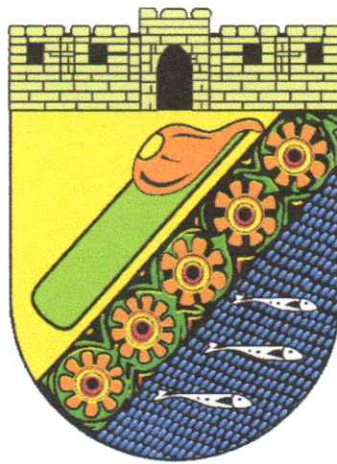


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**RSUD Bendan
Kota Pekalongan
Tahun 2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM	4
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
A. Jumlah Responden SKM	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
B. Rencana Tindak Lanjut	12
C. Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN	15

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 27 layanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester I tahun 2025 didapatkan jumlah responden sebanyak 888 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bendan adalah 99.81 dengan kategori SANGAT BAIK. Hasil tersebut diharapkan akan menjadi dasar bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD Bendan.

Pekalongan, 15 Juli 2025

Direktur RSUD Bendan
Kota Pekalongan



dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes.

BAB I PENDAHULUAN

A. 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 mengamanatkan 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 RSUD Bendan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang 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.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Layanan Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD Bendan.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara kolaboratif antara RSUD Bendan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Kegiatan diawali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan ini, Unit Penyelenggara Pelayanan berperan dalam proses pengumpulan data, dimana pengumpulan data dilakukan secara daring melalui website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan. Adapun alamat website SKM Pemerintah Kota Pekalongan adalah <https://skm.pekalongankota.go.id/>. Data yang terkumpul diolah oleh tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda untuk menjaga validitas data, sehingga Unit Penyelenggara Pelayanan hanya menerima data dan hasil pengolahan data. Selanjutnya, hasil pengolahan data disampaikan kepada UPP untuk disusun dalam bentuk laporan serta menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM tersebut.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 RSUD Bendan 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimanapun pada saat atau setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas petunjuk dari petugas pelayanan dapat mengisi survey secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman masing-masing. Data yang diinputkan oleh responden secara langsung akan tercatat dan tersimpan dalam ruang penyimpanan (*server*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Persiapan dan pengumpulan data dilaksanakan selama 5 (lima) bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1,5 (satu setengah) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari 2025 s.d Juni 2025	135
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	45

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna layanan) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Diketahui bahwa selama Semester II Tahun 2024 diketahui jumlah populasi atau pengguna layanan pada RSUD Bendan sebanyak 79150 orang.

Berdasar pada jumlah populasi tersebut, kemudian dihitung besaran sampel minimal menggunakan Tabel *Krejcie and Morgan*, dimana diketahui bahwa jumlah sampel minimal selama periode survey Semester I Tahun 2025 adalah 382 orang.

Tabel Penghitungan Jumlah Sampel Minimal oleh Krejcie Morgan

N	S	N	S	N	S
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

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note : *N* is population size, *S* is sample size

Source: Krejcie and Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 888 orang responden, Berdasar pada jumlah sampel yang diterima tersebut diketahui bahwa tingkat kepercayaan yang dicapai adalah 96.73%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel yang didapat telah memenuhi tingkat kepercayaan untuk penelitian sosial dengan rentang tingkat kepercayaan yang dipersyaratkan sekurang-kurangnya 95% (*Morgan and Krejcie, 1970*).

