E-SUKMA

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat melalui E-SUKMA Provinsi Jawa Timur Periode Januari - Desember 2024

RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3. Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM..... 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... 4

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM..... 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden..... 4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM..... 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat..... 6

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 7

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 7

4.3. Tren Nilai SKM..... 8

BAB V KESIMPULAN..... 10

LAMPIRAN 11

1. Kuisioner..... 12
2. Hasil Pengolahan Data..... 15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM..... 20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya..... 21

BAB I
PENDAHULUUAN

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 Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rsud Prof dr. Soekandar 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 di Rsud Prof.dr Soekandar Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim pada RSUD Prof. dr Soekandar Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di RSUD Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Prof. dr Soekandar Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. **Persyaratan**

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. **Sistem, mekanisme dan prosedur**

   Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. **Waktu penyelesaian**

   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. **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.

e. **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.

f. **Kompetensi pelaksana**

   Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. **Perilaku Pelaksana**

   Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 RSUD Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto pada waktu jam pelayanan. Untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi pelaksana di RSUD Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari - Desember	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

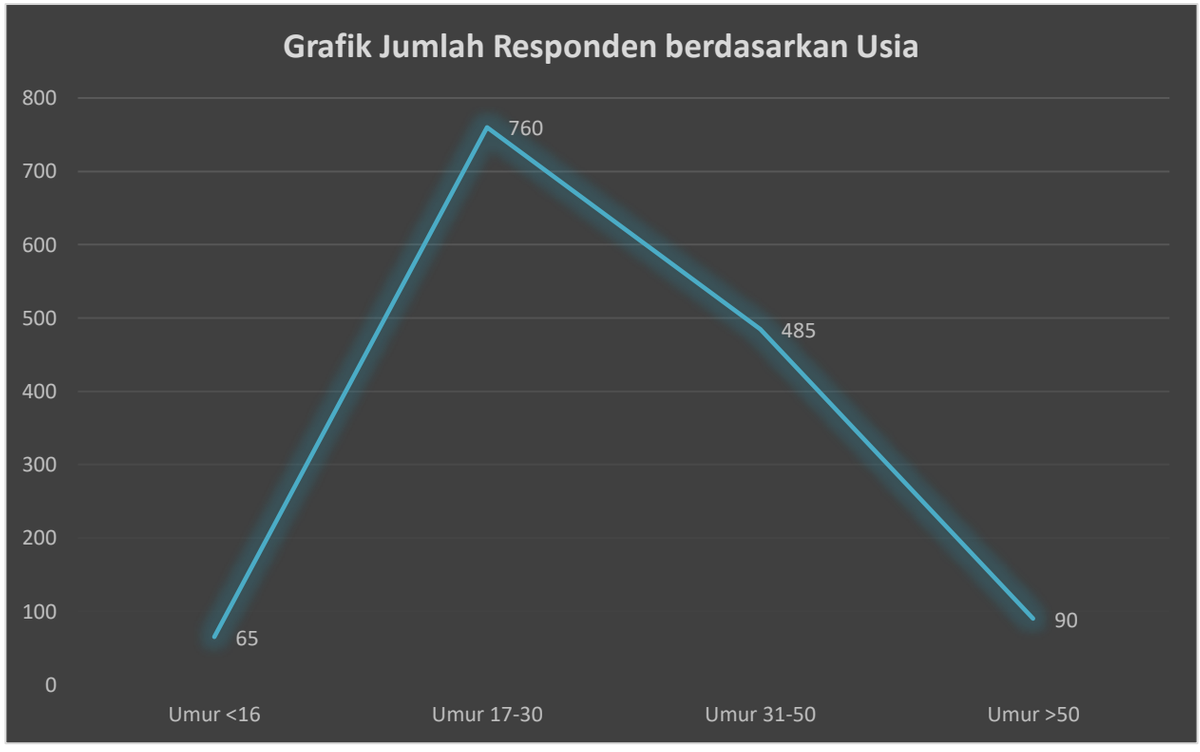
Dalam penentuan responden, merupakan jumlah total dari pengunjung yang mengisi link pada aplikasi e-Sukma. Jumlah responden mulai 1 Januari s/d Desember 2024 adalah 1.400 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	602	43 %
		PEREMPUAN	798	57 %
Jumlah Responden			**1.400**	**100 %**



Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

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

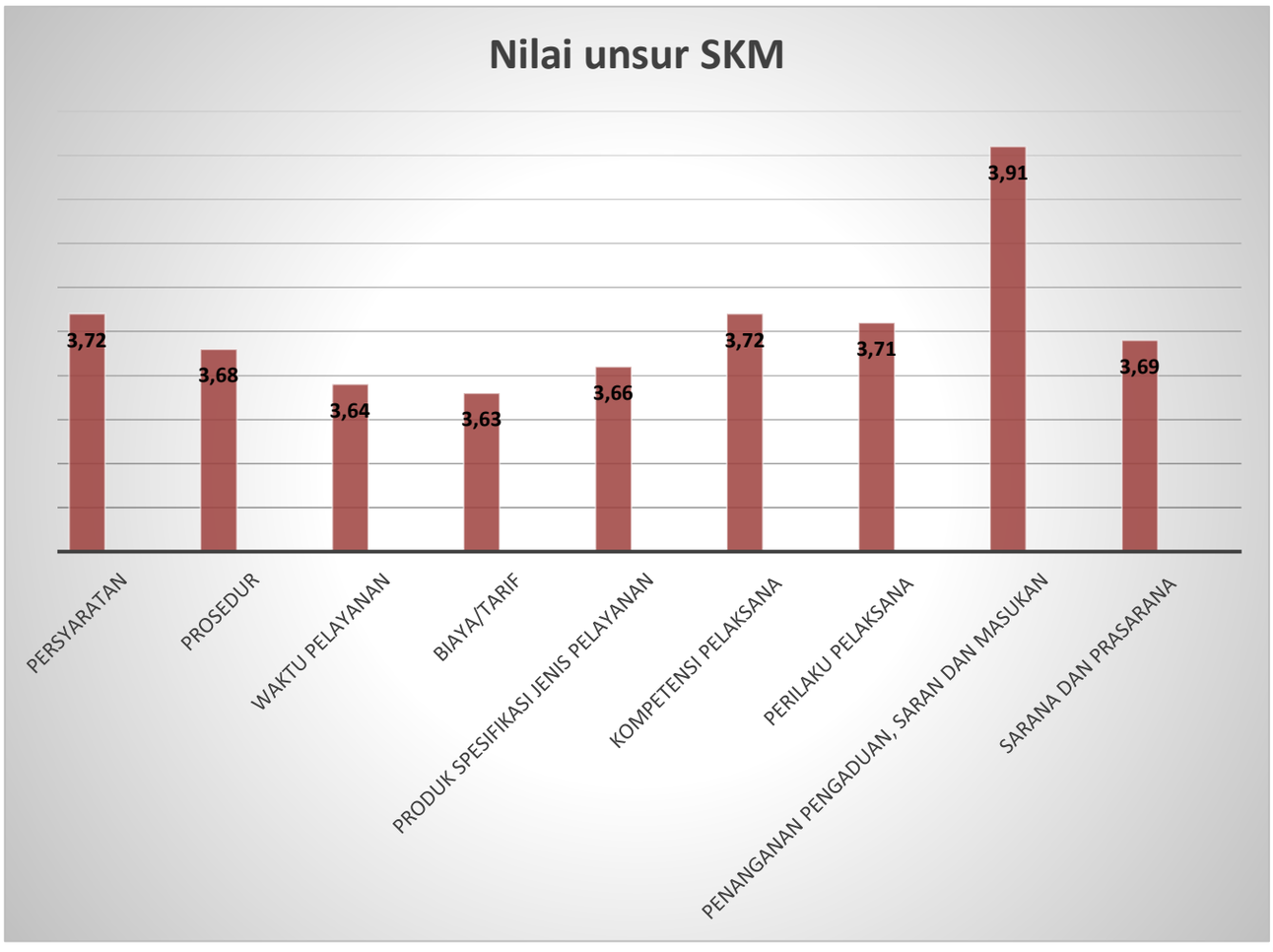
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3.72**	**3.68**	**3.64**	**3.63**	**3.66**	**3.72**	**3.71**	**3.91**	**3.69**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**91,75 (A atau Sangat Baik)**								

Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:



BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
   a. Biaya/Tarif dengan nilai 3,63
   b. Waktu Pelayanan dengan nilai 3,64
   c. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,66
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
   a. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,91
   b. Persyaratan dengan nilai 3,72
   c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,72

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "petugas pendaftaran sangat tidak ramah, instruksi tidak jelas tetapi ketika salah malah membentak"
- "Pelayanan perawat di poli penyakit dalam agak cuek dan tidak ramah"
- "Blum tersedianya mushola untuk yang ber agama muslim di dalam rumah sakit"

Jika dianalisa dari pengaduan tersebut, maka unsur yang perlu diperbaiki yaitu :

1. Perilaku Pelaksana
2. Perilaku Pelaksana
3. Sarana dan Prasarana

4.2 Rencana Tindak Lanjut

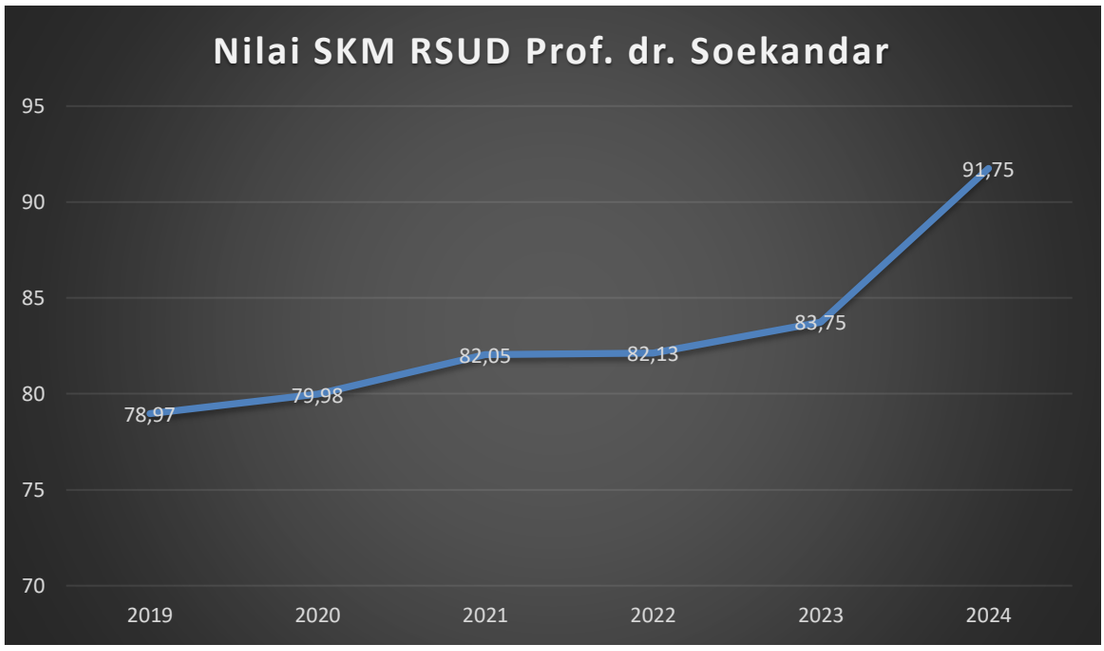
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Perilaku Pelaksana	Diberikan pembinaan kepada petugas tersebut. Dan diberikan materi tentang komunikasi efektif.	√				Bidang Pelayanan Medis
	Perilaku Pelaksana	Diberikan pembinaan kepada petugas tersebut. Dan diberikan materi tentang komunikasi efektif.	√				Bidang Keperawatan
	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pembangunan mushollah di lingkungan RSUD Prof. dr. Soekandar	√				Bagian Umum

