

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KECAMATAN MANDAU
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 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 kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau, dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner Online di Aplikasi SISUKMA (Sistem Survei Kepuasan Masyarakat) Kabupaten Bengkalis. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan 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 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan kesehatan seperti di *CSO (Customer Service Officer)*, Pelayanan Obat (Apotik), Rawat Inap dan Rawat Jalan. Waktu pelaksanaan yaitu pada jam operasional : 08.00 – 12.00 WIB dan 13.00 – 17.00 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan otomatis muncul di aplikasi SISUKMA. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 184.181 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Januari – Juni 2023 yang diperoleh yaitu 594 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	288	48%
		PEREMPUAN	306	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	3.48%
		SLTP	43	7.48%
		SLTA	473	82.26%
		DIII	0	0 %
		SI	38	6.61 %
		S2	0	0 %
		S3	1	0.17
3	PEKERJAAN	PNS	5	0.84%
		TNI	0	0%
		WIRUSAHA	23	3.87%
		SWASTA	21	3.54%
		LAINNYA	545	91.75%

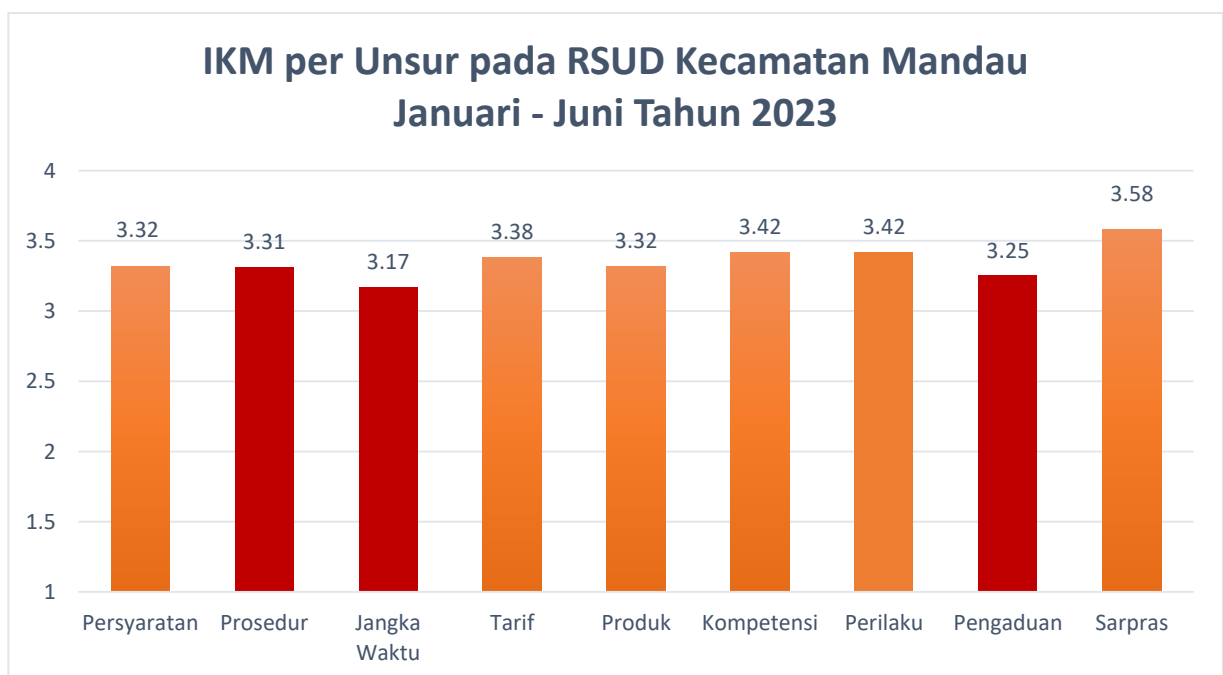
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,31	3,17	3,38	3,32	3,42	3,42	3,25	3,58
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,82 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17 Selanjutnya Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua, dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,31.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana & Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, dan Perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,42 serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya”
- “Selalu memprioritaskan yang case emergency”.
- “Pendaftaran online lebih diperhatikan lagi, belum maksimal”.
- “Pasien umum hanya diberi obat 3 hari, biasanya 5 hari. Sebaiknya ada kebijakan lagi untuk pasien Epilepsi ”.
- “Untuk lahan parkir agar gratis”
- “Agar ditambah kursi untuk pasien mengantri”
- “Agar diperbanyak kursi roda”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pendaftaran online untuk pasien BPJS dan pasien Umum sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Untuk pendaftaran online kendalanya jaringan yang terkadang ada gangguan sehingga memperlambat pelayanan pendaftaran.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

