



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UPTD. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GEMA SANTI NUSA PENIDA TRIWULAN I TAHUN 2024



**OLEH
UPTD. RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA**

**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD. RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA
2024**

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM di Web Sisukma.....	13

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 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 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali 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 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida.

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 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Informasi Layanan :** Informasi layanan adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
5. **Produk Layanan :** Produk layanan 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 Pelayanan :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana Pelayanan** : 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 pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	7

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	3
----	--------------------------------	------------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah pasien yang menerima pelayanan di UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 323 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	134	52%
		PEREMPUAN	125	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	8%
		SMP	26	10%
		SMA/Sederajat	130	50%
		DI	14	5%
		DII	1	0,4%
		DIII	28	11%
		SI	36	14%
		S2	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	7	3%
		GURU/DOSEN	5	2%
		PETANI/PETERNAK/NELAYAN	13	5%
		SWASTA	77	30%
		WIRUSAHA	11	4,3%
		LAINNYA	146	56%
4	UMUR	<15 TAHUN	6	2%
		16-30 TAHUN	104	40%
		31-45 TAHUN	80	31%
		46-60 TAHUN	47	18%
		>61	22	8,5%

3.2 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	3,66	3,61	3,58	3,63	3,61	3,69	3,68	3,78	3,56

Tabel 2. IKM Produk Layanan UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida

NO.	INSTALASI/UNIT LAYANAN	IKM PRODUK LAYANAN	KETERANGAN
1.	Instalasi Rawat Jalan	94,49	A (Sangat Baik)
2.	Instalasi Rawat Inap	89,06	A (Sangat Baik)
3.	Radiologi	89,10	A (Sangat Baik)
4.	Instalasi Gawat Darurat	83,02	B (Baik)
5.	Laboratorium	89,65	A (Sangat Baik)
6.	Farmasi	89,18	A (Sangat Baik)
7.	Intensive Care Unit (ICU)	98,02	A (Sangat Baik)
8.	Persalinan, Perinatologi, NICU	92,78	A (Sangat Baik)
9.	Kamar Operasi (Ruang OK)	90,94	A (Sangat Baik)
10.	Gizi	81,58	B (Baik)
	Rata-rata	89,78	A (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD. Rumah Sakit Umum Daerah Gema Santi Nusa Penida dengan hasil terbaik 98,02 pada Intensive Care Unit (ICU) dan yang terendah pada Instalasi Gizi yaitu 81,58.

Jika dilihat per Unsur Pelayanan dari 9 Unsur Pelayanan yang dinilai, masih ada Empat unsur pelayanan yang nilainya rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain, diantaranya:

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai 3,56 (U9)
2. Waktu Pelayanan dengan nilai 3,58 (U3)
3. Prosedur Layanan dengan nilai 3,61 (U2)
4. Produk Layanan dengan nilai 3,61 (U5)

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	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang. Rencana pembangunan seperti pembangunan Gedung Hemodialisa untuk pasien cuci darah,	√	√	√	√	Direktur, Kasubag Tata Usaha

		pembangunan Gedung Rawat Inap VIP, dan pemberian kanopi untuk parkir.					
2	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan. Menedukasi pasien untuk menunggu antrian seperti contoh pelayanan di Rawat Jalan ketika dokter jaga poliklinik yang sedang bertugas di ruang ok/visite rawat inap, menedukasi pasien tentang waktu tunggu saat pengambilan obat/menunggu obat racikan di instalasi farmasi.	√	√	√	√	Ka. Instalasi, Bagian Mutu Rumah Sakit
3	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan prosedur pelayanan sesuai SPO dan SPM (Standar Pelayanan Minimal)	√	√	√	√	Kepala Instalasi
4	Produk Layanan	Komitmen pemerintah untuk memenuhi tenaga dokter spesialis di RSUD Gema Santi Nusa Penida	√	√	√	√	Direktur

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,78.
2. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana pelayanan, waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan produk layanan.
3. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, dan persyaratan pelayanan.

Ped, 2 April 2024

Direktur UPTD. RSUD Gema Santi Nusa
Penida



dr. I Ketut Rai Sutapa, S.Ked
Pembina (IV/a)
NIP. 19790401 200604 1 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPTD. RSUD GEMA SANTI TAHUN 2024

Tanggal survei :

Produk Layanan :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pendidikan : SD SMP SMA/SEDE
RAJAT D1 D2 D3 D4 S1 S2 S3

Pekerjaan : Swasta Petani /
Peternak /
Nelayan PNS / TNI /
POLRI Guru /
Dosen Wirahusa
aha Lainnya

Berilah tanda pada masing-masing jawaban yang dipilih, semakin banyak tanda bintang menunjukkan kualitas pemberian layanan yang semakin baik

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan ?

Tidak mudah Mudah Kurang mudah Sangat mudah

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

Tidak mudah Mudah Kurang mudah Sangat mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat Cepat Kurang cepat Sangat cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memperoleh informasi layanan?

Tidak mudah Mudah Cukup mudah Sangat mudah

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan diberikan?

Tidak sesuai Sesuai Kurang sesuai Sangat sesuai

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

Tidak kompeten Kompeten Kurang kompeten Sangat kompeten

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

Tidak sopan dan ramah Sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan?

Tidak ada Berfungsi kurang maksimal Ada tetapi tidak berfungsi Dikelola dengan baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana layanan?