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 masyarakat terhadap pelayanan RSUD Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto sebagai berikut :


Nilai SKM RSUD Prof. dr. Soekandar
95
90
85
80
75
70
78,97
79,98
82,05
82,13
83,75
91,75
2019
2020
2021
2022
2023
2024

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

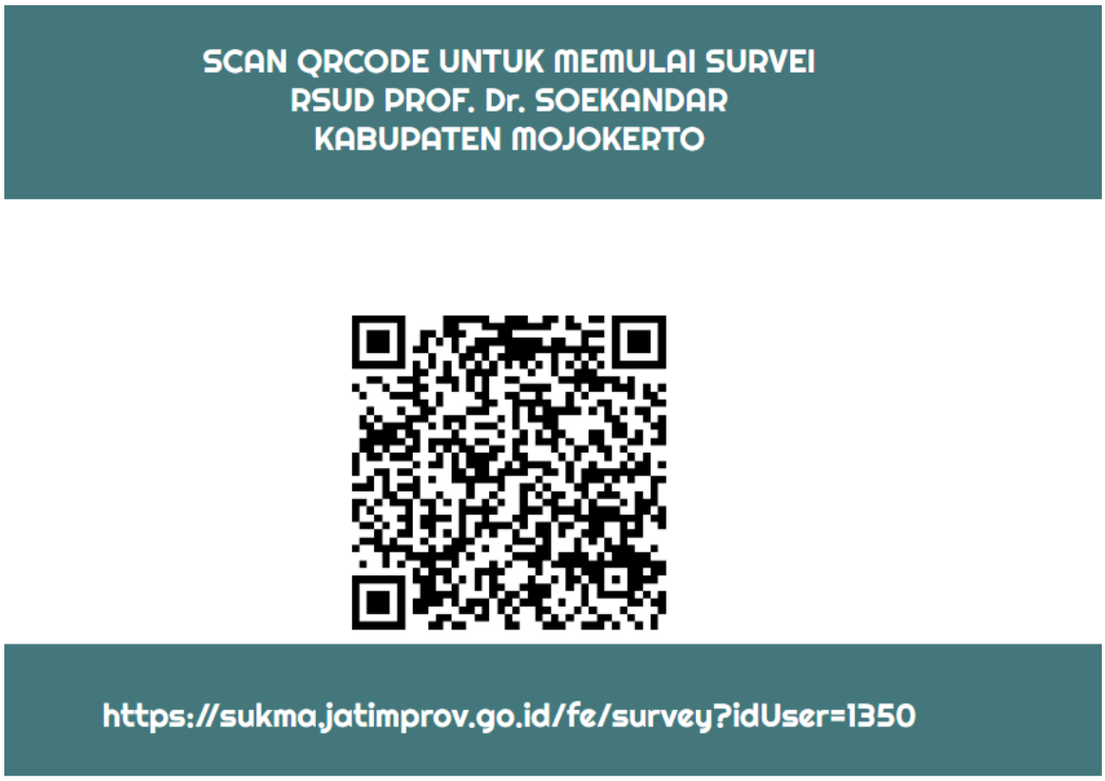
- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Desember di RSUD Prof. dr Soekandar Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,75
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Biaya/Tarif, Waktu Pelayanan, Prosedur dan Produk Spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan saran & masukan, Persyaratan, dan Kompetensi Pelaksana.

