# LAPORAN
# HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK PERIODE OKTOBER 2026




2026

Jalan Kakap No. 23 Samarinda

www.rsjdahm.kaltimprov.go.id

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola badan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai badan publik dan penyelenggara pelayanan kesehatan, RSJD Atma Husada Mahakam perlu memastikan bahwa informasi yang wajib tersedia dapat diakses masyarakat melalui mekanisme yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk memperoleh gambaran pengalaman dan penilaian pengguna layanan. Hasil survei dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus mengidentifikasi bagian yang masih memerlukan perbaikan. Masukan responden juga menjadi sumber informasi dalam menyusun tindak lanjut peningkatan mutu layanan

## 1.2 DASAR HUKUM

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 TUJUAN

- Mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap layanan informasi publik RSJD Atma Husada Mahakam berdasarkan data survei yang tersedia.
- Mengidentifikasi nilai rata-rata pada sembilan butir penilaian yang diberi kode P1 sampai dengan P9 dalam file Excel.
- Menghimpun kritik dan saran responden sebagai masukan untuk perbaikan layanan.
- Menyediakan bahan evaluasi dan rekomendasi tindak lanjut bagi pengelola PPID.

## 1.4 RUANG LINGKUP

Laporan ini mengolah data pada lembar kerja “ANALISA DATA SURVEY” yang memuat 30 respons, sembilan indikator penilaian (P1–P9), skor jawaban, dan kolom kritik/saran. Survei dilaksanakan pada Oktober 2026.

Nama indikator diselaraskan dengan kuesioner Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik (PPID) RSJD Atma Husada Mahakam.

## 1.5 SASARAN

Sasaran laporan adalah pengelola PPID dan unit terkait di lingkungan RSJD Atma Husada Mahakam sebagai bahan evaluasi kualitas layanan informasi publik dan penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan.

# BAB Ii

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN

## 2.1 METODE SURVEI KEPUASAN

Survei dilaksanakan pada Oktober 2026. Analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif terhadap skor jawaban pada file Excel dan secara kualitatif terhadap kritik/saran responden. Data diolah dengan menghitung jumlah skor, rata-rata tiap indikator, rata-rata keseluruhan, serta sebaran jawaban.

## 2.2 POPULASI DAN SAMPEL

Data yang dianalisis terdiri atas 30 respons yang tercatat pada lembar kerja sumber. File Excel yang diberikan tidak memuat keterangan jumlah populasi, metode pemilihan sampel, karakteristik responden, atau tanggal pengumpulan data. Karena itu, laporan ini hanya menyatakan jumlah respons yang tersedia dan tidak menggeneralisasi hasil di luar data tersebut.

## 2.3 INSTRUMEN SURVEI

Instrumen survei terdiri atas sembilan indikator pelayanan informasi publik dengan skala 1–4: 4 = Sangat Baik/Sangat Puas, 3 = Baik/Puas, 2 = Kurang Baik/Kurang Puas, dan 1 = Tidak Baik/Tidak Puas. Pada data Excel yang dianalisis, jawaban yang tercatat menggunakan skor 2, 3, dan 4. Nama indikator pada tabel hasil disesuaikan dengan urutan kuesioner.

## 2.4 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Setiap skor pada P1–P9 dijumlahkan untuk memperoleh total skor per butir. Rata-rata butir dihitung dengan membagi total skor butir dengan jumlah respons. Rata-rata keseluruhan dihitung dari jumlah seluruh skor dibagi jumlah seluruh jawaban valid. Untuk menyajikan nilai konversi pada skala 25–100, rata-rata skala 1–4 dikalikan 25. Kategori mutu mengacu pada interval interpretasi yang digunakan dalam contoh laporan, dengan penyesuaian perhitungan konversi untuk skala 4 poin.

Rumus: Rata-rata keseluruhan = total seluruh skor ÷ jumlah seluruh jawaban. Nilai konversi = rata-rata keseluruhan × 25.