Berikut adalah data persebaran berdasarkan karakteristik responden dan karakteristik jawaban responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	402	45.27%
		Perempuan	486	54.73%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	251	28.27%
		20 – 29 Tahun	48	5.41%
		30 – 39 Tahun	69	7.77%
		40 – 49 Tahun	91	10.25%
		Lebih Dari 50 Tahun	429	48.31%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	1	0.11%
		SMP Sederajat	0	0.00%
		SMA Sederajat	0	0.00%
		Diploma	2	0.23%
		Sarjana	882	99.32%
		S2/S3	3	0.34%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	0	0.00%
		PNS/PPPK	12	1.35%
		Mahasiswa/Pelajar	0	0.00%
		Karyawan	2	0.23%
		Wiraswasta	0	0.00%
		Lainnya	874	0.00%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	JENIS LAYANAN	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	2	0.23%
		Pelayanan Kasir	0	0.00%
		Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)	0	0.00%
		Pelayanan Rawat Jalan	6	0.68%
		Pelayanan Persalinan	0	0.00%
		Pelayanan Unit Ambulance	1	0.11%
		Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service	873	98.31%
		Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)	0	0.00%
		Pelayanan Pengolahan Limbah	0	0.00%
		Pelayanan Pencegahan dan Penanggulangan Infeksi (PPI).	0	0.00%
		Pelayanan Rehabilitasi Medik	0	0.00%
		Pelayanan CSSD/Laundry	0	0.00%
		Pelayanan Rawat Inap	0	0.00%
		Pelayanan Diklat	0	0.00%
		Pelayanan Instalasi Radiologi	0	0.00%
		Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif dan Ginekologi (PONEK)	2	0.23%
		Pelayanan unit Pemulasraan Jenazah	0	0.00%
		Pelayanan Administrasi dan	2	0.23%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Manajemen		
		Pelayanan Instalasi Gizi	0	0.00%
		Pelayanan Perinatologi	0	0.00%
		Pelayanan Intensive Care Unit (ICU)	0	0.00%
		Pelayanan Instalasi Rekam Medik	2	0.23%
		Pelayanan Instalasi Farmasi	0	0.00%
		Pelayanan IPSRS	0	0.00%
		Pelayanan Instalasi Laboratorium	0	0.00%
		Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	0	0.00%
		Pelayanan Hemodaialisa	0	0.00%

Sumber: Data primer diolah (2025)

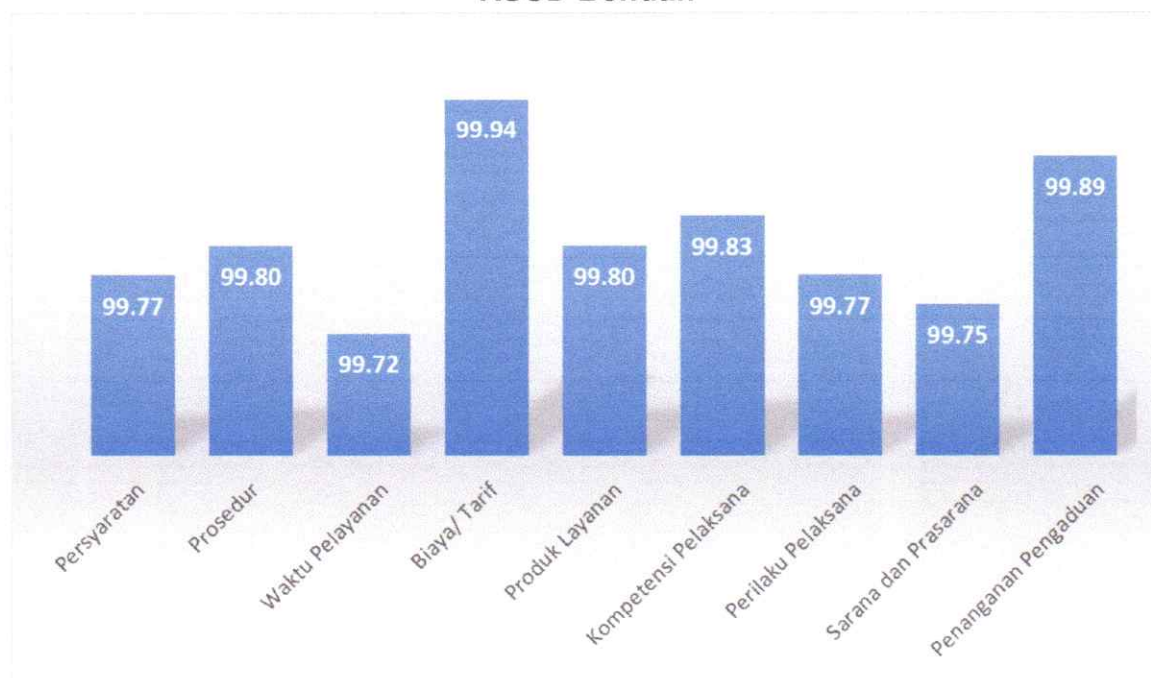
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur)

