

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT RSUD MADANI

PROVINSI SULAWESI TENGAH

SEMESTER I TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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	10
4.3 Tren Nilai SKM	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	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 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 rawat jalan UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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.

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 rawat jalan yang telah diberikan oleh UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH.

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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TAHUN 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan rawat inap pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 9.356 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 155 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

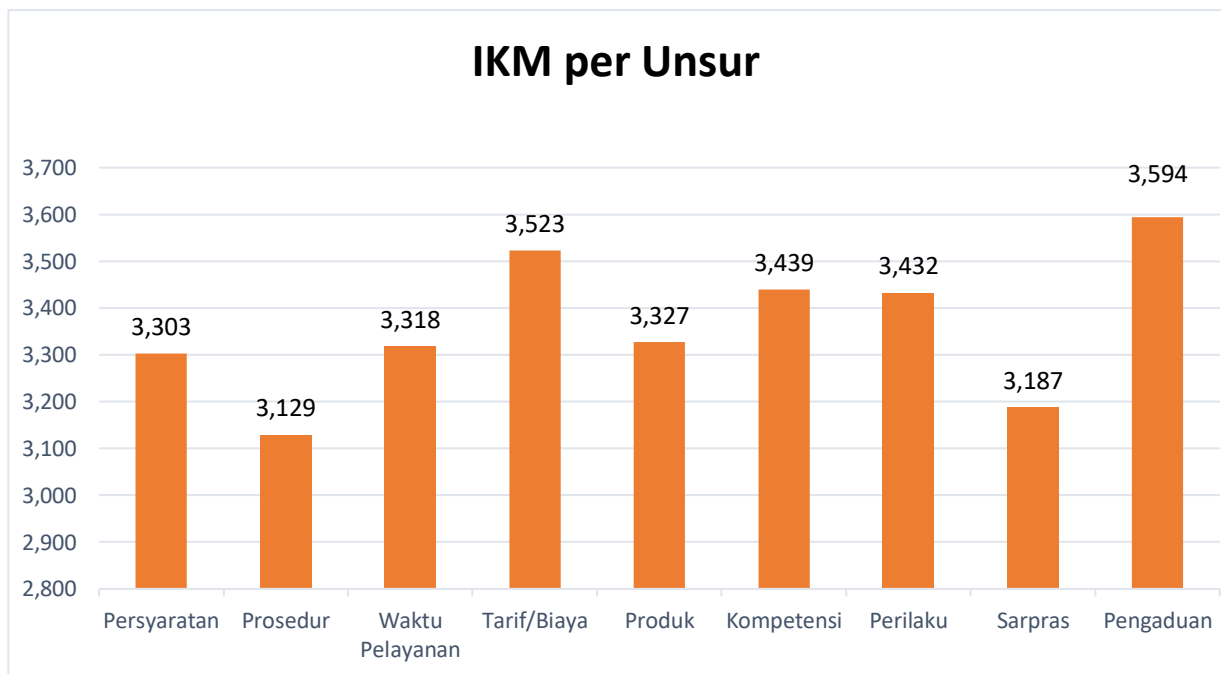
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	TOTAL RESPONDEN	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	155	23%
		PEREMPUAN	120	155	77%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	31	155	20%
		SLTP	29	155	19%
		SLTA	63	155	41%
		DIII	0	155	0%
		SI	26	155	17%
		S2	6	155	4%
3	PEKERJAAN	PNS	14	155	9%
		TNI/POLRI	4	155	3%
		SWASTA	34	155	22%
		WIRUSAHA	16	155	10%
		LAINNYA	87	155	56%
4	JENIS LAYANAN	RAWAT INAP			