Direktur UOBK RSUD Prof. dr. Soekandar
Kabupaten Mojokerto

dr. DJALU NASKUTUB, M.M.R
Pembina Utama Muda
NIP.19660722 200112 1 001

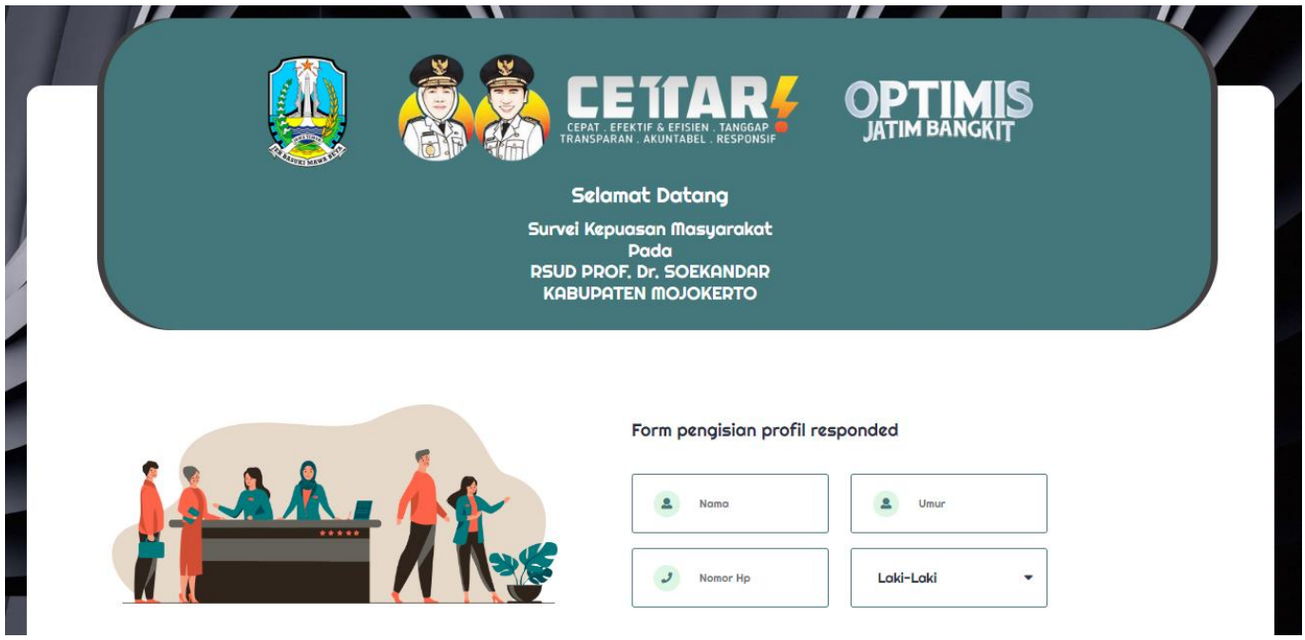
LAMPIRAN

1. Kuisioner



Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

Kuisioner



Form pengisian profil responded

Nama | Umur | Nomor Hp | Laki-Laki

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ( ) Tidak cepat.
- ( ) Kurang cepat.
- (•) Cepat.
- ( ) Sangat cepat.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ( ) Sangat mahal
- ( ) Cukup mahal
- ( ) Murah
- (•) Gratis

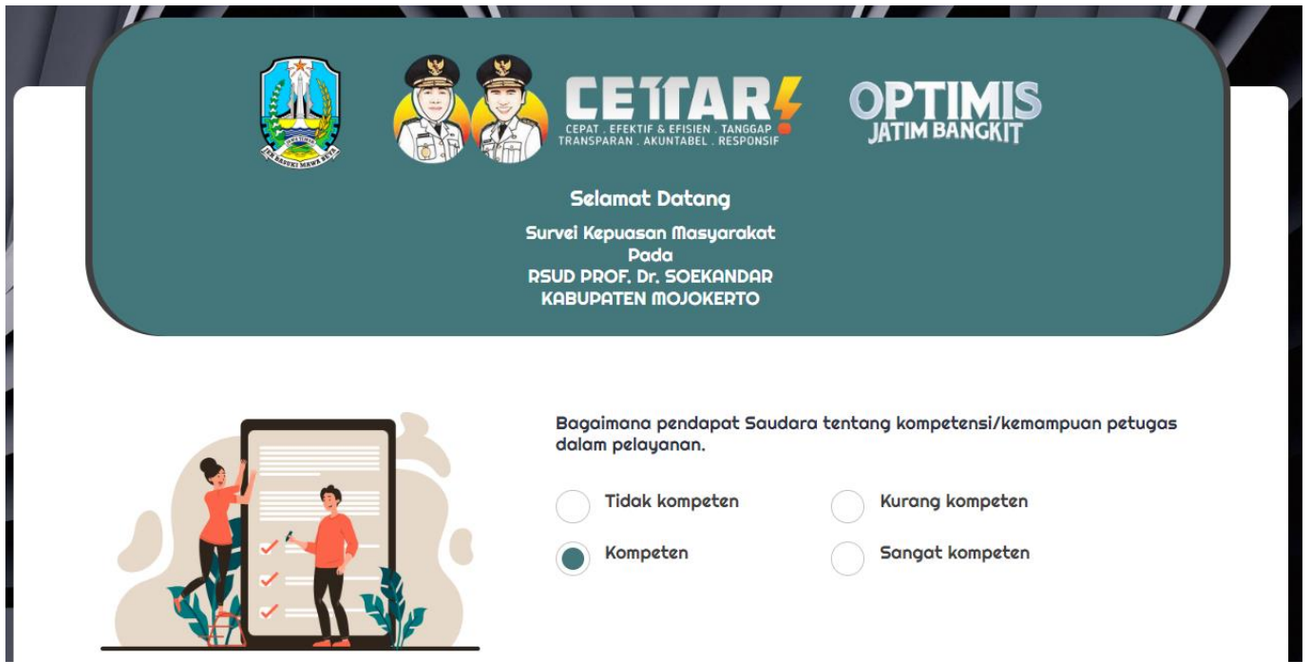
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

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

- ( ) Tidak sesuai
- ( ) Kurang sesuai
- (•) Sesuai
- ( ) Sangat sesuai

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ○ Tidak kompeten
- ○ Kurang kompeten
- ● Kompeten
- ○ Sangat kompeten

Bagamana 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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ○ Buruk
- ○ Cukup
- ● Baik
- ○ Sangat Baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

