

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2022

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)	7
BAB IV	24
ANALISIS HASIL SKM	24
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut	24
4.3 Tren Nilai SKM	25
BAB V	27
KESIMPULAN	27

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 RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mojokerto, 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 bidang Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto

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 RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SukMa-e 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 RA Basoeni Kabupaten Mojokerto 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara scan barcode aplikasi SukMa-e dan hasilnya bisa dilihat pada aplikasi SukMa-e . 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 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pasien) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel Isaac and Michael. Berdasarkan Tabel Isaac and Michael jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 259 orang.

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **280** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	110	39.29%
		PEREMPUAN	170	60.71%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	87	31%
		SLTA	118	42%
		DIII	56	20%
		SI	12	4%
		S2	7	3%
3	PEKERJAAN	PNS	42	15%
		TNI	15	5%
		SWASTA	98	35%
		WIRUSAHA	102	36%
		LAINNYA	23	8%

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 :

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6	4	4	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	2	4	3	3	3	2	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3

18	3	4	2	3	4	4	3	4	2
19	4	3	3	3	4	3	3	3	3
20	3	3	4	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	4	4	3	4
23	3	4	4	3	4	3	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	2	3	3	3	2	4	2
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	1	2	2	3	3	3	2	3	2
30	3	4	3	3	3	3	4	3	4
31	4	4	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	2	2	3
36	3	3	4	4	3	4	4	3	4
37	3	2	2	4	3	3	2	2	2

38	4	4	3	4	3	3	4	2	4
39	4	3	3	3	3	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	3	2	4	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	2	2	3	3	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4

58	4	4	4	3	4	3	4	3	4
59	4	4	4	3	4	3	4	3	4
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	3	4	3	4	4
63	4	4	3	3	3	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	4	3	4	4	4	4
67	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	3	4	3	3	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	2	3	3	3	3	4
74	3	4	4	4	4	4	4	3	1
75	3	3	4	4	3	4	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3

78	3	3	4	4	3	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	2	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	3	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	3	4	3	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	4	4	4	3	3	4	2	4
104	4	4	4	3	3	3	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	1
106	3	3	3	3	3	3	3	2	3
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3
108	3	3	3	4	3	3	3	2	4
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	4	4	3	4	4	4	4

118	4	3	4	4	3	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	4	3	2	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	4	4	3	3	4	4	4	4

138	4	3	3	4	3	3	3	3	4
139	4	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	4	4	3	4	3	3	4
141	3	4	4	4	3	4	4	3	4
142	3	3	3	4	4	4	3	4	4
143	3	3	3	4	4	4	3	4	4
144	3	4	3	4	3	4	4	3	4
145	3	3	3	4	4	4	4	3	4
146	3	3	3	4	4	4	4	3	4
147	4	3	4	4	3	4	4	3	4
148	3	3	4	4	3	4	4	4	4
149	3	3	4	4	3	4	4	4	4
150	3	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	3	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	3	3	3	4	4	4	4
157	4	4	3	3	3	4	4	4	4

158	4	4	3	3	3	4	4	4	4
159	4	4	3	3	3	4	4	4	4
160	4	4	3	3	3	4	4	4	4
161	4	4	3	3	3	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	3	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4
168	4	4	4	4	4	4	3	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	1	4	3	2	3	3	1
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	4	4	4	4	4	4	4

178	3	3	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	3	4	3	3	3	3	4
180	4	4	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	4	3	3	4	4	4	4
182	3	3	4	3	3	4	4	4	4
183	3	3	4	3	3	4	4	4	4
184	4	3	3	3	3	3	4	4	4
185	3	3	3	4	3	4	4	3	4
186	3	3	3	4	3	4	4	3	4
187	3	3	3	4	3	4	4	3	4
188	3	3	3	4	3	4	4	3	4
189	3	4	3	4	4	4	4	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	4	3	3	3	3	3	3	4	4
193	3	3	4	3	3	4	4	4	4
194	3	3	4	3	3	4	4	4	4
195	2	3	2	3	3	2	3	2	3
196	4	3	3	3	3	3	3	2	4
197	3	3	4	3	3	3	4	4	4

