

Laporan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat

Semester 1 2024

Tim SKM
RSUD SLG

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959

1960

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	

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 mengamalkan 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 UOBK RSUD SLG Kabupaten Kediri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 UOBK RSUD SLG.

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 UOBK RSUD SLG Kabupaten Kediri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UOBK RSUD SLG adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang ditanyakan oleh petugas humas 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 (UOBK RSUD SLG) 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 yaitu ruang rawat inap, ruang tunggu rawat jalan, ruang tunggu radiologi, ruang tunggu laboratorium, dan ruang tunggu farmasi. Sedangkan pengisian kuesioner dalam bentuk digital dilakukan oleh petugas humas setelah memberikan beberapa pertanyaan kepada responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui website Sukma-e Jatim. Dengan cara ini penerima layanan dapat menyampaikan tentang kualitas pelayanan yang diterima di UOBK RSUD SLG.

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 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan pada UOBK RSUD SLG berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode bulan Januari – Juni 2024, maka populasi penerima layanan pada UOBK RSUD SLG dalam kurun waktu enam bulan (trimester satu tahun 2024) adalah sebanyak 9.000 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 368 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 368 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	112	30%
		PEREMPUAN	256	70%
2	USIA	0 - 17	13	20%
		18 - 40	198	24%
		41 - 59	97	30%
		60 KEATAS	60	26%

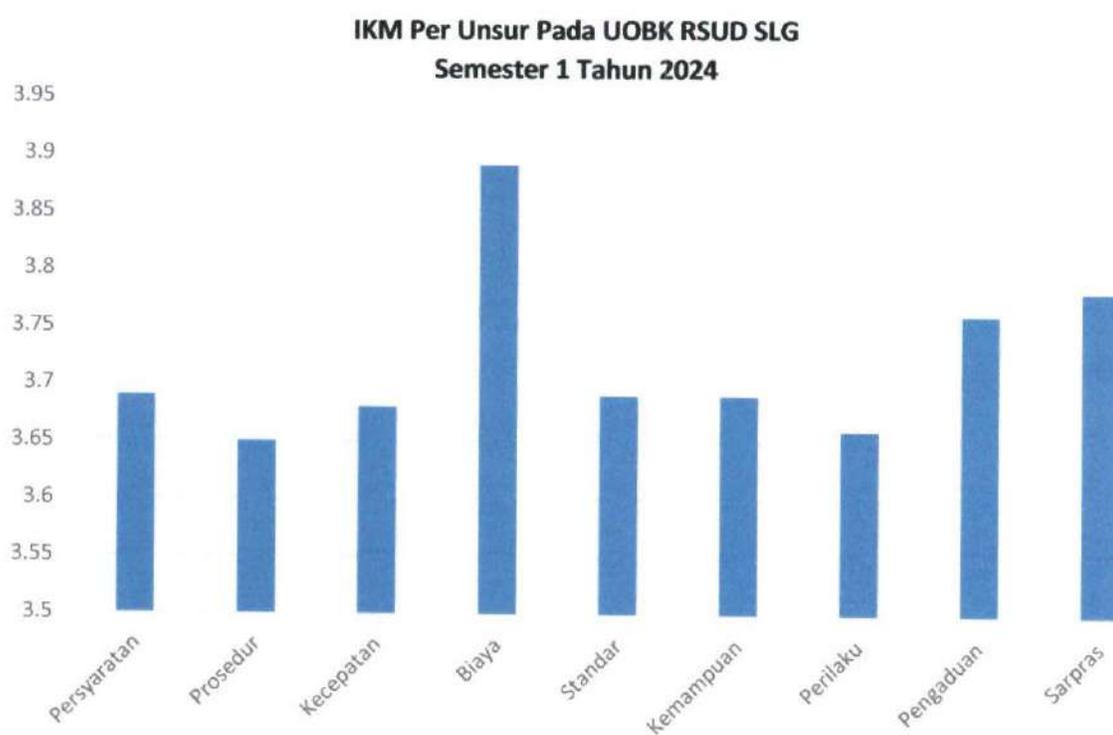
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.69	3.65	3.68	3.89	3.69	3.69	3.66	3.76	3.78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,25 (A atau Sangat 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. Unsur layanan pemahaman tentang prosedur pelayanan menjadi nilai paling rendah yaitu 3,65. Selanjutnya perilaku petugas dalam pelayanan yang meliputi kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,66. Kemudian kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,68 dan menjadi nilai terendah yang ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan dengan nilai 3,89 menjadi nilai paling tinggi, sedangkan kualitas sarana dan prasarana menjadi nilai tertinggi kedua yaitu 3,78. Penanganan pengaduan pengguna layanan menjadi nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,76.