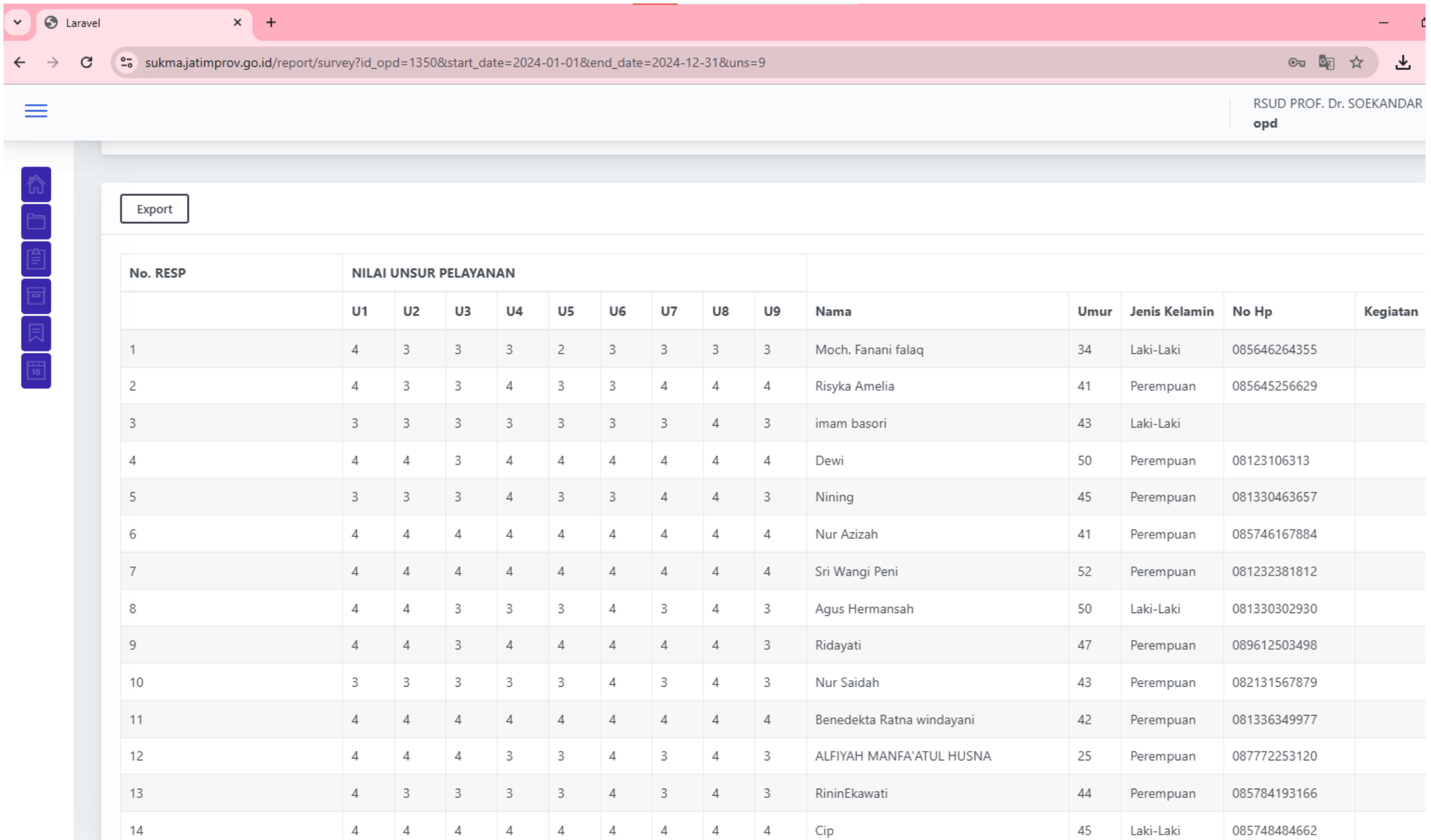
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ○ Tidak ada
- ○ Ada tetapi tidak berfungsi
- ○ Berfungsi kurang maksimal
- ● Dikelola dengan baik.

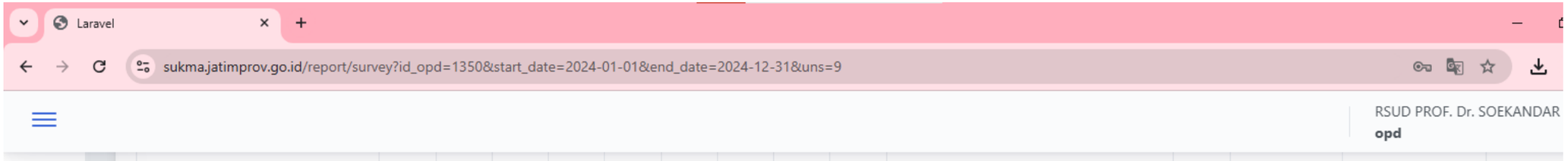
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