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,303	3,129	3,381	3,523	3,327	3,439	3,432	3,187	3,594
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,457 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,129. Selanjutnya sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,187 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,303.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,594 dari unsur layanan, selanjutnya Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,523 adalah nilai tertinggi kedua serta kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,439.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan rujukan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi 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.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi ke atasan langsung dan akan dibahas dalam rapat tingkat manajemen. 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	Prosedur Pelayanan	Peningkatan kerjasama dalam layanan sistem rujukan terpadu	√	√	√		Bagian Penunjang dan Pelayanan
		Penerapan rekam medis elektronik	√	√	√		...
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	√	√	√		Bagian Perencanaan dan Evaluasi

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,457. Dengan demikian, nilai SKM UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai 3,594 , unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,523, unsur persyaratan, kompetensi dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,367, unsur produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,133 dan unsur prosedur menempati nilai tertinggi terakhir dengan nilai 3,033.

Palu, 29 Juni 2024

Direktur

UPT RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah

dr. Nirwansyah Parampasi, Sp.PA

Pembina

Nip. 19730317 200312 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DALAM PELAYANAN PADA UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *
☐ 13.00 – 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P*
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang Kompeten	2
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Mudah	4		d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup	2
	c. Cepat	3		c. Baik	3
	d. Sanga Cepat	4		d. Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak Ada	1
	b. Cukup Mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Gratis	4		d. Dikelola dengan baik	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	a. Tidak Sesuai	1			
	b. Kurang Sesuai	2			
	c. Sesuai	3			
	d. Sangat Sesuai	4			

1. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	2	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
16	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
21	4	3	4	2	3	4	4	3	1	
22	4	3	4	3	3	4	4	3	2	
23	3	4	3	3	3	3	4	3	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
26	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
28	4	3	4	3	4	4	3	2	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
32	3	2	2	3	3	3	3	2	1	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
42	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	4	3	3	4	3	3	3	4	

46	3	2	2	3	3	3	3	3	4
47	3	2	2	3	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	3	4	4	4	4
49	3	2	2	3	2	3	3	2	3
50	4	4	3	3	3	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	4	4	4	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	4	4
59	3	3	2	4	3	3	3	2	4
60	3	3	2	4	2	3	3	3	4
61	4	4	3	3	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	1
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	2
77	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	4	4	3	4	4
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	4	4
83	3	4	4	4	3	3	3	4	4
84	4	3	4	4	3	4	4	3	4
85	4	3	3	4	3	4	3	4	4
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	4	3	4	3	3	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	4	3	3	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	2	3	3	4	3	1
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3
97	3	3	3	2	2	3	3	3	3

98	3	3	2	2	3	3	3	3	4
99	3	3	3	1	3	3	3	3	3
100	3	3	2	2	2	3	3	3	3
101	3	3	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	2	3
103	2	2	2	4	2	2	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	2	1
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	2	3	3	4	3	3	3	2	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	3	4	4	3	3	4
109	3	3	4	3	3	4	3	3	4
110	4	4	4	3	4	4	3	3	4
111	3	4	3	3	3	4	4	3	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	4	3	4	4	3	3	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	4	3	3	3	3	3	2
118	3	3	3	2	3	3	3	2	3
119	4	4	3	3	3	4	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	4	4	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	2	4	3	3	3	3	4
127	4	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	3	2	3	3	4	4	4
129	3	4	3	4	3	4	3	3	4
130	3	2	4	3	3	3	2	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	4	3	3	3	3	4	4	3	3
133	3	3	3	4	3	4	3	3	4
134	3	3	4	3	3	3	3	3	4
135	4	3	4	4	3	4	3	3	4
136	3	3	2	2	3	3	3	2	3
137	4	3	3	4	3	4	4	4	4
138	3	1	3	4	3	4	3	3	4
139	3	3	3	4	3	4	4	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	4	3	4
142	2	3	3	3	2	3	3	3	3
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	3	3	4	1	4
145	3	4	3	3	3	3	3	3	2
146	3	3	32	3	3	3	3	2	3
147	4	3	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	3	3	4	4	3	4
149	3	3	3	3	3	3	4	3	4