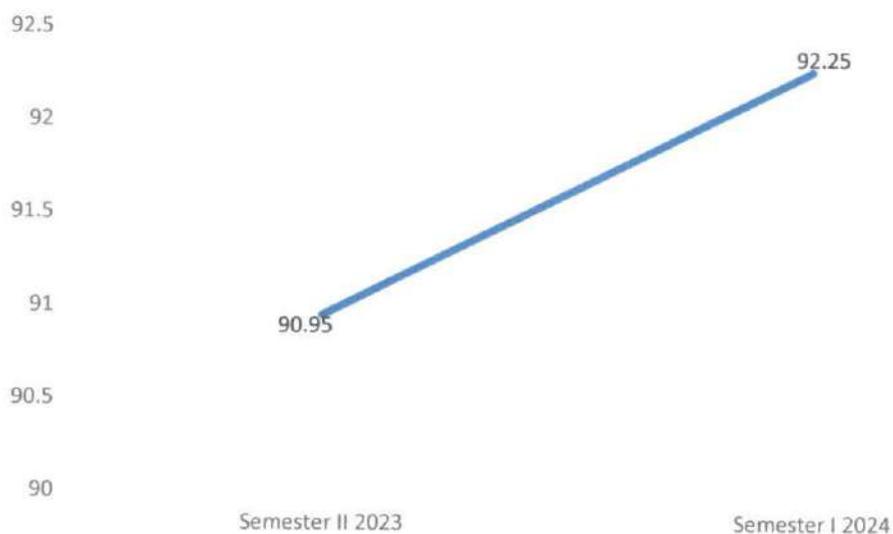
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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 dengan nilai paling rendah.

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 UOBK RSUD SLG dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM UOBK RSUD SLG Semester I Tahun 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester II tahun 2023 hingga semester I tahun 2024 pada UOBK RSUD SLG.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode bulan Januari - Juni 2024 (semester I), dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di UOBK RSUD SLG, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,25. Meskipun demikian, nilai SKM UOBK RSUD SLG menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester II tahun 2023 hingga semester I tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pemahaman tentang prosedur pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan yang meliputi kesopanan dan keramahan, serta kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan dengan nilai 3,89 menjadi nilai paling tinggi, sedangkan kualitas sarana dan prasarana menjadi nilai tertinggi kedua yaitu 3,78. Penanganan pengaduan pengguna layanan menjadi nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,76.

Kediri, 09 Juli 2024

Kabag TU UOBK RSUD SLG



Awang Huda Darmawan, SKM. M.Kes

NIP. 19780423 200312 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

09:00 68%

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Form pengisian profil
responded

 PATRICIA  19

 Nomor Hp  Perempuan

MULAI SURVEI

09:09 68%

CEITAR OPTIMIS

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai.
Kurang sesuai.
Sesuai.
Sangat sesuai.

09:09 68%

CEITAR OPTIMIS

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah.
Kurang mudah.
Mudah.
Sangat mudah.

09:10 68%

CEITAR OPTIMIS

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kecepatan waktu
dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat.
Kurang cepat.
Cepat.
Sangat cepat.

09:10 68%

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kewajaran biaya/tarif
dalam pelayanan.