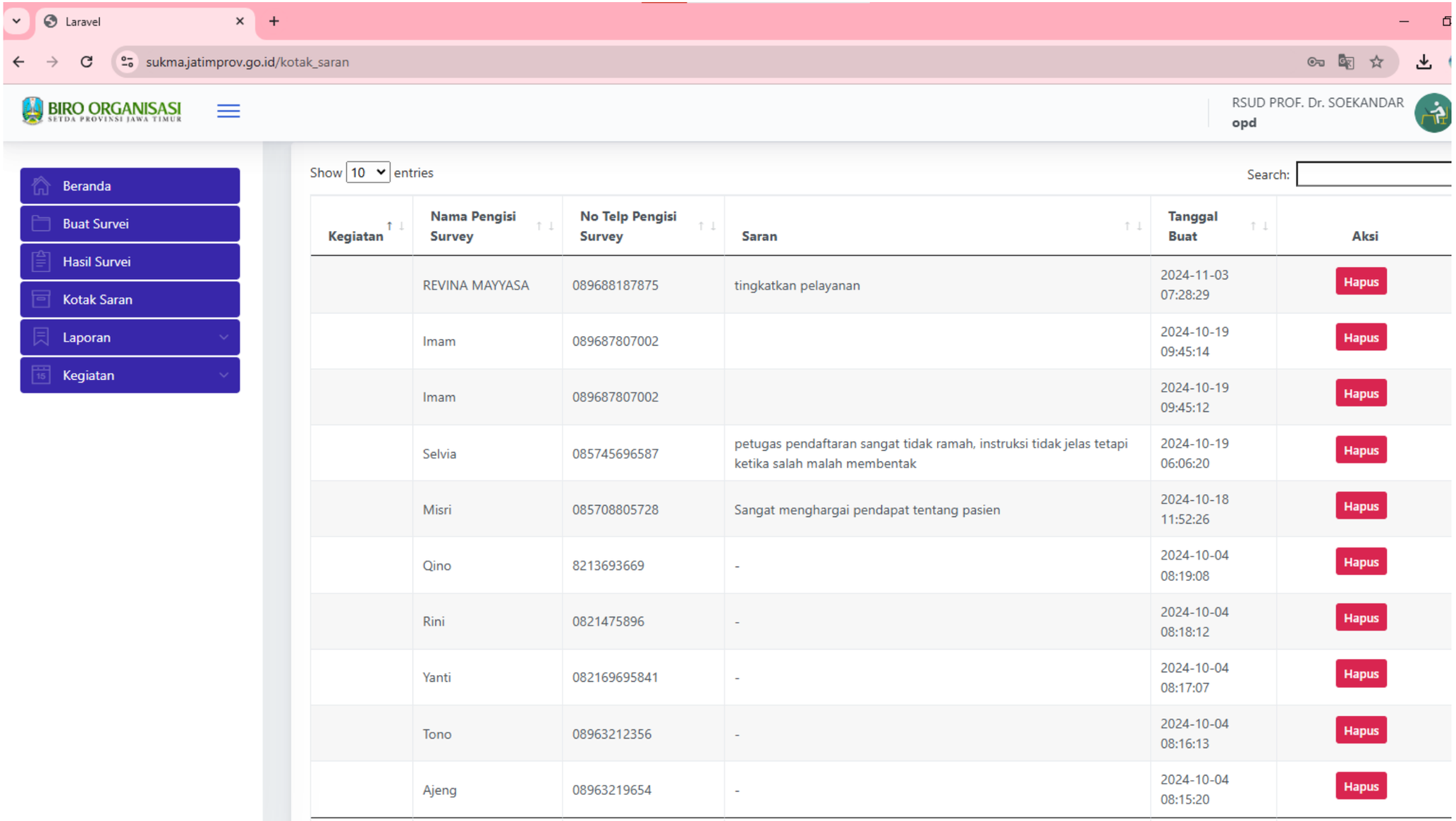
2. Hasil Olah Data SKM

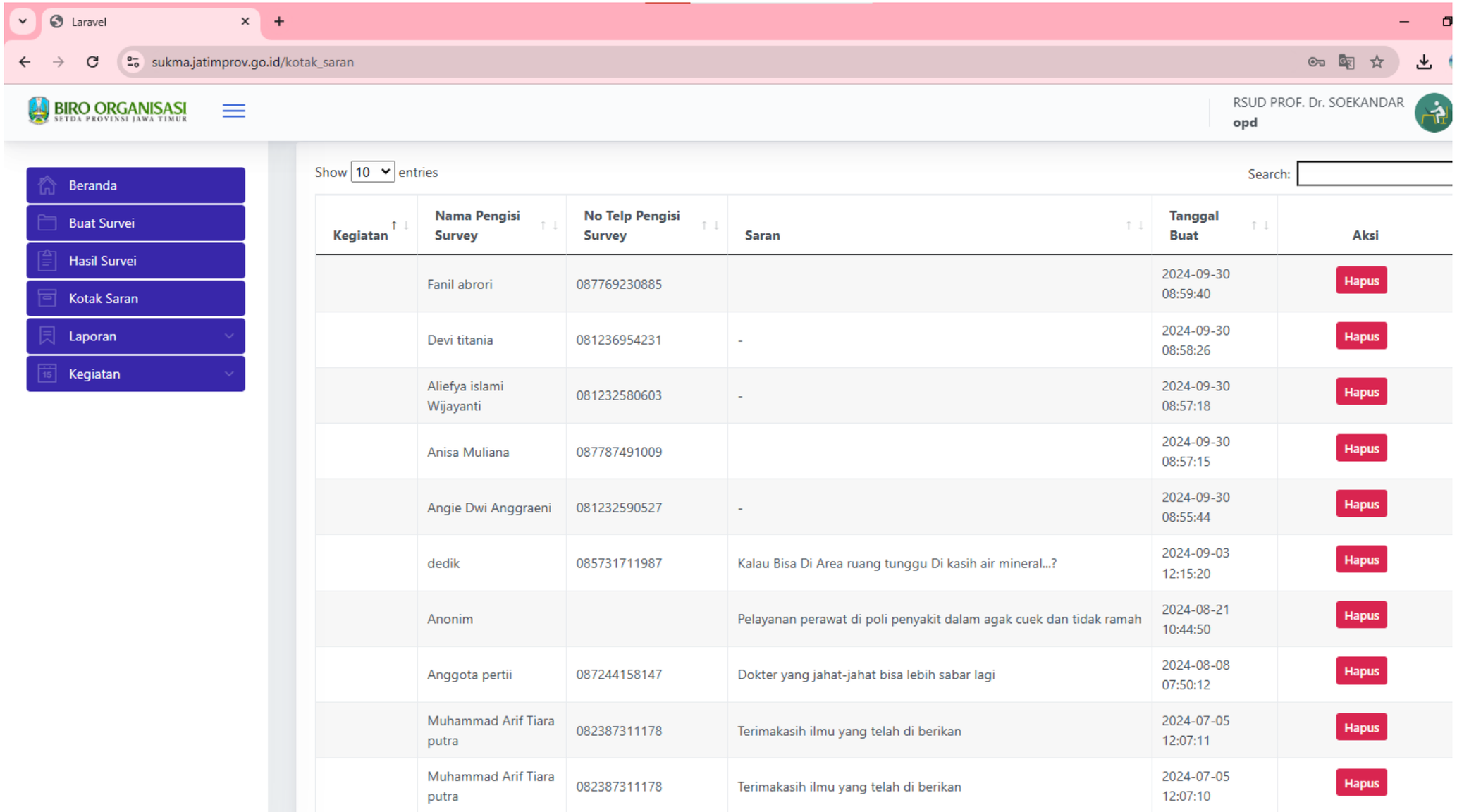


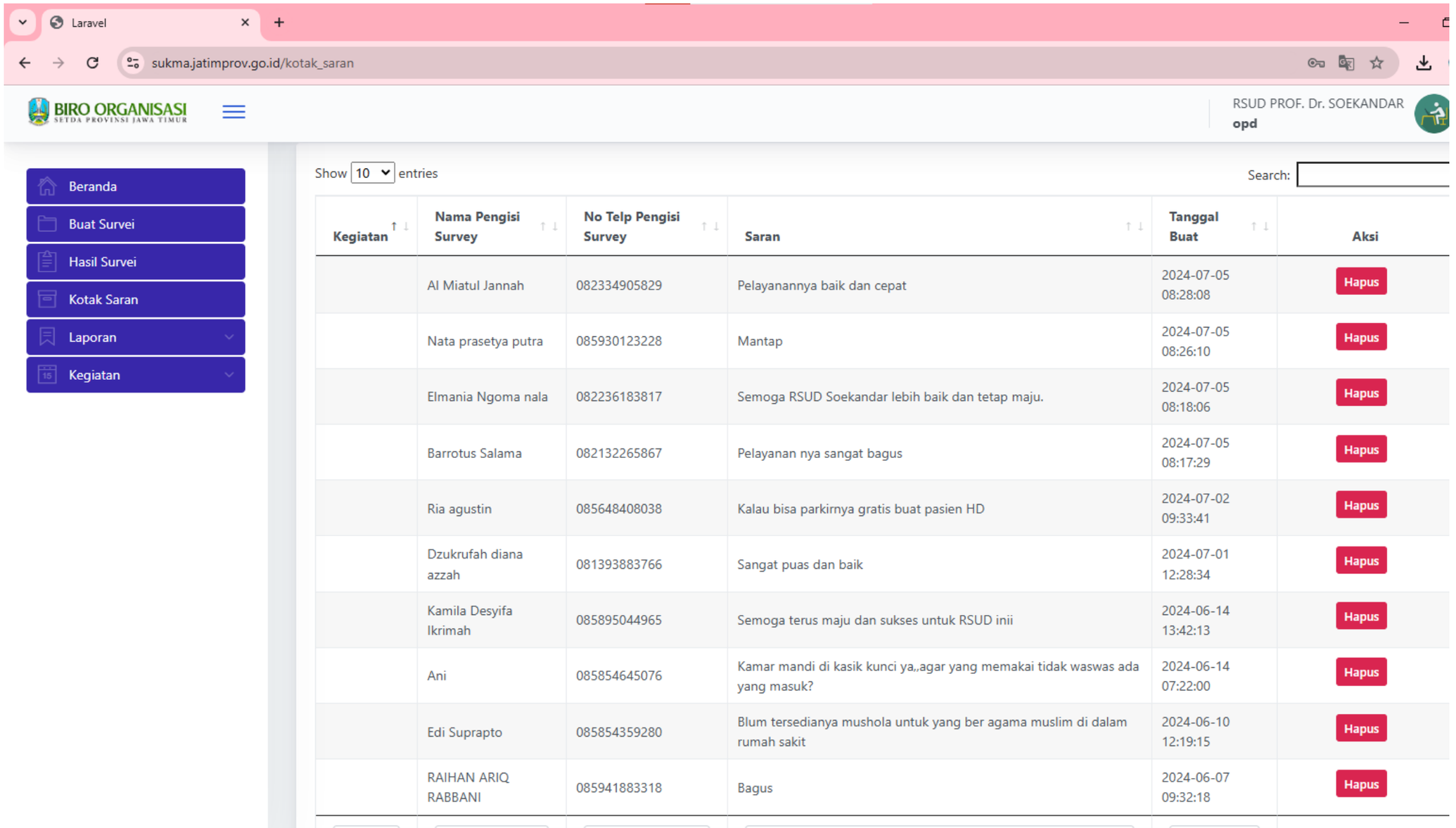
No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	Moch. Fanani falaq	34	Laki-Laki	085646264355	
2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Risyka Amelia	41	Perempuan	085645256629	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	imam basori	43	Laki-Laki		
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Dewi	50	Perempuan	08123106313	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Nining	45	Perempuan	081330463657	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Azizah	41	Perempuan	085746167884	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri Wangi Peni	52	Perempuan	081232381812	
8	4	4	3	3	3	4	3	4	3	Agus Hermansah	50	Laki-Laki	081330302930	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Ridayati	47	Perempuan	089612503498	
10	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Nur Saidah	43	Perempuan	082131567879	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benedekta Ratna windayani	42	Perempuan	081336349977	
12	4	4	4	3	3	4	3	4	3	ALFIYAH MANFA'ATUL HUSNA	25	Perempuan	087772253120	
13	4	3	3	3	3	4	3	4	3	RininEkawati	44	Perempuan	085784193166	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cip	45	Laki-Laki	085748484662	



1389	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Reza	55	Laki-Laki	08763218096