150	3	3	3	4	3	3	4	3	4
151	3	2	3	4	3	4	3	3	4
152	3	4	3	3	3	3	3	3	1
153	3	4	3	4	3	4	4	3	4
154	3	4	3	4	3	4	4	3	4
155	3	3	3	4	3	4	3	3	4
156									
157									
158									
159									
160									
161									
162									
163									
164									
165									
166									
167									
168									
169									
170									
171									
172									
173									
174									
175									
176									
177									
178									
179									
180									
181									
182									
183									
184									
185									
186									
187									
188									
189									
200									
201									
202									
203									
204									
205									
206									
207									
208									
209									
210									
211									

212									
213									
214									
215									
216									
217									
218									
219									
220									
221									
222									
223									
224									
225									
226									
227									
228									
229									
230									
231									
232									
233									
234									
235									
236									
237									
238									
239									
240									
241									
242									
243									
244									
245									
246									
247									
248									
249									
250									
251									
252									
253									
254									
255									
256									
257									
258									
259									
260									
261									
262									
263									

264										
265										
266										
267										
268										
269										
270										
271										
272										
273										
274										
275										
276										
277										
278										
279										
280										
281										
282										
283										
284										
285										
286										
287										
288										
289										
290										
291										
292										
293										
294										
295										
296										
297										
298										
299										
300										
ΣNilai /Unsur	512	499	524	546	183	533	532	494	557	
NRR / unsur	3.303	3.219	3.381	3.523	3.327	3.439	3.432	3.187	3.594	
NRR tertbg/ unsur	0.367	0.358	0.376	0.391	0.370	0.382	0.381	0.354	0.399	*) 3.378
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 84.457

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.303
U2	Prosedur	3.219
U3	Waktu pelayanan	3.381
U4	Biaya/tarif	3.523
U5	Produk layanan	3.327
U6	Kompetensi pelaksana	3.439
U7	Perilaku pelaksana	3.432
U8	Sarana dan Prasarana	3.187
U9	Penanganan Pengaduan	3.594

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



2. Dokumentasi lainnya penyerahan Kuesioner ke petugas ruangan rawat inap



3. Dokumentasi penyerahan kuesioner ke petugas rawat Inap



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT RSUD MADANI
PROVINSI SULAWESI TENGAH
SEMESTER II TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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	10
4.3 Tren Nilai SKM	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	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 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 rawat jalan UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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.

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 rawat jalan yang telah diberikan oleh UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH.

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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TAHUN 2024 (sebagaimana terlampir).

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 UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan rawat jalan pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 9.356 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 155 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