# BAB Ii

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 3.1 HASIL PENGHITUNGAN SURVEI KUANTITATIF

Berdasarkan 30 respons dan 9 butir penilaian, total skor yang tercatat adalah 985 dari 270 jawaban. Rata-rata keseluruhan adalah 3.65 pada skala 1–4. Nilai konversi pada skala 25–100 adalah 91.20. Berdasarkan interval interpretasi yang digunakan dalam laporan ini, nilai tersebut berada pada kategori mutu A dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”. Kategori ini merupakan hasil penghitungan dari data yang tersedia

| Kode Butir | Total Skor | Rata-rata | Jawaban 4 | Jawaban 3 | Jawaban 2 |
|---|---|---|---|---|---|
| P1. Kejelasan alur dan prosedur permohonan informasi publik | 111 | 3.70 | 21 | 9 | 0 |
| P2. Kemudahan pengisian formulir permohonan/keberatan informasi | 111 | 3.70 | 21 | 9 | 0 |
| P3. Ketepatan waktu tanggapan/respons awal petugas | 107 | 3.57 | 18 | 11 | 1 |
| P4. Ketepatan waktu penyampaian data/informasi | 105 | 3.50 | 15 | 15 | 0 |
| P5. Kelengkapan, kesesuaian, dan akurasi informasi | 107 | 3.57 | 17 | 13 | 0 |
| P6. Kemudahan akses informasi pada platform digital | 111 | 3.70 | 21 | 9 | 0 |
| P7. Kesopanan, keramahan, dan profesionalitas petugas | 113 | 3.77 | 24 | 5 | 1 |
| P8. Kemampuan petugas merespons dan menjelaskan | 110 | 3.67 | 21 | 8 | 1 |

| Kode Butir | Total Skor | Rata-rata | Jawaban 4 | Jawaban 3 | Jawaban 2 |
|---|---|---|---|---|---|
| kebutuhan informasi/pengaduan | | | | | |
| P9. Kenyamanan fasilitas Desk PPID/ruang tunggu atau navigasi situs web | 110 | 3.67 | 20 | 10 | 0 |
| TOTAL/ RATA-RATA | 985 | 3.65 | 178 | 89 | 3 |

**Ringkasan hasil:** Indeks rata-rata 3.65/4; nilai konversi 91.20/100; kategori mutu A (Sangat Baik).

### 3.2 SEBARAN JAWABAN

| Skor Jawaban | Jumlah Jawaban | Persentase |
|---|---|---|
| 4 | 178 | 65.93% |
| 3 | 89 | 32.96% |
| 2 | 3 | 1.11% |
| 1 | 0 | 0.00% |

Dari 270 jawaban yang tercatat, skor 4 diberikan sebanyak 178 kali (65.93%), skor 3 sebanyak 89 kali (32.96%), dan skor 2 sebanyak 3 kali (1.11%). Tidak terdapat jawaban dengan skor 1 pada data yang dianalisis.

### 3.3 ANALISIS HASIL PER BUTIR

Rata-rata tertinggi terdapat pada butir P7 sebesar 3.77. Rata-rata terendah terdapat pada butir P4 sebesar 3.50. Karena teks pertanyaan untuk setiap kode belum tersedia, interpretasi substantif mengenai aspek layanan yang diwakili masing-masing butir perlu menunggu pencocokan dengan kuesioner asli.

### 3.4 HASIL SURVEI KUALITATIF: KRITIK DAN SARAN

- Terdapat 7 respons yang memuat kritik atau saran selain tanda “-”. Masukan tersebut dirangkum di bawah ini. Ejaan pada kutipan dipertahankan sedekat mungkin dengan data sumber; beberapa masukan tampak menyangkut layanan rumah sakit secara umum, sehingga perlu diverifikasi relevansinya dengan layanan informasi publik sebelum ditindaklanjuti oleh PPID.
- Jaringan wifi walaupun cepat tetapi hanya waktu sebentar lalu adanya loading lambat website RSJD Kaltim Prov
- Menurut saya semuanya sudah bagu, pelayanan dan karyawan semua baik dan ramah, semoga menjadi lebih baik
- Masih menunggu saat pendaftaran lewat aplikasi online
- Sejauh ini sudah sanagt baik, kedepannya lebih ditingkatkan