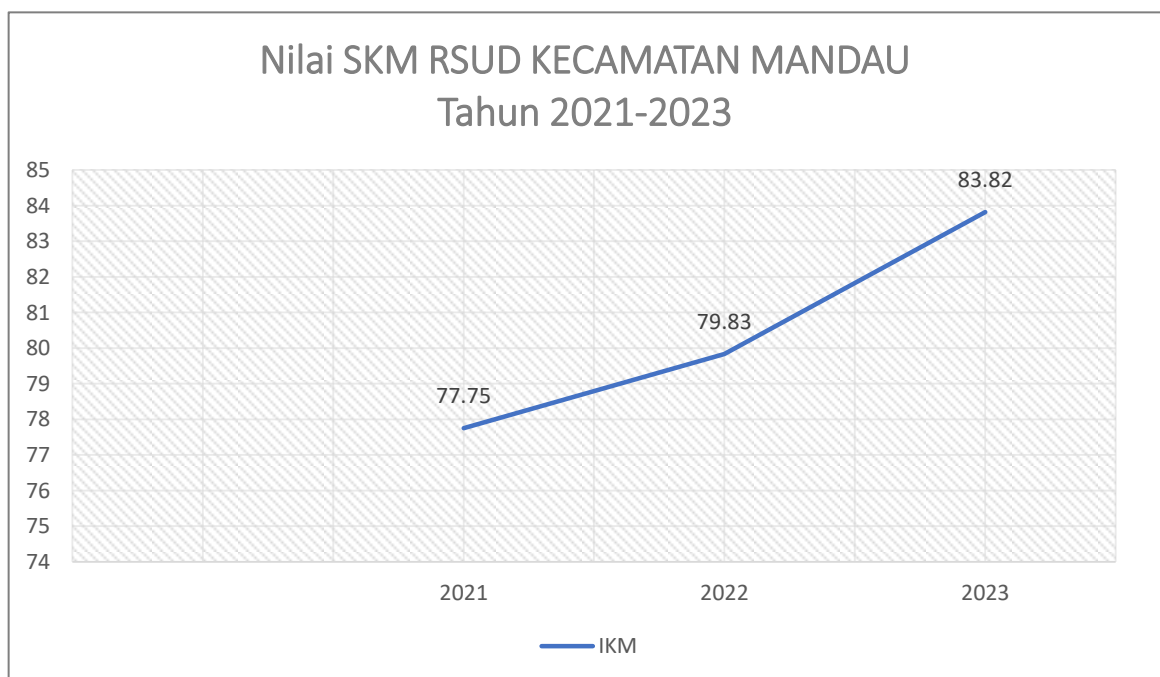
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√		Bagian TU & Rekam Medis
		Penambahan loket layanan				√	Bagian TU & Rekam Medis
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bidang Pelayanan
		Simponi (sistem pengantaran obat secara terintegrasi)			√	√	Bidang Pelayanan & Bidang Humas

3.	Pengaduan	Layanan pengaduan Pelanggan melalui Chat Whatsapp & Medsos				√	Humas
----	------------------	--	--	--	--	---	--------------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Kecamatan Mandau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.82.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Pengaduan, dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana & prasarana, Perilaku, dan Kompetensi.