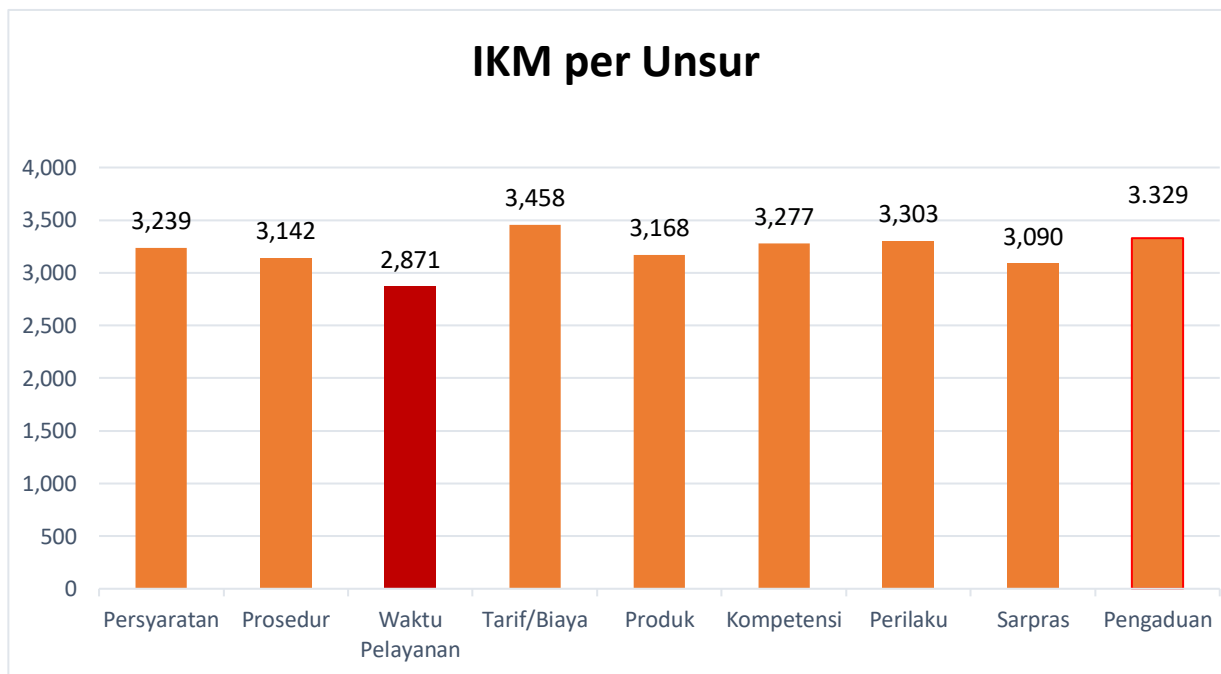
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	TOTAL RESPONDEN	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	73	155	48%
		PEREMPUAN	82	155	53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	155	11%
		SLTP	29	155	19%
		SLTA	80	155	52%
		DIII	1	155	1%
		SI	27	155	17%
		S2	1	155	1%
3	PEKERJAAN	PNS	9	155	6%
		TNI/POLRI	2	155	1%
		SWASTA	45	155	29%
		WIRUSAHA	25	155	16%
		LAINNYA	74	155	48%
4	JENIS LAYANAN	RAWAT JALAN			

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,239	3,142	2,871	3,458	3,168	3,277	3,303	3,090	3,329
Kategori	A	B	C	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	80,215 (B atau Baik)								



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 2,871. Selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,090 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,303.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,458 dari unsur layanan, selanjutnya Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,329 adalah nilai tertinggi kedua serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,303.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan rujukan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi 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.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi ke atasan langsung dan akan dibahas dalam rapat tingkat manajemen. 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 Pelayanan Sarana dan Prasarana	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√	√	Bagian Penunjang dan Pelayanan
		Penerapan rekam medis elektronik	√	√	√	√	...
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	√	√	√	√	Bagian Perencanaan dan Evaluasi

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,215. Dengan demikian, nilai SKM UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH sedikit mengalami penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Semester II tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,458 , unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,329, unsur Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,303, unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,277, unsur Persyaratan dengan nilai 3,239, unsur Produk Pelayanan dengan nilai 3,168, unsur Prosedur dengan nilai 3,142, unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,090, dan unsur Waktu Pelayanan menempati nilai tertinggi terakhir dengan nilai 2,871.

Palu, 28 November 2024

Direktur

UPT RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah

dr. Habibi Sotar Hutur, S.P, OT

Pembina

Nip. 19810220 200604 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DALAM PELAYANAN PADA UPT RSUD MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *
☐ 13.00 – 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P*
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang Kompeten	2
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Mudah	4		d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup	2
	c. Cepat	3		c. Baik	3
	d. Sangat Cepat	4		d. Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak Ada	1
	b. Cukup Mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Gratis	4		d. Dikelola dengan baik	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	a. Tidak Sesuai	1			
	b. Kurang Sesuai	2			
	c. Sesuai	3			
	d. Sangat Sesuai	4			

1. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	
2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	
4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	
5	2	3	2	3	3	1	3	1	3	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
7	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
8	4	1	4	4	3	4	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	1	2	4	3	3	3	2	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	2	3	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	2	2	4	3	2	3	
19	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	1	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	4	2	4	3	4	3	3	3	
26	3	3	2	3	3	3	4	3	1	
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
28	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
31	1	1	2	2	2	1	3	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
33	3	1	1	4	3	3	3	2	3	
34	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
38	4	4	2	4	3	4	3	4	3	
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	1	3	3	1	2	
41	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
45	4	3	2	3	3	3	3	3	4	

46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	4	3	2	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	4	3	3	4	3	3	4	2	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4
56	3	3	2	4	3	2	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	1	1	4	3	2	3	3	4
60	3	3	2	4	3	3	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	3	2	4	3	3	3	2	3
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	2	3	3	3	2	3	1
66	3	2	2	4	3	3	3	3	3
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	2	3	3	3	3	4
69	3	3	2	2	2	2	3	3	2
70	4	3	2	3	3	4	3	4	4
71	2	3	2	3	3	2	2	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	2	4	3	3	3	2	4
76	3	4	3	4	4	3	3	2	4
77	4	4	2	4	3	4	4	3	3
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	4	4	4	4
81	3	1	3	2	4	4	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	3	4	3	4	3	4	4
84	4	4	3	4	3	3	4	3	4
85	4	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	1	4	4	4	4	4	3	4
92	3	3	3	2	2	3	3	2	3
93	3	3	3	3	3	4	3	2	3
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	3	4	4	3	4
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4
97	2	4	2	3	3	4	4	4	3

98	3	4	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	2	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	3	4	4	3	4
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	4	3	4	3	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	4	4	3	4
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	4	4	4	3
109	3	4	3	4	3	4	3	4	4
110	3	4	4	4	4	4	3	4	4
111	2	4	3	3	3	3	3	2	1
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	4	2	3
114	3	3	2	4	4	3	3	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	4	3	4	4
117	3	3	1	4	3	3	3	2	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	1
119	3	3	2	4	4	3	3	3	4
120	3	4	2	4	3	3	4	3	4
121	3	3	2	4	3	3	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	2	3	3	3	3	2	1
125	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	4	3	3	3	3	3	3	3	2
127	3	2	2	4	3	3	3	3	4
128	3	3	2	3	3	2	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	4	4	4
130	3	2	1	3	3	2	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	2	2	2	3	3	2	2
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	1	3	2	4	4	3	3	2	2
136	2	2	3	3	3	3	3	1	2
137	3	3	3	4	4	4	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	1	3	3	3	1
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4
141	4	4	3	4	3	3	3	3	3
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	2	2	2	2	2	3	2	3
144	3	3	1	4	3	3	3	2	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	2
146	2	4	3	3	3	2	3	3	2
147	3	2	2	3	2	3	3	3	2
148	3	3	3	3	4	4	3	4	2
149	3	3	2	3	3	3	3	3	1

150	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
152	4	4	2	4	3	2	3	4	3	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
155	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
ΣNilai /Unsur	502	487	445	536	491	508	512	479	516	
NRR / unsur	3,239	3,142	2,871	3,458	3,168	3,277	3,303	3,090	3,329	
NRR tertbg/ unsur	0,360	0,349	0,319	0,384	0,352	0,364	0,367	0,343	0,370	*) 3.209
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 80.215

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.239
U2	Prosedur	3.142
U3	Waktu pelayanan	2.871
U4	Biaya/tarif	3.458
U5	Produk layanan	3.168
U6	Kompetensi pelaksana	3.277
U7	Perilaku pelaksana	3.303
U8	Sarana dan Prasarana	3.090
U9	Penanganan Pengaduan	3.329

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



2. Dokumentasi lainnya penyerahan Kuesioner ke pasien rawat jalan



3. Dokumentasi penyerahan kuesioner ke pasien rawat Jalan