- ketepatan waktu datang merupakan bagian dari kualitas pelayanan kesehatan, pasien datang datang dengan harapan mendapaktan pelayanan sesuai jadwal bukan menghabiskan waktu berjam-jam tidak ada kepastian khususnya rehab medik
- Di front office menurut saya petugas harus ditingkatkan karna harusnya pelayanan cepat, terlalu banyak jeda
- Sangat baik

## 3.5 RINGKASAN TEMA MASUKAN

| Tema | Rangkuman Masukan |
|---|---|
| Akses digital dan jaringan | Responden menyampaikan keluhan mengenai kestabilan Wi-Fi dan waktu muat website. |
| Kemudahan proses pendaftaran daring | Terdapat masukan mengenai waktu tunggu saat pendaftaran melalui aplikasi online. |
| Kecepatan dan kepastian pelayanan | Masukan menyoroti ketepatan waktu layanan, jeda pelayanan di front office, serta kepastian jadwal pada layanan tertentu. |
| Sikap petugas dan kualitas layanan | Terdapat apresiasi terhadap keramahan petugas serta harapan agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan. |
| Apresiasi umum | Sebagian responden menyatakan layanan sudah baik atau sangat baik. |

# BAB IV
# KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

## 4.1 KESIMPULAN

1. Data Excel yang dianalisis mencakup 30 respons dengan sembilan butir penilaian P1–P9.
2. Total skor keseluruhan adalah 985 dari 270 jawaban, dengan rata-rata 3.65 pada skala 1–4 dan nilai konversi 91.20 pada skala 25–100.
3. Berdasarkan interval interpretasi yang digunakan, nilai konversi berada pada kategori mutu A dengan kinerja pelayanan Sangat Baik.
4. Sebanyak 7 respons berisi kritik atau saran yang dapat menjadi bahan evaluasi. Beberapa masukan berkaitan dengan akses digital, pendaftaran online, waktu tunggu, dan kualitas layanan.
5. Periode pelaksanaan survei adalah Oktober 2026. Nama indikator P1–P9 telah disesuaikan dengan kuesioner PPID yang dilampirkan.

## 4.2 REKOMENDASI TINDAK LANJUT

1. Melengkapi dokumen laporan dengan teks asli sembilan pertanyaan (P1–P9), periode pelaksanaan survei, metode pengumpulan data, dan karakteristik responden apabila tersedia.
2. Melakukan validasi bersama pengelola PPID untuk memastikan butir penilaian yang dianalisis memang mengukur layanan informasi publik.
3. Meninjau aksesibilitas, kecepatan pemuatan, dan kestabilan kanal digital resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi publik, berkoordinasi dengan unit pengelola teknologi informasi.
4. Mengevaluasi prosedur komunikasi dan informasi mengenai pendaftaran daring, jadwal, dan waktu tunggu; meneruskan masukan yang berada di luar kewenangan PPID kepada unit pelayanan terkait.
5. Mempertahankan sikap petugas yang ramah dan responsif serta memperkuat standar layanan, informasi prosedur, dan mekanisme penyampaian keluhan.
6. Menyusun rencana tindak lanjut yang memuat penanggung jawab, target waktu, indikator keberhasilan, dan bukti penyelesaian untuk setiap masukan yang telah diverifikasi.
7. Melaksanakan survei secara berkala dan membandingkan hasil antarperiode setelah instrumen dan metode penghitungan dipastikan konsisten.

## 4.3 PENUTUP

Laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik ini disusun sebagai bahan evaluasi berdasarkan data survei Oktober 2026. Hasil survei diharapkan mendukung peningkatan mutu layanan PPID RSJD Atma Husada Mahakam secara berkelanjutan. Laporan perlu ditelaah oleh unit terkait sebelum ditetapkan dan dipublikasikan.

Samarinda, 28 Oktober 2026
Direktur,




dr. Indah Puspitasari, MARS
NIP. 196705301998032003