Pengolahan data SKM menggunakan alat bantu Microsoft Excel 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	99.77	99.80	99.72	99.94	99.80	99.83	99.77	99.75	99.89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.81 (A atau SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada
RSUD Bendan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 99.72. Selanjutnya Sarana Dan Prasarana yang mendapatkan nilai 99.75 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan dengan nilai 99.77 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 99.94 dari seluruh unsur layanan, dan Sarana Dan Prasarana dengan nilai 99.89 serta Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99.83.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik/masukan pada saat proses pengumpulan data SKM, diperoleh saran/kritik/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. sy sbg ortu pasien sangat puas dg pelayanan di rsud bendan, karna petugas nya ramah.
2. anak saya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik di rsud bendan ini pelayanan informasi luar biasa saya dibantu mendaftar online sampai bisa , pertahankan rsud bendan petugas informasi sangat telaten;rsud bendan the best;
3. Tingkatkan terus pelayanan agar masyarakat puas
4. Semoga saya cepat menikahPertahankan dan tingkatkan terus pelayanan
5. Mohon ditambahkan lagi utk ketersediaan dokter gigi spesialis bedah mulut agar tidak terlalu lama antrian pasiennya. tks
6. Semoga pelayanan di IGD lebih ditingkatkan;
7. Untuk bemi lebih dipermudah khususnya utk penjemputan pasien rujukan persalinan..tdk hanya utk pasien yg gawat darurat
8. Pelayanan sudah baik akan tetapi karwna RS Bendan dipercaya oleh masyarakat , IGD sering full. Mhn bisa dilakukan penambahan jumlah TT

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

1. Pada umumnya waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan pada SOP layanan, namun demikian pengguna layanan memiliki harapan yang lebih agar dapat dipersingkat atau dipercepat.
2. Secara umum sarana dan prasarana telah memadai untuk penyelenggaraan pelayanan, namun demikian terdapat beberapa komponen sarpras yang perlu disediakan agar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.

3. Pada dasarnya pengguna layanan menilai bahwa persyaratan yang diajukan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, namun demikian UPP tetap perlu untuk menjaga konsistensi dan senantiasa melakukan perbaikan.

B. 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:

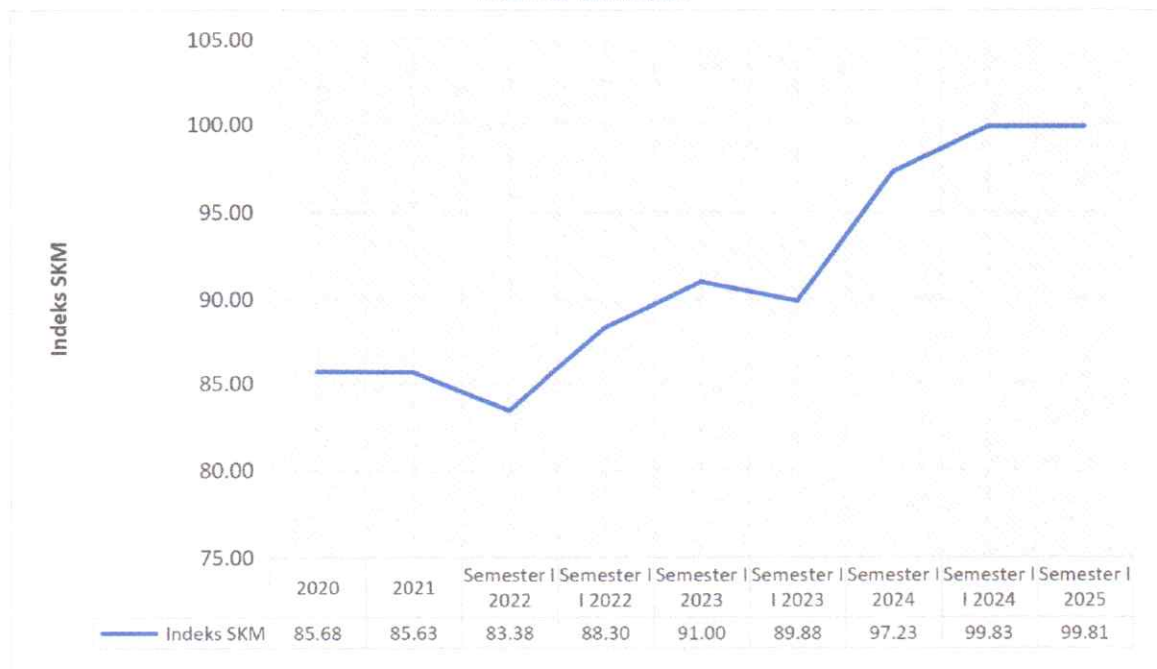
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.			√	√	2025	Direktur RSUD Bendan
2	Sarana Dan Prasarana	Melakukan penataan ruang pelayanan agar menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif.			√	√	2025	Direktur RSUD Bendan
3	Persyaratan	Melakukan perubahan atau perbaikan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak memberatkan pengguna layanan.			√	√	2025	Direktur RSUD Bendan

