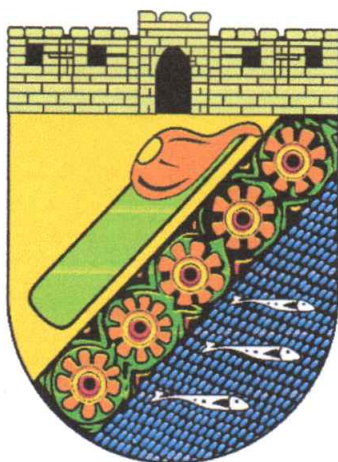


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024**



**RSUD Bendan
Kota Pekalongan
Tahun 2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
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	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A. Jumlah Responden SKM	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut	9
C. Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN-LAMPIRAN	13

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 14 layanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester I tahun 2024 didapatkan jumlah responden sebanyak 496 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bendan adalah 97.23 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, 19 Juli 2024
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 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 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.
3. 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 setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas arahan dari petugas pelayanan dapat mengisi survey secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari 2024 – Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	30

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, tim Survey Kepuasan Masyarakat mempertimbangkan bahwa jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya tidak dapat digunakan sebagai jumlah populasi. Responden yang akan mengisi survey

adalah pengguna layanan pada tahun berjalan. Selain itu Unit Penyelenggara Pelayanan tidak dapat memastikan bahwa jumlah pengguna layanan pada tahun berjalan akan relatif sama dengan jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya. Selain itu, responden yang akan mengisi merupakan pengguna layanan yang pada belum tentu mendapatkan pelayanan pada tahun berjalan dan tahun sebelumnya. Penentuan jumlah sampel dilaksanakan untuk periode 1 (satu) tahun namun demikian periode pelaporan adalah per 1 (satu) semester Berdasar pada pertimbangan tersebut maka Formula penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam survey ini adalah *Andrew Fisher Formula* dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Sample Size} = \frac{Z \text{ Score}^2 \times \text{Std Deviation} \times (1 - \text{Std Deviation})}{\text{Convidence Level}^2}$$

Keterangan

- Z Score : Ukuran statistik yang menunjukkan penyimpangan suatu titik data dari rata-rata dalam satuan standar deviasinya. Dalam survey ini digunakan nilai 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%.
- Std Deviation : simpangan baku adalah persebaran data pada suatu sampel untuk melihat seberapa jauh atau seberapa dekat nilai data dengan rata-ratanya. Dalam survey ini digunakan Standar Deviasi 0,5.
- Convedence Level : menunjukkan tingkat keterpercayaan sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi. Tingkat kepercayaan dalam survey ini adalah 95%.

Sehingga penentuan jumlah sampel dalam survey ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Sample Size} = \frac{1,96^2 \times 0,05 \times (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$\text{Sample Size} = \frac{1,96^2 \times 0,05 \times (0,5)}{0,0025}$$

