

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO
SEMESTER 2 (JULI-NOVEMBER)
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	19
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	19
4.3 Tren Nilai SKM	23
BAB V KESIMPULAN.....	25
LAPORAN TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2024	Error! Bookmark not defined.

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 Basoeki 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.
- SE Menteri PANRB Nomor 12 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah

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 Basoeki Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan menyediakan stiker barcode SukMa E Jatim di setiap bagian layanan RSUD RA Basoeki. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD RA Basoeki Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SukMa-e yang disebarluaskan 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 Basoeki 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 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Nov 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

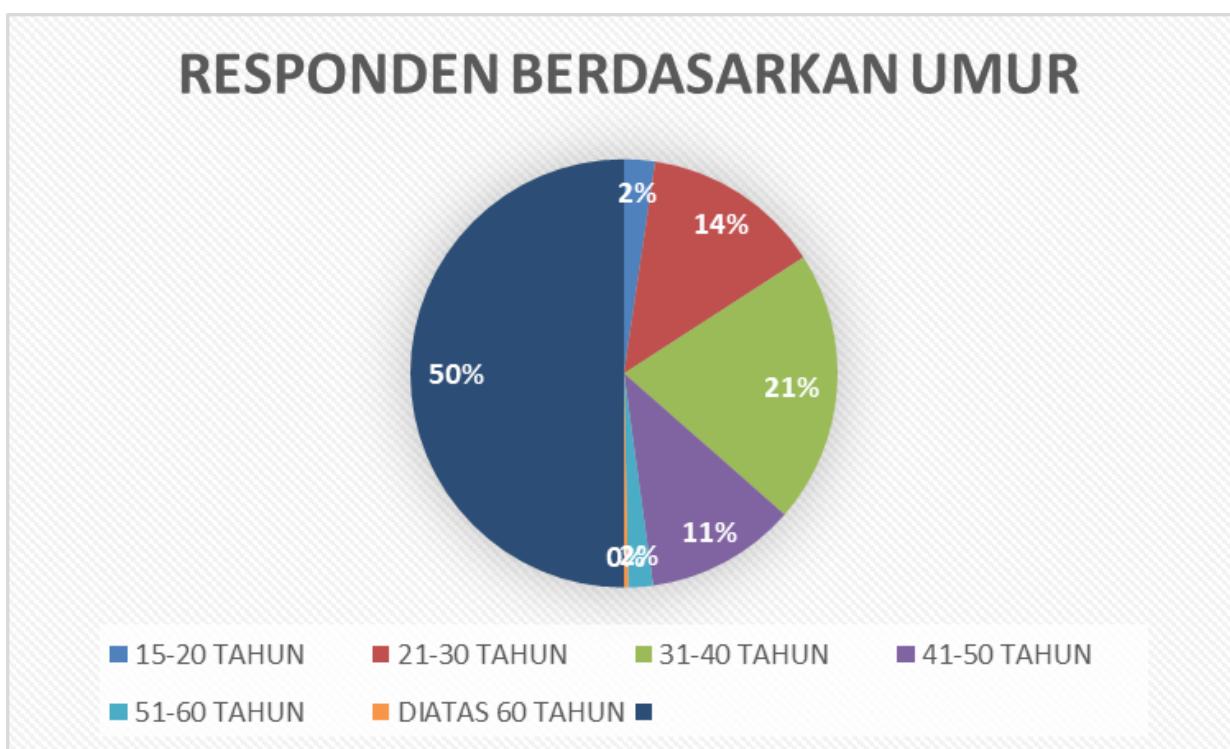
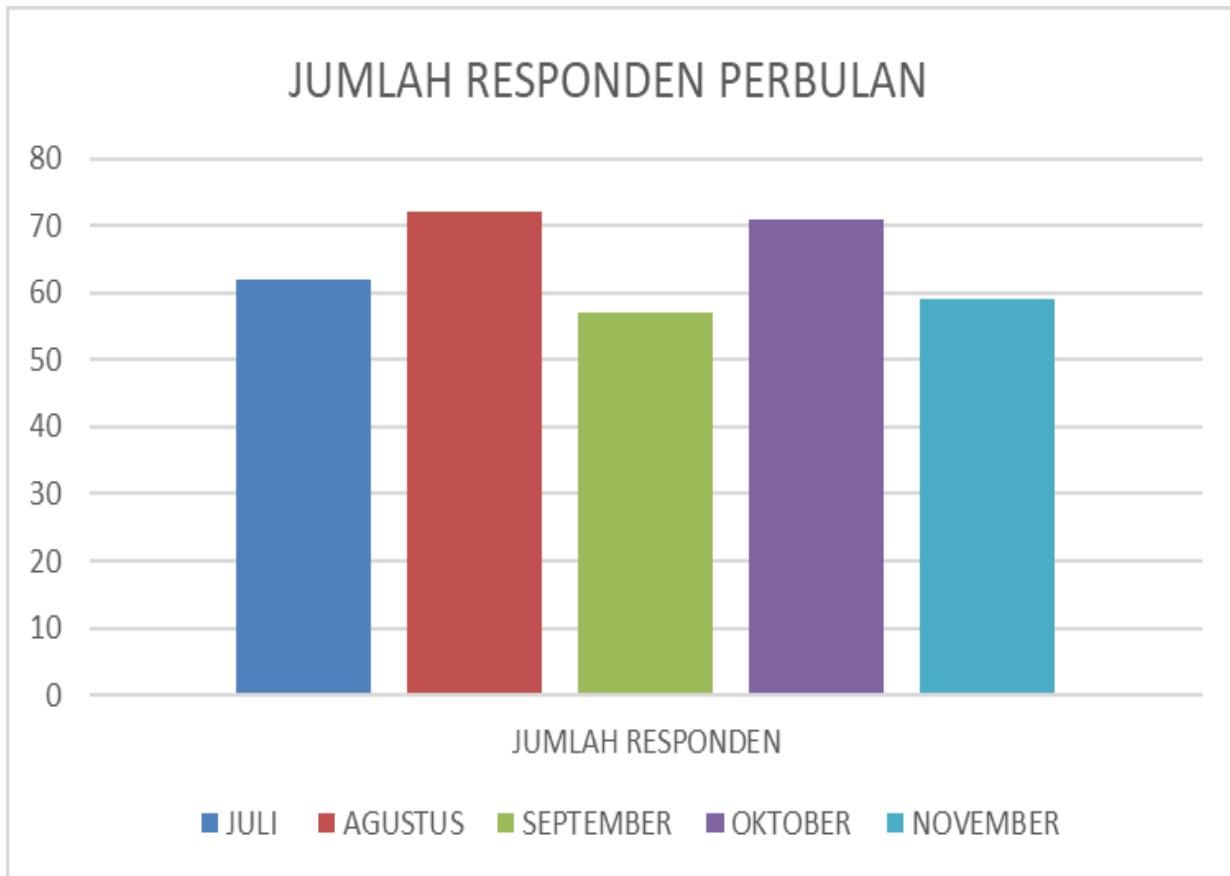
Dalam penentuan responden, adalah jumlah total pasien/keluarga yang mengisi link SukMa E Jatim yang telah disediakan oleh RSUD RA Basoeki dalam kurun waktu **1 Juli sampai dengan 30 November 2025, dan terkumpul 321 responden.**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 321 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