1390	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Risya Nurfadilah	27	Perempuan	085843957650
1391	4	3	4	3	4	4	4	4	4	IFA firanda	34	Perempuan	085808478863
1392	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Laili	40	Perempuan	085745340033
1393	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Misri	56	Laki-Laki	085708805728
1394	3	2	3	2	3	3	1	2	3	Selvia	23	Perempuan	085745696587
1395	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Imam	34	Laki-Laki	089687807002
1396	3	3	4	4	4	4	4	4	4	agus	42	Laki-Laki	0895331136796
1397	3	3	3	2	3	4	4	4	4	Lindu lubuana	22	Perempuan	081216724294
1398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	REVINA MAYYASA	22	Perempuan	089688187875
1399	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Nuril maulidah	38	Perempuan	085755910342
1400	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yohana Dewi diliani	30	Perempuan	081232568518
Nilai/Unsur	**5207**	**5153**	**5090**	**5080**	**5122**	**5205**	**5188**	**5478**	**5168**				
NRR/Unsur	**3.72**	**3.68**	**3.64**	**3.63**	**3.66**	**3.72**	**3.71**	**3.91**	**3.69**				
NRR/Unsur X 25	**92.98**	**92.02**	**90.89**	**90.71**	**91.46**	**92.95**	**92.64**	**97.82**	**92.29**				
NRR Tertimbang/Unsur	**0.41**	**0.4**	**0.4**	**0.4**	**0.4**	**0.41**	**0.41**	**0.43**	**0.41**				
JML NRR IKM TERTIMBANG	**3.67**												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	**91.75**												