198	3	3	3	3	3	4	4	4	4
199	3	4	4	4	3	3	3	3	3
200	3	3	4	3	3	3	3	4	4
201	3	3	4	3	3	3	3	4	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	4	4	4	3	3	4	4	4
204	4	3	4	3	4	3	3	2	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	3	3	4	3	3	4
210	3	3	3	3	3	4	3	3	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4
213	4	3	4	3	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	3	3	3	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4

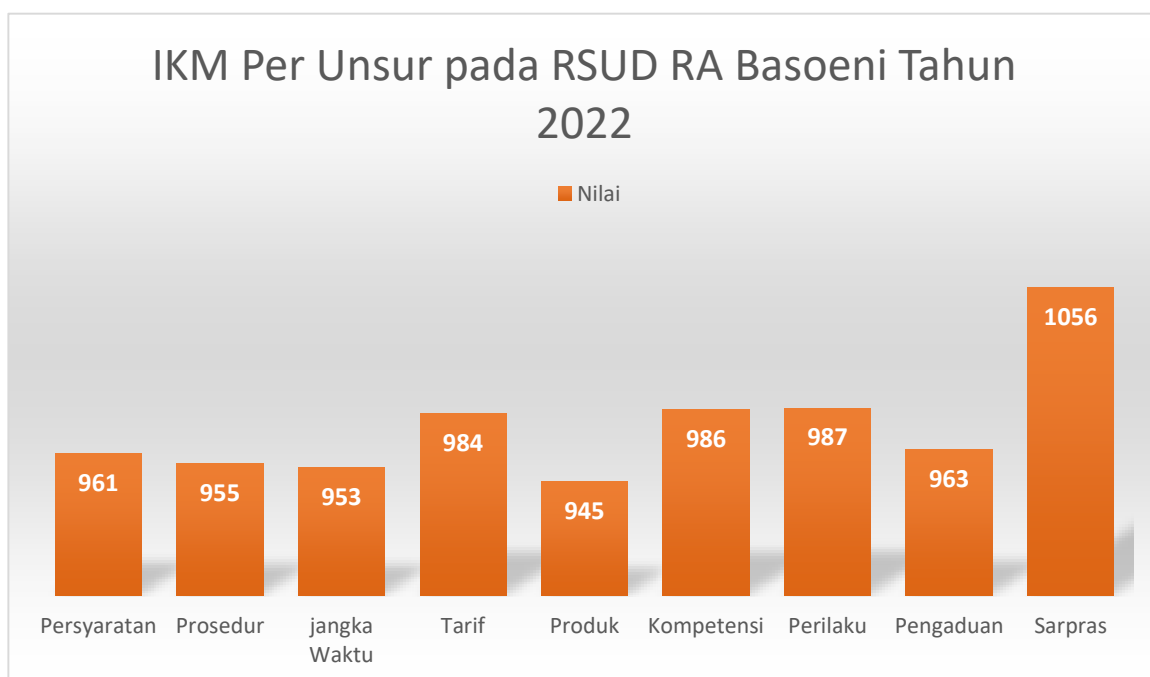
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	4	3	3	3	3	3	4	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	3	4	3	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	4	3	4
224	3	2	3	3	3	3	3	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	3	4	4	3	4
234	4	4	4	4	3	4	4	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4

238	3	3	3	3	3	3	3	3	1
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	4	3	3	3	3	3	4
241	3	3	4	3	3	3	3	3	4
242	4	4	3	4	4	4	4	4	4
243	4	4	3	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	4	3	3	4
254	4	4	4	3	3	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	3	4	4
257	4	4	4	4	4	4	3	4	4

258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	3	4	4	4	4	4
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	4	4	4	3	4	4	4	4	4
262	4	4	4	3	4	4	4	4	4
263	4	4	4	3	4	4	4	4	4
264	4	4	4	3	4	4	4	4	4
265	4	4	4	3	4	4	4	4	4
266	4	4	4	3	4	4	4	4	4
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4
268	4	4	4	3	4	4	4	4	4
269	4	4	4	3	4	4	4	4	4
270	4	4	4	3	4	4	4	4	4
271	4	4	4	3	4	4	4	4	4
272	4	4	4	3	4	4	4	4	4
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4
274	4	4	4	3	4	4	4	4	4
275	4	4	4	3	4	4	4	4	4
276	4	4	4	3	4	4	4	4	4
277	4	4	4	3	4	4	4	4	4