Count of NAMA

RESPONDEN BERDASAR JENIS KELAMIN



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. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4

16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	4	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	4	3	4	3
25	3	4	3	4	4	4	4	4	3
26	3	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	4	4
43	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	3	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	4	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4
76	4	4	3	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	2	3	3	3	4	3
79	3	4	3	3	4	3	4	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4

88	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	4	3	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	4	3	4	3
107	3	4	3	3	3	3	3	4	3
108	4	3	4	4	3	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	4	4	3	4	4	4	4	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4

124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	4	4
129	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	3	4	4	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	4	3	3	4	4	4	4	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4

160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	4	3	3	4	3	3	3	3	2
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	4	4	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	3	3	3	3	4	3
174	3	4	3	4	4	3	4	4	3
175	3	4	3	3	4	3	3	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	4	3	3	3	4	4
188	4	4	3	4	4	4	3	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	3	3	2
193	3	3	3	4	3	3	3	3	2
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4

196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
200	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	3	3	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	2	3	4	2	3	4	4	3	
220	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
221	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
222	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
230	3	3	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	3
235	3	4	3	4	3	4	4	4	3
236	3	3	3	4	3	3	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	4	3	3	3	4	4	4	3
239	3	3	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	4	4
241	4	4	3	4	3	3	4	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	3	3	4	4	4	4
247	4	4	4	3	3	4	4	4	4
248	4	4	4	3	4	4	4	4	4
249	3	3	3	3	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	3	4	3	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	4	3	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	4	3	3	3	1	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	3	3	4	3	3	3	4	3
259	4	3	3	4	4	4	4	4	4
260	4	3	3	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	3	4	4	3	3	4	4
263	4	4	3	4	3	3	4	4	4
264	3	3	3	4	3	4	4	4	3
265	4	4	3	4	3	3	4	4	4
266	3	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3

268	4	4	4	3	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	3	4	4	4	4
270	4	3	3	4	3	3	3	4	3
271	3	3	3	3	3	3	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	4	4	4	4	3	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	3	4	4	4
281	3	3	3	3	3	4	3	4	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	3	3	4	4	3	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	4	4	4
287	4	4	3	4	3	4	3	4	4
288	4	4	4	3	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	4	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	2	3	3	3	1	3
294	4	3	3	4	3	3	4	3	3
295	4	3	3	4	3	3	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	4	4	3
297	4	4	3	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	3	3	4	4	4	4

304	4	4	3	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	4	3	3	4	4	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	3	3	3	3	4	3
309	4	3	4	4	4	4	4	4	4
310	4	3	4	4	3	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	3	3	4	4	3	4	4	4
313	3	4	4	4	3	3	4	4	3
314	3	4	4	4	3	4	4	4	3
315	4	3	4	4	3	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	4	3	3	4	4	4
320	3	3	3	4	3	4	3	4	3
321	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Nilai/Unsur	1172	1162	1150	1250	1162	1180	1202	1263	1183
NRR/Unsur	3.65	3.62	3.58	3.89	3.62	3.68	3.74	3.93	3.69
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.4	0.39	0.43	0.4	0.4	0.41	0.43	0.41
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.67								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91.87								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu Penyelesaian** mendapatkan nilai terendah yaitu 1150 , sedangkan Unsur **Sistem, Mekanisme dan prosedur** dan Unsur **Produk spesifikasi jenis layanan** yang mendapatkan nilai 1162 adalah skor nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan** mendapatkan nilai tertinggi yaitu 1163, dan Unsur **Biaya/Tarif** mendapatkan Skor tertinggi berikutnya yaitu 1250.

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 :

- *Lebih ditingkatkan kemampuan komunikasi*
- *Respon pengaduan agar ditingkatkan*
- *Utk lebih meningkatkan kebersihan dan perbaikan sarana dan keramahan petugas*
- *Minta tolong satpam di disiplinkan dan keramahan petugas*
- *Tolong alur pelayanan dibuat yg jelas*
- *Lebih memudahkan dengan melengkapi petunjuk arah dan meja informasi*
- *Alur pelayanan & pembayaran (kasir) kurang prakstos. Pasien harus bolak balik dr pemeriksaan penunjang ke kasir kemudian kembali lagi ke pemeriksaan penunjang*
- *Petugas admisi sebagai garda depan kurang ramah*
- *Kebersihan bagus, pelayanan bagus, kamar bagus, hanya lift B sepertinya perlu perbaikan*