Laravel
sukma.jatimprov.go.id/kotak_saran
BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
opd
Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan
Show 10 entries
Search:
Kegiatan
Nama Pengisi Survey
No Telp Pengisi Survey
Saran
Tanggal Buat
Aksi
REVINA MAYYASA 089688187875 tingkatkan pelayanan 2024-11-03 07:28:29 Hapus
Imam 089687807002 2024-10-19 09:45:14 Hapus
Imam 089687807002 2024-10-19 09:45:12 Hapus
Selvia 085745696587 petugas pendaftaran sangat tidak ramah, instruksi tidak jelas tetapi ketika salah malah membentak 2024-10-19 06:06:20 Hapus
Misri 085708805728 Sangat menghargai pendapat tentang pasien 2024-10-18 11:52:26 Hapus
Qino 8213693669 - 2024-10-04 08:19:08 Hapus
Rini 0821475896 - 2024-10-04 08:18:12 Hapus
Yanti 082169695841 - 2024-10-04 08:17:07 Hapus
Tono 08963212356 - 2024-10-04 08:16:13 Hapus
Ajeng 08963219654 - 2024-10-04 08:15:20 Hapus


Laravel
sukma.jatimprov.go.id/kotak_saran
BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
opd
Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan
Show 10 entries
Search:
Kegiatan
Nama Pengisi Survey
No Telp Pengisi Survey
Saran
Tanggal Buat
Aksi
Fanil abrori
087769230885
2024-09-30 08:59:40
Hapus
Devi titania
081236954231
-
2024-09-30 08:58:26
Hapus
Aliefya islami Wijayanti
081232580603
-
2024-09-30 08:57:18
Hapus
Anisa Muliana
087787491009
2024-09-30 08:57:15
Hapus
Angie Dwi Anggraeni
081232590527
-
2024-09-30 08:55:44
Hapus
dedik
085731711987
Kalau Bisa Di Area ruang tunggu Di kasih air mineral...?
2024-09-03 12:15:20
Hapus
Anonim
Pelayanan perawat di poli penyakit dalam agak cuek dan tidak ramah
2024-08-21 10:44:50
Hapus
Anggota pertii
087244158147
Dokter yang jahat-jahat bisa lebih sabar lagi
2024-08-08 07:50:12
Hapus
Muhammad Arif Tiara putra
082387311178
Terimakasih ilmu yang telah di berikan
2024-07-05 12:07:11
Hapus
Muhammad Arif Tiara putra
082387311178
Terimakasih ilmu yang telah di berikan
2024-07-05 12:07:10
Hapus


Laravel
sukma.jatimprov.go.id/kotak_saran
BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
opd
Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan
Show 10 entries
Search:
Kegiatan
Nama Pengisi Survey
No Telp Pengisi Survey
Saran
Tanggal Buat
Aksi
Al Miatul Jannah
082334905829
Pelayanannya baik dan cepat
2024-07-05 08:28:08
Hapus
Nata prasetya putra
085930123228
Mantap
2024-07-05 08:26:10
Hapus
Elmania Ngoma nala
082236183817
Semoga RSUD Soekandar lebih baik dan tetap maju.
2024-07-05 08:18:06
Hapus
Barrotus Salama
082132265867
Pelayanan nya sangat bagus
2024-07-05 08:17:29
Hapus
Ria agustin
085648408038
Kalau bisa parkirnya gratis buat pasien HD
2024-07-02 09:33:41
Hapus
Dzukrufah diana azzah
081393883766
Sangat puas dan baik
2024-07-01 12:28:34
Hapus
Kamila Desyifa Ikrimah
085895044965
Semoga terus maju dan sukses untuk RSUD inii
2024-06-14 13:42:13
Hapus
Ani
085854645076
Kamar mandi di kasik kunci ya,,agar yang memakai tidak waswas ada yang masuk?
2024-06-14 07:22:00
Hapus
Edi Suprapto
085854359280
Blum tersedianya mushola untuk yang ber agama muslim di dalam rumah sakit
2024-06-10 12:19:15
Hapus
RAIHAN ARIQ RABBANI
085941883318
Bagus
2024-06-07 09:32:18
Hapus

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 2023

RSUD Prof dr. Soekandar

KABUPATEN MOJOKERTO

TAHUN 2024

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Bagian Organisasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan public secara terus menerus.

.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto periode 2023 yaitu 83,75. Pada unsur menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,3	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,16	B
4	Biaya/Tarif	3,51	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,24	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	A
9	Saranan dan Prasarana	3,25	B

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur, Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP pelayanan. Khususnya tentang alur pelayanan terkait pendaftaran pasien yang datang on site, maupun melalui online (wa, jkn mobile)			√	√	Bidang Pelayanan Medis
2	Sarana dan prasarana	Memeriksa kondisi tempat, berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk memenuhi kebutuhan perangkat (TV dan Sound)			√	√	Bagian Umum
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Petugas pengaduan lebih aktif untuk melaporkan pengaduan, sarana, maupun masukan kepada pejabat berwenang agar segera memberikan jawaban/solusi kepada pengadu			√	√	Bagian Umum
4	Perilaku Pelaksana	Diberikan pembinaan kepada petugas tersebut. Dan diberikan materi tentang komunikasi efektif			√	√	Bagian Keperawatan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/Hambatan
1	Monitoring dan evaluasi terhadap SOP Pelayanan.	Sudah	Melakukan evaluasi terkait alur pelayanan.	Belum bisa maksimal karena kondisi keadaan berbeda – berbeda.
2	Koordinasi mengenai sarana dan prasarana dengan bidang terkait	Sudah	Melakukan koordinasi pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan	Belum maksimal karena prioritas anggaran.
3	Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Melakukan evaluasi terkait penanganan pengaduan.	Belum bisa maksimal karena kondisi keadaan berbeda – berbeda.
4	Pembinaan terhadap pegawai	Sudah	Diberikan pembinaan pegawai dan materi mengenai komunikasi efektif	Kurang bisa memahami akan pentingnya komunikasi efektif

Direktur UOBK RSUD Prof. dr. Soekandar
Kabupaten Mojokerto

PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. SOEKANDAR

dr. DJAKA NASKUTUB, M.M.R
Pembina Utama Muda
NIP.19660722 200112 1 001