278	4	4	4	3	4	4	4	4	4
279	4	4	4	3	4	4	4	4	4
280	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	961	955	953	984	945	986	987	963	1056
NRR/Unsur	3.43214	3.41	3.40	3.51	3.37	3.52	3.52	3.43	3.77
	29	07	36	43	5	14	5	93	14
NRR	0.37753	0.37	0.37	0.38	0.37	0.38	0.38	0.37	0.41
Tertimbang/Unsur	57	52	44	66	13	74	78	83	49
JML NRR IKM	3.4532143								
TERTIMBANG									

JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 = 86.33036



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan angka terendah yaitu 945 Jangka Waktu yang mendapatkan angka 953 adalah skor nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan Skor tertinggi 1056 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan Skor tertinggi berikutnya yaitu 987.

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 :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Sarana pendukung , kamar mandi, dan kebersihan agar ditingkatkan”

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.

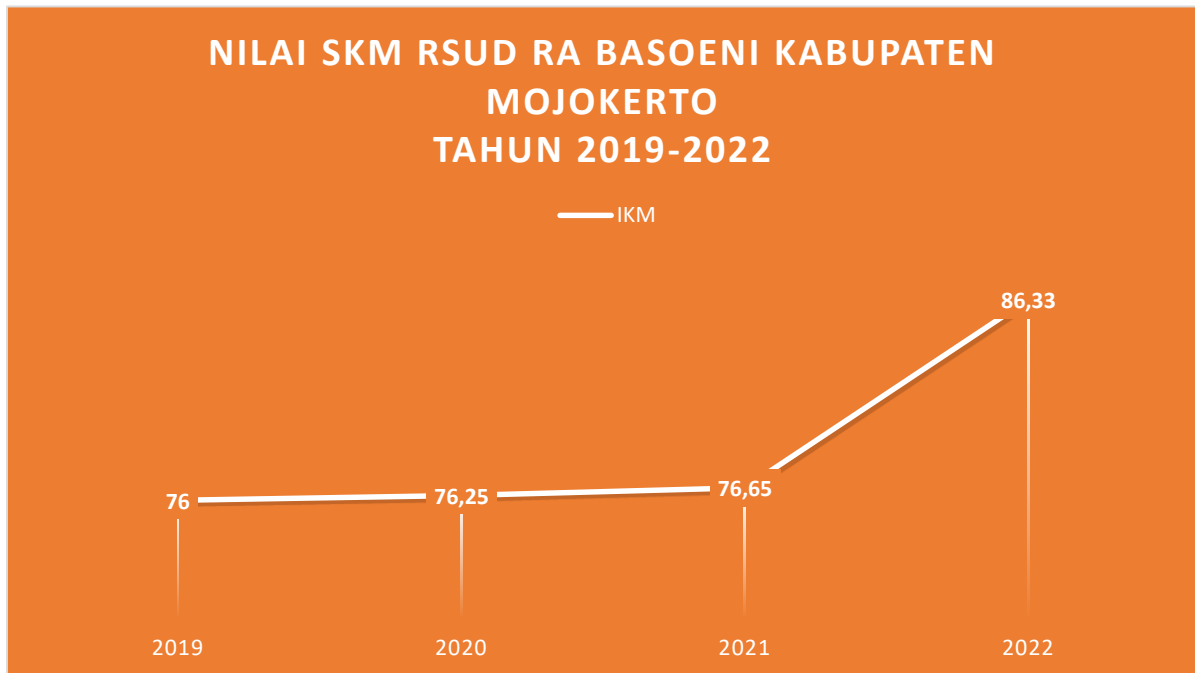
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Manajemen RSUD RA Basoeni Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih 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	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP Produk Layanan yang dilakukan	√	√			Bidang Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidang Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bidang Pelayanan
		Penambahan loket layanan				√	Bidang Penunjang
		Penetapkan Jadwal praktek dokter	√	√	√	√	Bidang Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent dan komunikasi efektif</i>				√	Bagian Tata Usaha

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 RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto

BAB V


KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 86.33. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Jangka Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana serta Perilaku Pelaksana

Mojokerto, 25 Oktober 2022

**Plt. Direktur
RSUD Raden Achmad Basoeni
Kabupaten Mojokerto**



Dr. Ulum Rokhmat Rokhmawan, MH
Pembina
NIP. 19741112006041008