- *Pelayanannya baik petugasnya ramah yang kurang baik pelayanan wastafel yang tidak berfungsi (bedah kelas)*
- *Mohon di ruang tunggu bayi di sediakan tempat untuk cuci tangan*
- *Mohon disediakan ruang laktasi di poli rawat jalan*
- *Runag bedah: selama pasien dirawat menerima pelayanan yg layak, untuk kebersihan ruangan/kamar pasien perlu ditingkatkan lg*
- *Nicu diberi wastafel untuk.cuci tangan*
- *Ruang bedah makanannya rasanya kurang pas kadang kasinan kadang hambar , lain2 sudah baik semua .*
- *Swab antigen butuh waktu 4 jam lebih, diperbaiki lagi administrasinya jgn dicampur aduk*
- *tolong jangan lihat pasien dari bpjs atau umunya.. toh keduanya juga bayar. malah banyak bpjs kalo ditotal daripada umum..*
- *Petugas pendaftaran IGD dan pendaftaran rawat inap perlu ditambah personilnya. Ruang bedah sudah baik pelayanannya .*
- *Keluarga pasien antar sample obat sendiri dari IGD ke laboratorium, dengan menunggu 1 jam*
- *halo selamat pagi. saya mengeluhkan loket yg mungkin bisa di perbanyak. hari ini tgl 6 juni saya memperiksakan adek saya ke polimata. antrian untuk poli tsb saja udah membludak banget tp pelayanan loket sangat sangat lama. apa bisa di perbanyak? demi para*
- *Lebih ditingkatkan lagi, terutama kecepatan dalam pemindahan pasien ke kamar inap... Mohon maaf dan terimakasih.*
- *Saran buat parkiran mobil supaya dikasih karcis agar konsisten tarif bayarnya tidak pakai perkiraan parkir beberapa hari*
- *Teller sangat kurang sabar, ketika menekan tombol antrian sekali, tidak mau menunggu sedikit lama, padahal tidak semua pemegang nomor tiket orang muda, ada yang tua ketika sudah dipanggil nomornya masih proses berjalan tp teller sudah langsung menekan tombol*

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 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, atau jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

**PROGRAM KERJA UNSUR
WAKTU PENYELESAIAN**
RSUD R.A. Basoeni Kabupaten Mojokerto

No	Tujuan	Waktu	Indikator	PIC
			Pelaksanaan	
1	Menetapkan standar waktu penyelesaian seluruh jenis layanan RSUD	Jan–Feb 2026	Draft standar waktu layanan tersedia dan disahkan	Ketua PKRS, Bidang Pelayanan
2	Melakukan sosialisasi standar waktu penyelesaian kepada petugas	Feb–Mar 2026	100% petugas mengetahui standar waktu	PKRS, Subbag Diklat
3	Memasang media informasi waktu penyelesaian di semua unit layanan	Mar 2026	Media informasi terpasang di \geq 90% unit	PKRS, Humas
4	Melakukan monitoring kepatuhan terhadap waktu penyelesaian	Apr–Jun 2026	Laporan monitoring triwulan tersedia	Unit Mutu, PKRS

5	Melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat terkait waktu penyelesaian	Jun 2026	Rekomendasi perbaikan tersusun	PKRS, Komite Mutu
---	-------------------------------------------------------------------------------------	----------	--------------------------------	-------------------

**PROGRAM KERJA UNSUR
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR
RSUD R.A. Basoeki Kabupaten Mojokerto**

No	Tujuan	Waktu Pelaksanaan	Indikator	PIC
			Pelaksanaan	
1	Menyusun/memperbarui SOP layanan RSUD sesuai Permenpan 14/2017	Jan–Mar 2026	SOP layanan lengkap & terintegrasi	Komite Mutu, PKRS
2	Melakukan review alur pelayanan agar lebih efektif dan efisien	Feb–Apr 2026	Alur pelayanan baru disahkan direktur	Tim Mutu, PKRS
3	Menyediakan media informasi alur/prosedur layanan (poster, QR, digital signage)	Apr 2026	Media alur tersedia di seluruh unit	PKRS, Humas
4	Melakukan pelatihan internal terkait mekanisme pelayanan & pengaduan	Apr–May 2026	% petugas ikut pelatihan \geq 80%	PKRS, SDM
5	Monitoring penerapan SOP & alur pelayanan di lapangan	May–Jun 2026	Laporan monitoring tersedia	Tim Mutu, Supervisor Unit