Duri, Agustus 2023

**Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kecamatan Mandau**





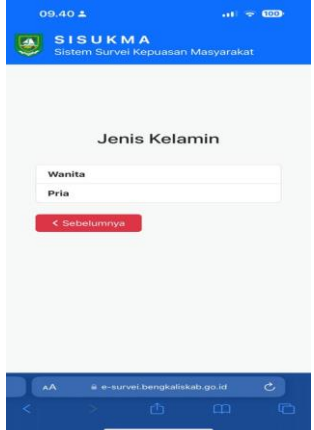


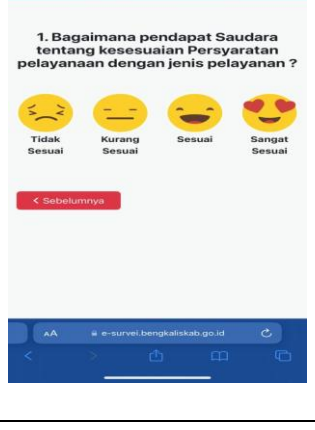



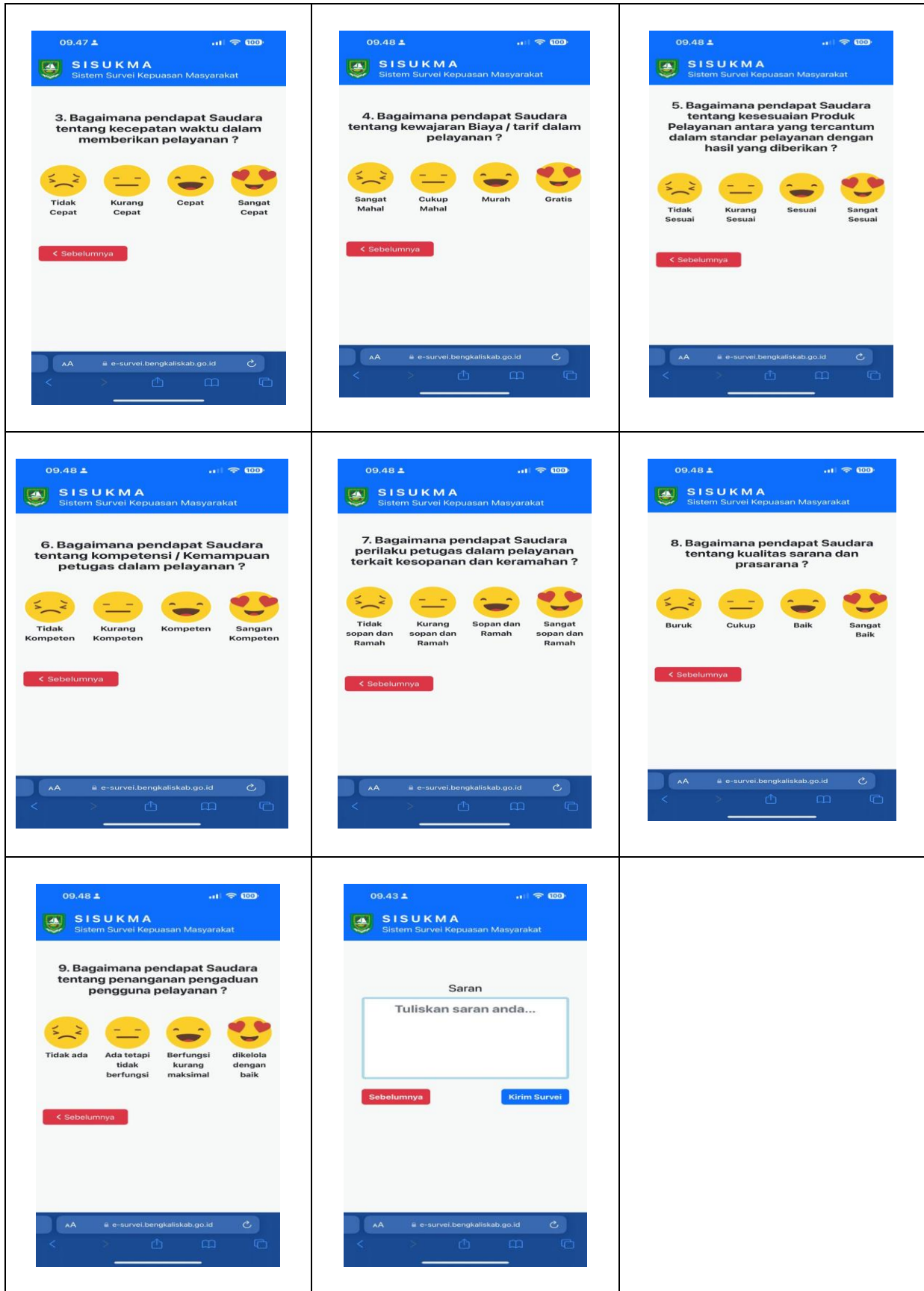
(drg. SYLVIA FEBRIANI)

NIP. 19790202 200501 2 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. HASIL OLAH DATA SKM