$$\text{Sample Size} = \frac{0,9604}{0,025}$$

$$\text{Sample Size} = 384,16$$

$$\text{Sample Size} = 384$$

Dengan demikian Jumlah sampel dalam survey ini adalah 384 Responden.per tahun, atau dalam periode ini dibutuhkan jumlah sampel paling sedikit sebanyak 192 orang responden. Adapun dalam pelaksanaannya apabila jumlah populasi (seluruh pengguna layanan) yang menggunakan pelayanan tidak lebih dari 100 orang, maka ditetapkan jumlah responden sesuai kaidah umum sebesar 30 – 100 responden atau seluruh pengguna layanan menjadi responden apabila jumlah pengguna layanan tidak lebih dari 30 pengguna layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 496 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	219	44.15%
		Perempuan	277	55.85%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	109	21.98%
		20 – 29 Tahun	59	11.90%
		30 – 39 Tahun	86	17.34%
		40 – 49 Tahun	66	13.31%
		Lebih Dari 50 Tahun	176	35.48%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	19	3.83%
		SMP Sederajat	13	2.62%
		SMA Sederajat	52	10.48%
		Diploma	62	12.50%
		Sarjana	49	9.88%
		S2/S3	4	0.81%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	1	0.20%
		PNS/PPPK	46	9.27%
		Mahasiswa/Pelajar	14	2.82%
		Karyawan	50	10.08%
		Wiraswasta	14	2.82%
		Lainnya	371	59.88%
5	JENIS LAYANAN	Pelayanan Administrasi dan Manajemen	1	0.20%
		Pelayanan CSSD/Laundry	1	0.20%
		Pelayanan Diklat	1	0.20%
		Pelayanan Hemodaialisa	16	3.23%
		Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)	4	0.81%
		Pelayanan Instalasi Farmasi	2	0.40%
		Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	17	3.43%
		Pelayanan Intensive Care Unit	5	1.01%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		(ICU)		
		Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif dan Ginekologi (PONEK)	12	2.42%
		Pelayanan Perinatologi	12	2.42%
		Pelayanan Persalinan	9	1.81%
		Pelayanan Rawat Inap	49	9.88%
		Pelayanan Rawat Jalan	357	71.98%
		Pelayanan Rehabilitasi Medik	10	2.02%

Sumber: Data primer diolah (2024)

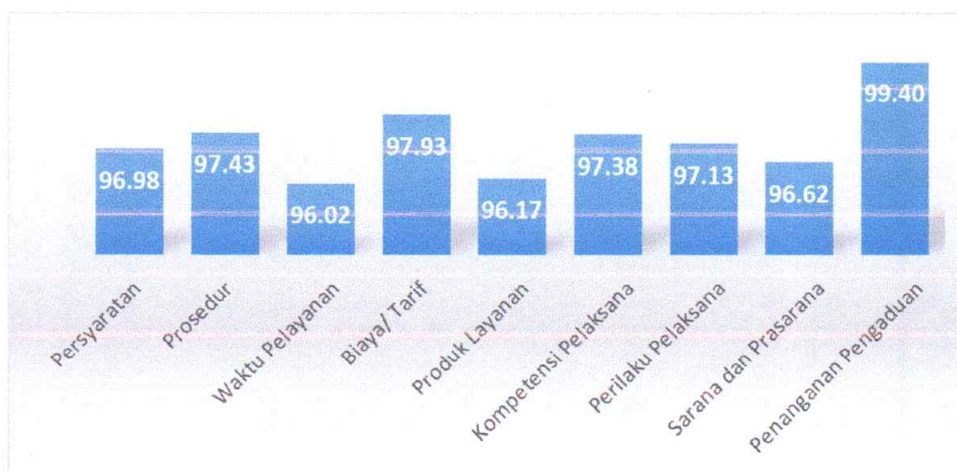
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	96.98	97.43	96.02	97.93	96.17	97.38	97.13	96.62	99.40
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.23 (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 :

Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 96.02. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 96.17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana dengan nilai 96.62 termasuk tiga unsur terendah.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 99.40 dari seluruh unsur layanan, dan Biaya/Tarif dengan nilai 97.93 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97.43.

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:

1. Sarana prasarana perlu di perbaiki lagi. Kamar mandi pasien kelas 3 ruang nifas hanya ada 1, sehingga pasien harus antri. AC di beberapa kamar juga tidak bisa berfungsi..
2. Kapasitas ruang rawat inap ditambah, agar pasien tidak terlalu lama menunggu di lgd.
3. Sekira nya untuk setiap pasien slalu di kasih pemahaman bahwa setiap kamar ac wajib nyala dan pintu slalu tertutup dan tidak ada kejadian yg 1 minta ac nyala yg 1 minta ac dimatikan
4. Mohon ijin Untuk tiap ruangan lebih baik dan nyaman nya lg dikasih pengharum ruangan baik itu ruang kamar pasiean atau kamar mandi nya..
5. Kurangnya tenaga ahli (perawat) di unit Hemodialisa.
6. Kursi roda ditambah dan Pasien VVIP rawat jalan di dampingi 1 perawat.untuk mempermudah pasien dilayani agar pasien tidak bingung.