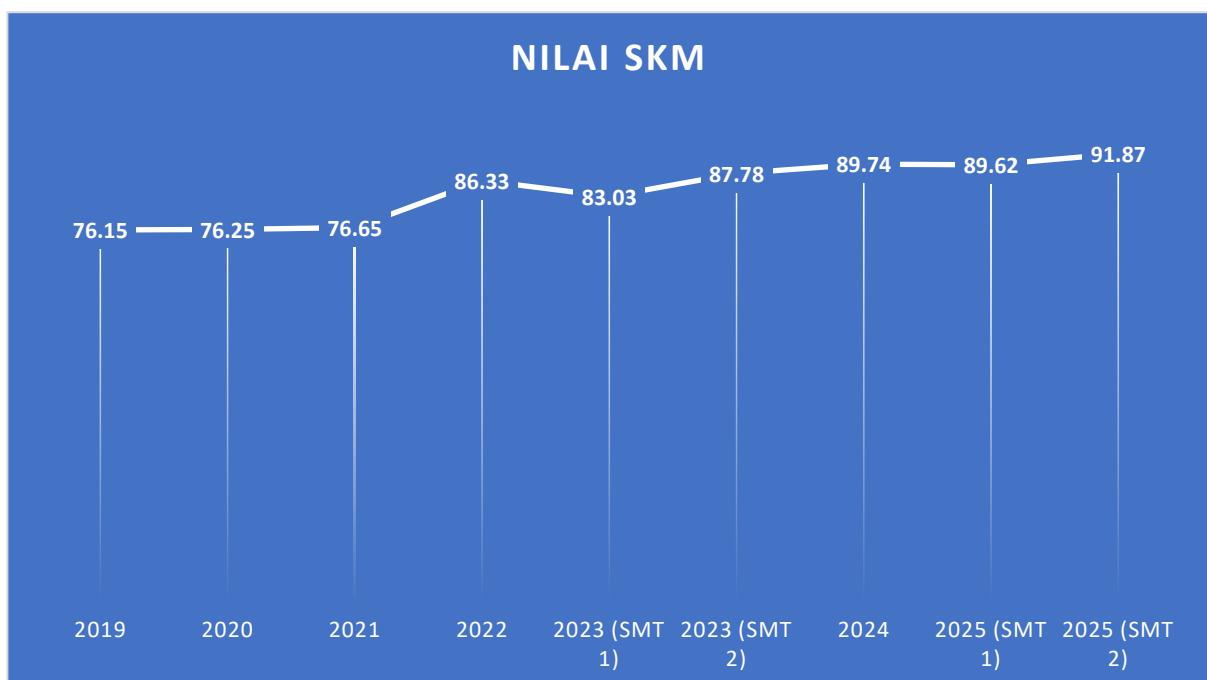
**PROGRAM KERJA UNSUR
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN
RSUD R.A. Basoeni Kabupaten Mojokerto**

No	Tujuan	Waktu	Indikator	PIC
				Pelaksanaan
1	Mengidentifikasi seluruh produk/jenis layanan RSUD dan spesifikasinya	Jan–Feb 2026	Daftar lengkap jenis layanan tersedia	PKRS, Bidang Pelayanan
2	Menetapkan standar spesifikasi pelayanan (output yang diterima pasien)	Feb–Mar 2026	Dokumen standar spesifikasi disahkan	Komite Mutu
3	Menyusun dan menyebarkan informasi spesifikasi produk layanan kepada masyarakat	Mar–Apr 2026	Informasi terpampang di $\geq 90\%$ area layanan	PKRS, Humas
4	Evaluasi kesesuaian antara produk yang diberikan dengan standar spesifikasi	Apr–Jun 2026	Laporan evaluasi triwulan tersedia	Tim Mutu, Kepala Instalasi
5	Menyusun rencana perbaikan mutu terkait produk layanan berdasarkan SKM SuKMa	Jun 2026	Rencana aksi mutu tersedia	PKRS, Direksi, Komite Mutu

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 Basoeki Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga periode tahun 2025 pada RSUD RA Basoeki Kabupaten Mojokerto

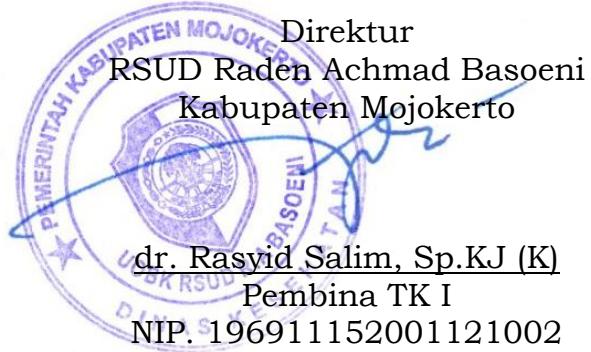
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2025 (1 Juli-30 November 2025), dapat disimpulkan sebagai berikut:

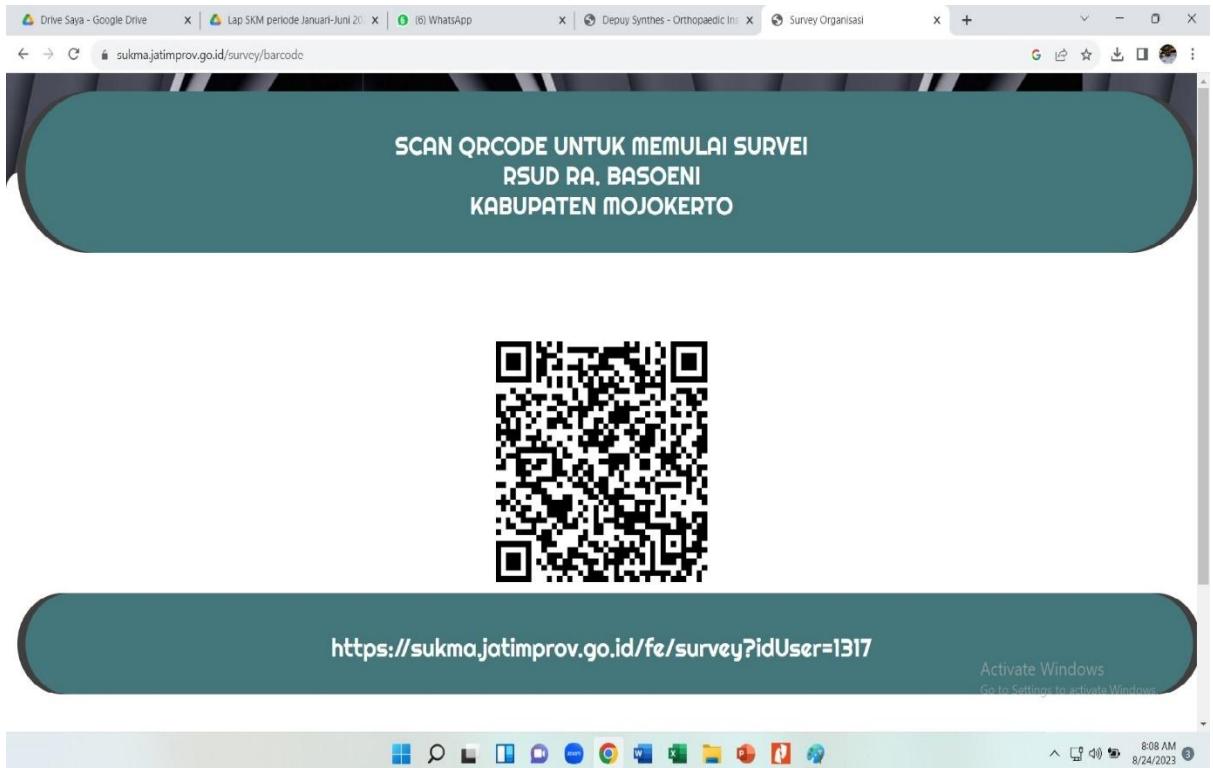
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD RA Basoeki Kabupaten Mojokerto secara umum mencerminkan **Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK, Mutu Pelayanan A** dengan nilai **SKM 91,87**
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Waktu Penyelesaian**
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Mojokerto, 1 Desember 2025



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. KUISIONER





Your submission has been received

Thankyou For Survey

Survey Organisasi

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik.



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

Survei Kepuasan Masyarakat Pada RSUD RA. BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Survey Organisasi

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD RA. BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO**



**Bagaimana pendapat
Saudara tentang
kewajaran biaya/tarif
dalam pelayanan.**

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Survey Organisasi

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

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

**RSUD RA. BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO**



**Bagaimana pendapat
Saudara tentang
kecepatan waktu dalam
memberikan pelayanan.**

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD RA. BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO**



**Bagaimana pemahaman
Saudara tentang
kemudahan prosedur
pelayanan di unit ini.**

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD RA. BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



**Bagaimana pendapat
Saudara tentang
kesesuaian persyaratan
pelayanan dengan jenis
pelayanannya.**



Tidak sesuai.



Kurang sesuai.