11.29 | sisukma.bengkaliskab.go.id

SISUKMA | 2023 | Ganti Periode

TOTAL KUISIONER
9

TOTAL RESPONDEN
594

TOTAL IKM
83.82

MUTU PELAYANAN B (Baik)

Saran

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis #	Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	288	48%
2	Perempuan	306	52%

Jenis # Kelamin Responden Persentase

11.29 | sisukma.bengkaliskab.go.id

SISUKMA

MUTU PELAYANAN B (Baik)

Saran

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis #	Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	288	48%
2	Perempuan	306	52%

Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia # (tahun)	Responden	Persentase
1 17 - 23	38	6.41%
2 24 - 29	56	9.44%
3 30 - 40	216	36.42%

12.55 | rekapitulasi-rumah-sakit-umum-daera...

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Rumah Sakit Umum Daerah Mandau
 Periode : Januari s/d Juni 2023
 Alamat :
 Telp. Fax :

No. Res	Rata-Rata Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

rekapitulasi-rumah-sakit-umum-daera...

549	3	3	3	3	3	4	4	4	4
550	3	3	3	3	3	3	4	3	2
551	3	3	3	3	4	4	4	4	4
552	3	3	3	3	4	3	3	3	3
553	3	3	2	3	3	3	3	3	4
554	3	3	3	3	4	3	3	2	4
555	3	3	3	4	3	4	4	3	4
556	3	3	4	3	4	3	4	3	4
557	3	3	3	3	4	3	3	3	3
558	3	3	2	3	3	3	3	3	4
559	3	3	3	3	4	3	3	2	4
560	3	3	3	4	3	4	4	3	4
561	3	3	4	3	4	3	4	3	4
562	3	3	3	3	3	3	3	3	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	3	4	3	3	4	3	4	4	4
565	3	3	3	3	3	3	4	3	4
566	3	3	3	3	4	3	3	3	3
567	3	3	2	3	3	3	3	3	4
568	3	3	3	3	4	3	3	2	4
569	3	3	3	3	4	4	4	3	4
570	3	3	4	3	4	3	4	3	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	4	4	4	3	4	4	3	3	4
573	3	3	2	3	3	3	3	3	1
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	3	3	3	3	4	4	3	3	4
576	3	3	4	4	4	4	4	4	4
577	3	3	3	4	4	4	4	4	4
578	3	3	3	3	3	3	3	3	4
579	3	3	3	4	3	3	4	3	3
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	3	3	2	4	3	3	3	3	3
582	3	4	4	3	3	4	4	3	4
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	3	4	4	4	4	2	4
586	3	3	3	3	3	3	3	2	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	3	3	3	3	3	4	4	4	4
589	3	3	3	3	3	3	3	3	4
590	3	3	2	3	3	3	3	2	3
591	3	3	3	3	4	4	4	4	4
592	3	4	3	4	4	4	3	3	4
593	3	4	2	4	3	2	3	1	3
594	3	3	3	3	3	4	3	2	1
Nilai/Unsur	1972	1964	1883	2005	1975	2034	2033	1931	2128

NRRR/Unsur	3.32	3.31	3.17	3.38	3.32	3.42	3.42	3.25	3.58	
NRRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.37	0.35	0.38	0.37	0.38	0.38	0.36	0.4	*) 3.35
IKM Pelayanan	**) 83.82									

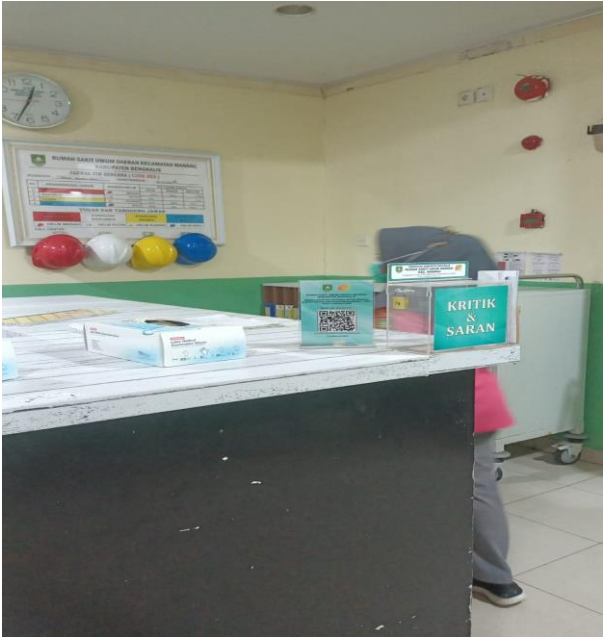
Keterangan :
 - U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
 - NRRR = Unsur-unsur pelayanan
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRRR Tertimbang
 - **) = Jumlah NRRR Tertimbang x 25
 - NRRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
 - NRRR tertimbang = NRRR per unsur x 0.111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	83.82
--------------------	-------