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. Pada umumnya segala produk layanan telah sesuai dengan standar pelayanan. Perlu adanya penyebaran informasi yang lebih luas agar pengguna layanan dapat mengetahui apa saja yang akan mereka peroleh atas hasil layanan.
3. 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.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal RSUD Benda Kota Pekalongan pada tanggal 15 Juli 2024 (dokumentasi kegiatan terlampir). 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.			√		2024	Bagian Tata Usaha
2	Produk Layanan	Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna layanan untuk memastikan produk layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.			√		2024	Bagian Tata Usaha
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan ruang pelayanan agar menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif.			√		2024	Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan

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 Benda dapat dilihat melalui grafik berikut:

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya. dari tahun 2020 hingga 2024 Semester I pada RSUD Bendan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Bendan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK dengan nilai SKM 97.23. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Bendan menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya. peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Layanan, dan Sarana dan Prasarana.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, dan Prosedur.

Pekalongan, 19 Juli 2024

RSUD Bendan
Kota Pekalongan



Dr. Dwi Heri Wibawa, M. Kes

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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



Beranda

BERANDA

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat
Pemerintah Kota Pekalongan

UNIT PELAYANAN PUBLIK & LAYANAN YANG TERSEDIA

-- Pilih Unit Pelayanan Publik --

-- Pilih Layanan --

PROFIL RESPONDEN

Nama Perusahaan / Instansi / Perorangan

No HP

Alamat

Umur < 20 20 - 29 30 - 39 40 - 49 > = 50

Jenis Kelamin LAKI - LAKI PEREMPUAN

Pendidikan SD/SEDERAJAT SMP/SEDERAJAT SMA/SMK/SEDERAJAT DIPLOMA SI

Pekerjaan PNS/P3K TNI/POLRI KARYAWAN WIRASWASTA MAHASISWA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Tidak sesuai

Point : 1



Kurang sesuai

Point : 2



Sesuai

Point : 3



Sangat sesuai

Point : 4



Unsur : Persyaratan

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

Tidak mudah

Point : 1



Kurang mudah

Point : 2



Mudah

Point : 3



Sangat mudah

Point : 4



Unsur : Prosedur

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat

Point : 1



Kurang cepat

Point : 2



Cepat

Point : 3



Sangat cepat

Point : 4



Unsur : Waktu Pelayanan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Sangat mahal

Point : 1



Cukup mahal

Point : 2



Murah

Point : 3



Gratis

Point : 4



Unsur : Biaya / Tarif

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai

Point : 1



Kurang sesuai

Point : 2



Sesuai

Point : 3



Sangat sesuai

Point : 4



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten

Point : 1



Kurang kompeten

Point : 2



Kompeten

Point : 3



Sangat kompeten

Point : 4



Unsur : Kompetensi Pelaksana

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan ramah

Point : 1



Kurang sopan dan ramah

Point : 2



Sopan dan ramah

Point : 3



Sangat sopan dan ramah

Point : 4



Unsur : Perilaku Pelaksana

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk

Point : 1



Cukup

Point : 2



Baik

Point : 3



Sangat baik

Point : 4



Unsur : Sarana dan Prasarana

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada

Point : 1



Ada tetapi tidak berfungsi

Point : 2



Berfungsi kurang maksimal

Point : 3



Dikelola dengan baik

Point : 4



Unsur : Penanganan Pengaduan

SARAN & MASUKAN

B I ↩ ↪ ⌵ ⌶

Kirim Data

Lampiran 2, Dokumentasi Kegiatan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I tahun 2024

**DOKUMENTASI KEGIATAN PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL
SKM SEMESTER I TAHUN 2024**

Hari/ tanggal : Senin / 15 Juli 2024
Pukul : 08.00 Wib s.d Selesai
Tempat : Ruang Komite Medik RSUD Bendan Kota Pekalongan
Peserta : 1. Bagian Tata Usaha
2. Bidang Pelayanan Medis
3. Bidang Pelayanan Keperawatan
4. Bidang Pengembangan dan Penunjang Pelayanan
Foto :
Kegiatan :