C. 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 RSUD Bendan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada RSUD Bendan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2025 Semester I pada RSUD Bendan terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat penurunan indeks kepuasan masyarakat dibanding periode sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Bendan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK dengan nilai SKM 99.81. Berdasar pada tren nilai SKM dari tahun 2020 sampai dengan Semester I Tahun 2025, nilai IKM pada RSUD Bendan menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat penurunan indeks kepuasan masyarakat dibanding periode sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana Dan Prasarana, dan Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Sarana Dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan .

Pekalongan, 15 Juli 2025

Direktur RSUD Bendan

Kota Pekalongan



dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1, Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
Kuesioner SKM disebarikan melalui media website dengan tampilan sebagai berikut :

SKM Survei

BERANDA
Beranda / Beranda

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pemerintah Kota Pekalongan**

UNIT PELAYANAN PUBLIK & LAYANAN YANG TERSEDIA

Unit Layanan Publik / Layanan yang Tersedia

PROFIL RESPONDEN

Nama Perusahaan / Instansi / Perorangan

No HP

Alamat

Umur

Jenis kelamin

Pendidikan

Pekerjaan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak sesuai
Point 1

Kurang sesuai
Point 2

Sesuai
Point 3

Sangat sesuai
Point 4

Unsur : Persyaratan

Tidak mudah
Point 1

Kurang mudah
Point 2

Mudah
Point 3

Sangat mudah
Point 4

Unsur : Prosedur

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>Tidak cepat Point : 1</p> <p>Kurang cepat Point : 2</p> <p>Cepat Point : 3</p> <p>Sangat cepat Point : 4</p> <p>Unsur : Waktu Pelayanan</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>Sangat mahal Point : 1</p> <p>Cukup mahal Point : 2</p> <p>Murah Point : 3</p> <p>Gratis Point : 4</p> <p>Unsur : Biaya / Tarif</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>Tidak sesuai Point : 1</p> <p>Kurang sesuai Point : 2</p> <p>Sesuai Point : 3</p> <p>Sangat sesuai Point : 4</p> <p>Unsur : Produk Spesifikasi Jenis Layanan</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>Tidak kompeten Point : 1</p> <p>Kurang kompeten Point : 2</p> <p>Kompeten Point : 3</p> <p>Sangat kompeten Point : 4</p> <p>Unsur : Kompetensi Pelaksana</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>Tidak sopan dan ramah Point : 1</p> <p>Kurang sopan dan ramah Point : 2</p> <p>Sopan dan ramah Point : 3</p> <p>Sangat sopan dan ramah Point : 4</p> <p>Unsur : Perilaku Pelaksana</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>Buruk Point : 1</p> <p>Cukup Point : 2</p> <p>Baik Point : 3</p> <p>Sangat baik Point : 4</p> <p>Unsur : Sarana dan Prasarana</p>

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada	Poin: 1	
Ada tetapi tidak berfungsi	Poin: 2	
Berfungsi kurang maksimal	Poin: 3	
Dikelola dengan baik	Poin: 4	

Unsur : Penanganan Pengaduan

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan? (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu pelayanan, prosedur dan sebagainya)

Tidak transparan	Poin: 1	
Kurang transparan	Poin: 2	
Transparan	Poin: 3	
Sangat transparan	Poin: 4	

Unsur : Transparansi Pelayanan

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan? (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya)

Petugas tidak berintegritas	Poin: 1	
Petugas kurang berintegritas	Poin: 2	
Petugas berintegritas	Poin: 3	
Petugas sangat berintegritas	Poin: 4	

Unsur : Integritas Petugas Pelayanan

SARAN & MASUKAN

B I A N J A R

Kirim Data

© 2021, Bagian Organisasi Kota Pekanbaru