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Penyerahan	3.32
U2	Prosedur	3.31
U3	Waktu Pelayanan	3.17
U4	Biaya / Tarif	3.38
U5	Produk Pelayanan	3.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42
U7	Perilaku Pelaksana	3.42
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.25
U9	Sarana dan Prasarana	3.58

Mutu Pelayanan:
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Cukup Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

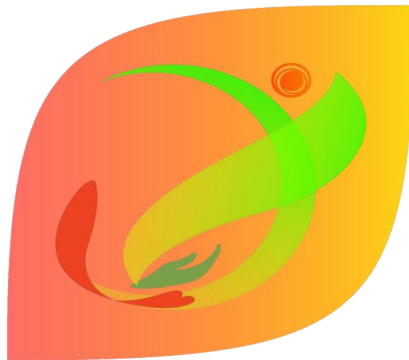
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (*Template* Laporan)

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KECAMATAN MANDAU
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,13	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	B
3	Waktu Penyelesaian	3,09	B
4	Biaya/Tarif	3,21	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,26	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B
7	Perilaku Pelaksana	3,27	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,35	B
9	Sarana dan Prasarana	3,25	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Peningkatan sosialisasi pendaftaran online	√				
		1.2 Penambahan loket layanan				√	
2	Prosedur Layanan	2.1 Lakukan monitoring & evaluasi terhadap prosedur layanan	√	√			
		2.2 Simponi (sistem pengantaran obat secara terintegrasi)			√	√	
3	Pengaduan	3.1 Layanan pengaduan pelanggan melalui chat whatsapp & media sosial				√	


BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1 Peningkatan sosialisasi pendaftaran online	Sudah	Sudah tersedia Nomor WA pendaftaran online di RSUD Kec. Mandau		Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan informasi tentang pendaftaran online
	1.2 Penambahan loket layanan	Sudah	Sudah tersedia 10 loket pendaftaran		Membutuhkan tambahan pegawai untuk di loket pelayanan

	1.3 Lakukan monitoring & evaluasi terhadap prosedur layanan	Sudah	Melakukan rapat internal manajemen dan tim untuk melakukan evaluasi		Masih kurang sosialisasi tentang pelayanan yang tersedia di RS
2	2.1 Simponi (sistem pengantaran obat – obatan terintegrasi)	Sudah	Pengantaran obat ke rumah kepada pasien BPJS dengan syarat & ketentuan yang berlaku		Kuota untuk pasien terbatas
3.	Pelayanan pengaduan melalui chat Whatsapp & Media Sosial	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Ada nomor pengaduan pelanggan - Media Sosial RSUD Kec. Mandau : IG, FB, 		<ul style="list-style-type: none"> - Perlu sosialisasi No pengaduan - Masih kurangnya masyarakat mengakses media sosial RSUD Kec. Mandau

				 <p>The image contains two screenshots of social media profiles. The top screenshot shows the Instagram profile for '@rsud.mandau'. It features a profile picture of a building, 1633 posts, and 1873 followers. The bio includes the name 'Rsud Kec. Mandau, Jl. Stadion No.10', a phone number for online registration, and a link to a video. Below the bio is a grid of six images showing various scenes, including people in medical settings and community events. The bottom screenshot shows the Facebook profile for 'rsudmandau'. It has 212 likes and 2,680 likes. The bio identifies it as 'Rsud Kesehatan Mandau' and provides contact information for a pharmacy. Below the bio is a grid of six images showing community events and people.</p>	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih ada rencana tindak lanjut yang lain, namun akan dilakukan bertahap ke depannya.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Penambahan Poli Rawat Jalan	Penambahan Dokter Spesialis	6 Bulan	Bidang Pelayanan	Manajemen RSUD Kec. Mandau

Duri, Agustus 2023

**Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kecamatan Mandau**



(drg. SYLVIA FEBRIANI)

NIP. 19790202 200501 2 009