Sangat mahal
Cukup mahal
Murah
Gratis

09:10 68%



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

Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

09:11 68%

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pendapat Saudara
tentang
kompetensi/kemampuan
petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten
Kurang kompeten
Kompeten
Sangat kompeten

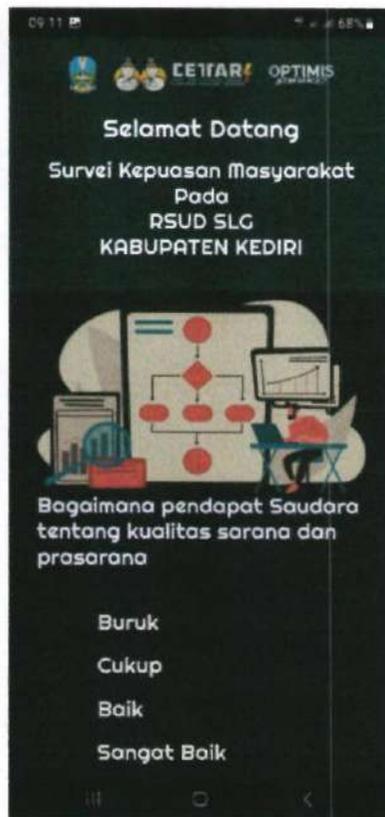
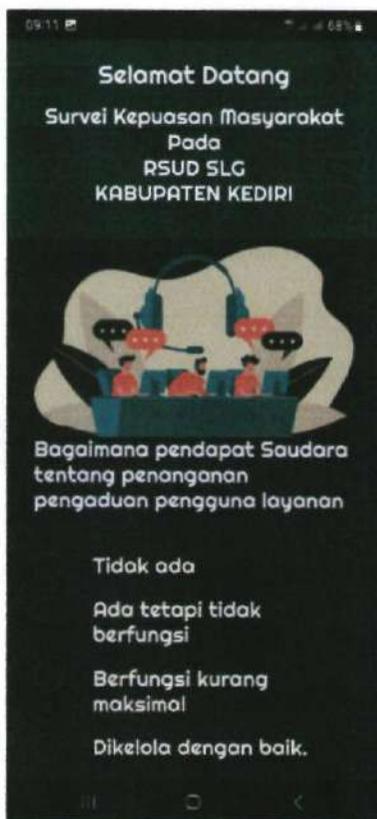
09:11 68%

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD SLG
KABUPATEN KEDIRI



Bagaimana pendapat saudara
perilaku petugas dalam
pelayanan terkait kesopanan
dan keramahan

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



2. Hasil Pengolahan Data

Hasil Survey Sukma E Jatim Semester I UOBK RSUD SLG 2024

No.	Persyaratan	Prosedur	Kecepatan	Biaya	Standar	Kemampuan	Perilaku	Pengaduan	Sarpras	Nama	Usia	Jenis Kelamin
1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	Wahyudi	30	Laki-Laki
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didik	64	Laki-Laki
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sugirman	73	Perempuan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dini	35	Perempuan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Heri	63	Laki-Laki
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Tiyasih	46	Perempuan
7	3	4	2	4	3	3	3	4	3	Karsuci	47	Perempuan
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Sifitri rahayu	21	Perempuan
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Amira LS	9	Perempuan
10	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Olivia	9	Perempuan
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Fasa	6	Laki-Laki
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Freya	6	Perempuan
13	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Ahmad ikhsan AG	3	Laki-Laki
14	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Suheri	51	Laki-Laki
15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Ashraf Mikail	10	Laki-Laki
16	4	4	3	3	3	3	4	4	3	Siti Juwariyah	50	Perempuan
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Sitinah	49	Perempuan
18	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Muprpto	64	Laki-Laki
19	4	3	4	3	3	3	3	4	3	Supran	75	Laki-Laki
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudarmi	61	Perempuan
Nilai/Unsur	3066	3033	3055	3236	3064	3065	3041	3126	3141			
NRR/Unsur	3.69	3.65	3.68	3.89	3.69	3.69	3.66	3.76	3.78			
NRR/Unsur X 25	92.24	91.25	91.91	97.4	92.18	92.21	91.49	94.04	94.49			
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.4	0.4	0.43	0.41	0.41	0.4	0.41	0.42			
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.69											
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	92.25											

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

