kategori Baik (3.0644 – 3.532) namun belum mencapai Standar Pelayanan Sangat Baik ( $\geq 88.31$ ) atau Nilai Rata-Ratanya sebesar (3.5324 – 4.00).
2. Dari rata-rata nilai IKM (NRR IKM) yang mempunyai nilai lebih kecil perlu mendapat perhatian adalah mengenai: kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Provinsi NTB, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kualitas sarana dan prasarana.

##### B. Saran

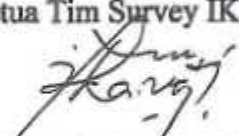
1. Perbaikan secara terus menerus selalu dilakukan oleh semua unit kerja yang terlibat dalam pelayanan di RSUD Provinsi NTB.
2. Melakukan perbaikan baik dalam bentuk fisik lingkungan rumah sakit, sikap dalam melayani dan peningkatan kompetensi petugas sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna layanan pada RSUD Provinsi NTB.

Mengetahui

  
Direktur RSUD Provinsi NTB  
dr. H. L. Herman Mahaputra, M.Kes, M.H  
Pembina Utama Muda /IVc  
NIP. 19681110 200112 1 003

Mataram, 5 Januari 2023

Ketua Tim Survey IKM

  
Zulkarnain, SKM..MPH  
Pembina/IVa  
NIP. 19670730 199003 1 003



## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- Tim Survey IKM (2018) Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018, RSUD Provinsi NTB
- Trisnantoro, L. (2005) Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lampiran I. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2023

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN				PENANGGUNG JAWAB
			TW I 2023	TW II 2023	TW III 2023	TW IV 2023	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan.</li> </ul>					Wadir Yan Ka. Instalasi KSM
2	Kualitas Sarana dan prasarana di RSUD Provinsi NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepatan renovasi/perbaikan tempat parkir dan perbaikan alur parkir</li> <li>Perbaikan daya listrik</li> </ul>					Wadir Umum & Keuangan
3	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan di Loket Pendaftaran</li> <li>Sosialisasi SOP terkait pelayanan</li> </ul>					Wadir Yan, Wadir Umum & Keuangan Ka. Instalasi KSM