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD RA. BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



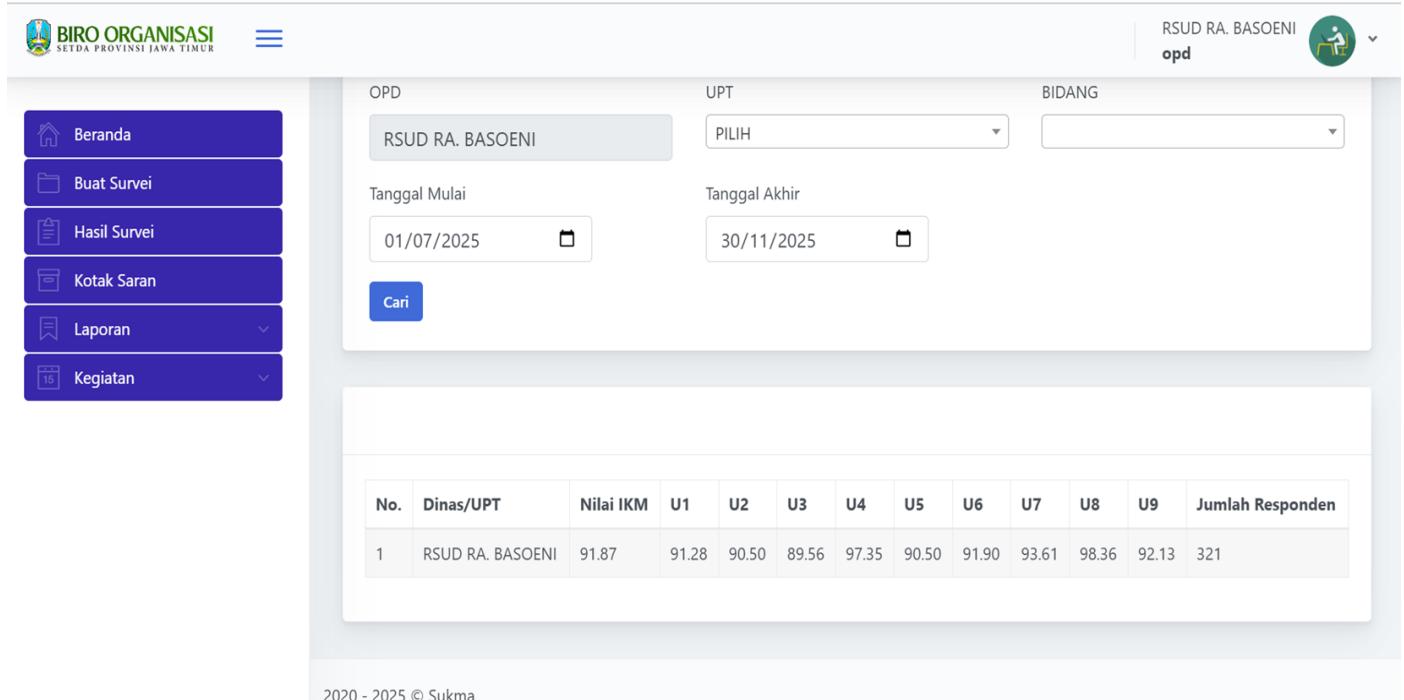
**Form pengisian profil
respondent**

	Nama
--	-------------

	Umur
--	-------------



2. HASIL PENGOLAHAN DATA



The screenshot shows a web application interface for data analysis. On the left, a sidebar menu lists: Beranda, Buat Survei, Hasil Survei, Kotak Saran, Laporan, and Kegiatan. The main content area is divided into three sections: OPD (RSUD RA. BASOENI), UPT (PILIH), and BIDANG (empty dropdown). Below these are date range inputs (Tanggal Mulai: 01/07/2025, Tanggal Akhir: 30/11/2025) and a search button (Cari). A table below displays survey results for RSUD RA. BASOENI, with columns for No., Dinas/UPT, Nilai IKM, and various sub-indicators (U1-U9). The total respondent count is 321.

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	RSUD RA. BASOENI	91.87	91.28	90.50	89.56	97.35	90.50	91.90	93.61	98.36	92.13	321

3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Pengarahan pelaksanaan SKM oleh Sekretaris/Kabag TU RSUD RA Basoeni kepada tim pengumpul dan pengolah data





Pemaparan data akhir hasil SKM periode Semester 2 tahun 2025

**4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PADA PERIODE
TAHUN 2025 (semester 1)**