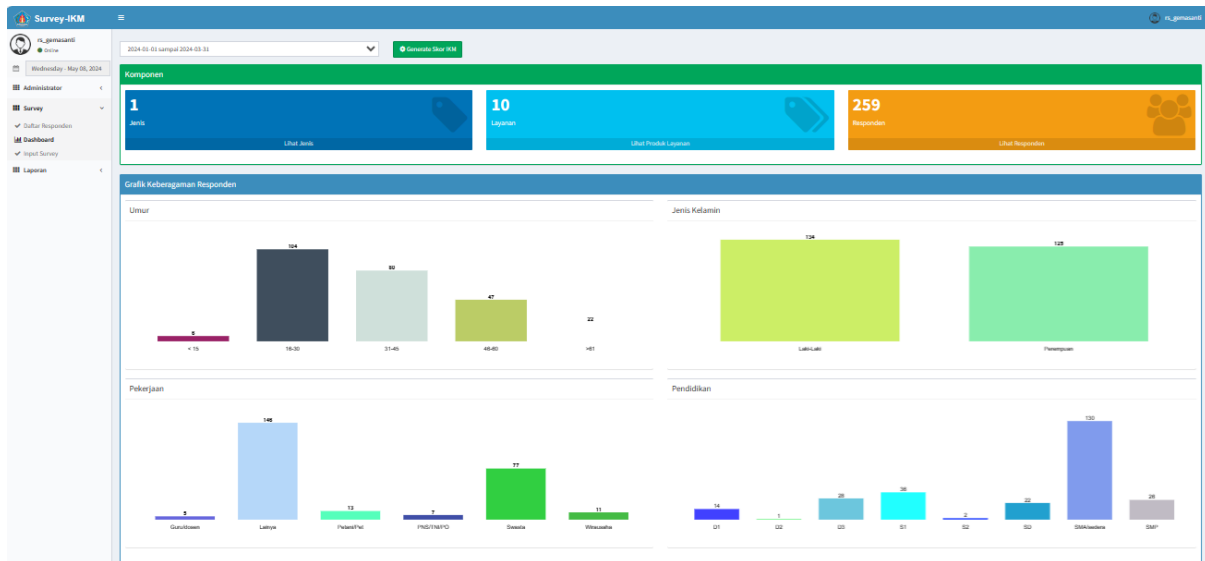
Buruk Baik Cukup Sangat baik

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

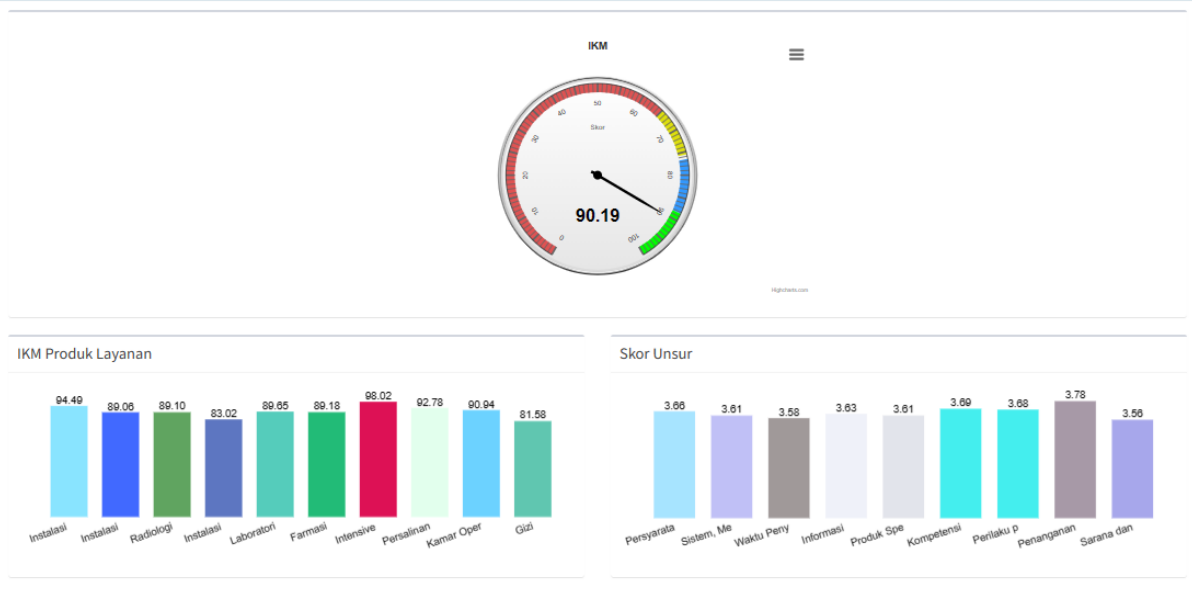
JIKA MENGALAMI KETIDAKPUASAN TERHADAP LAYANAN YANG DIBERIKAN, TERUSKAN LAPORAN
ANDA PADA <https://www.lapor.go.id/> ATAU BISA SCAN DI SINI



2 Hasil Olah Data SKM di Web Sisukma



Grafik IKM



Survey Berlangsung

Search:

NO	Jenis / Produk Layanan	Jumlah Responden	Responden Sudah Mengisi
1	Jasa / Instalasi Rawat Jalan	36	36
2	Jasa / Instalasi Rawat Inap	52	52
3	Jasa / Radiologi	30	30
4	Jasa / Instalasi Gawat Darurat	16	16
5	Jasa / Laboratorium	15	15
6	Jasa / Farmasi	14	14
7	Jasa / Intensive Care Unit (ICU), PICU	14	14
8	Jasa / Persalinan, Perinatologi, NICU	23	23
9	Jasa / Kamar Operasi (Ruang OK)	44	44
10	Jasa / Gizi	15	15
TOTAL		259	259

Showing 1 to 10 of 10 entries

Previous 1 Next