



E-SUKMA

**Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
melalui E-SUKMA Provinsi Jawa Timur
Periode Januari-Juni 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.....	9
LAMPIRAN	10
1. Kuisisioner.....	11
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	22

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 mengamankan 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 - Juni	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - Agustus	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus	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 30 Juni 2024 adalah 569 responden.

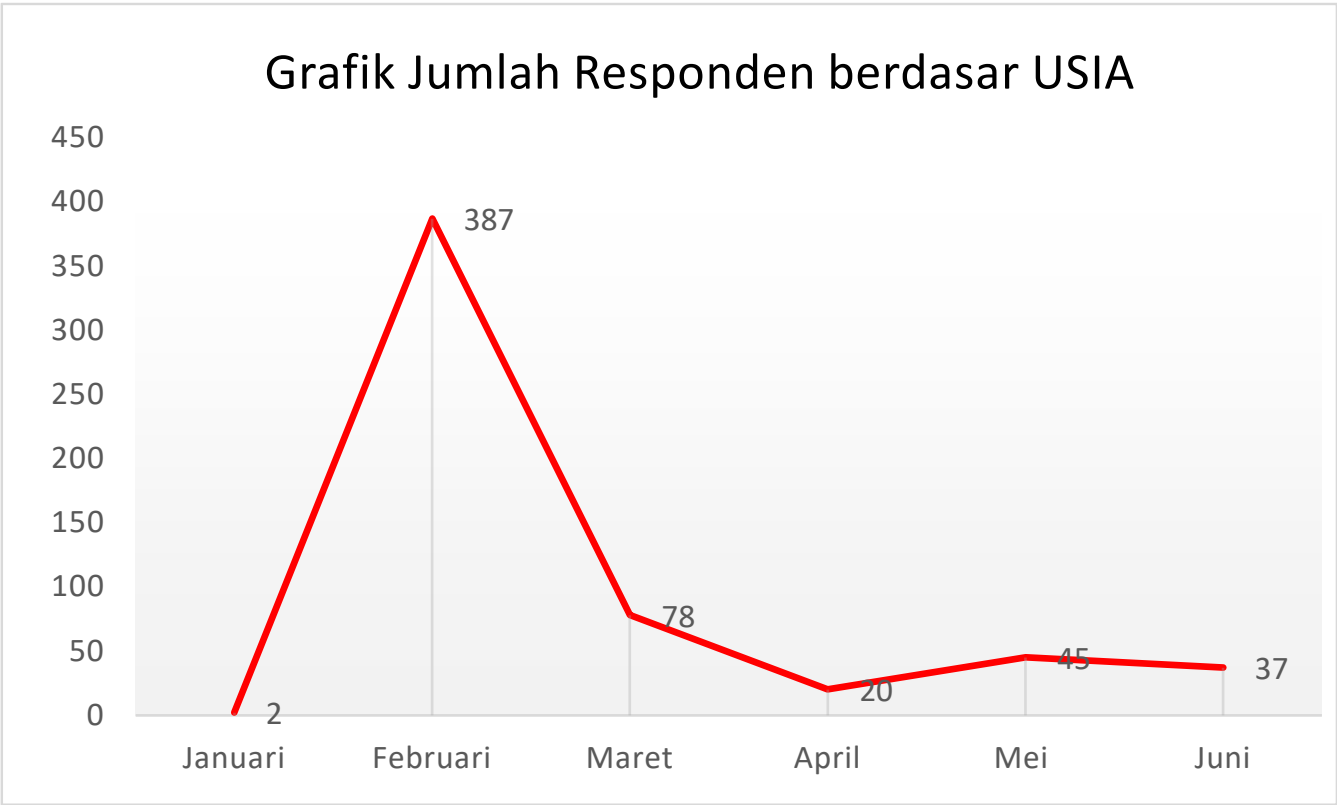
BAB III

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-LAKI	199	34,97 %
		PEREMPUAN	370	65,03 %
Jumlah Responden			569	100 %



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

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

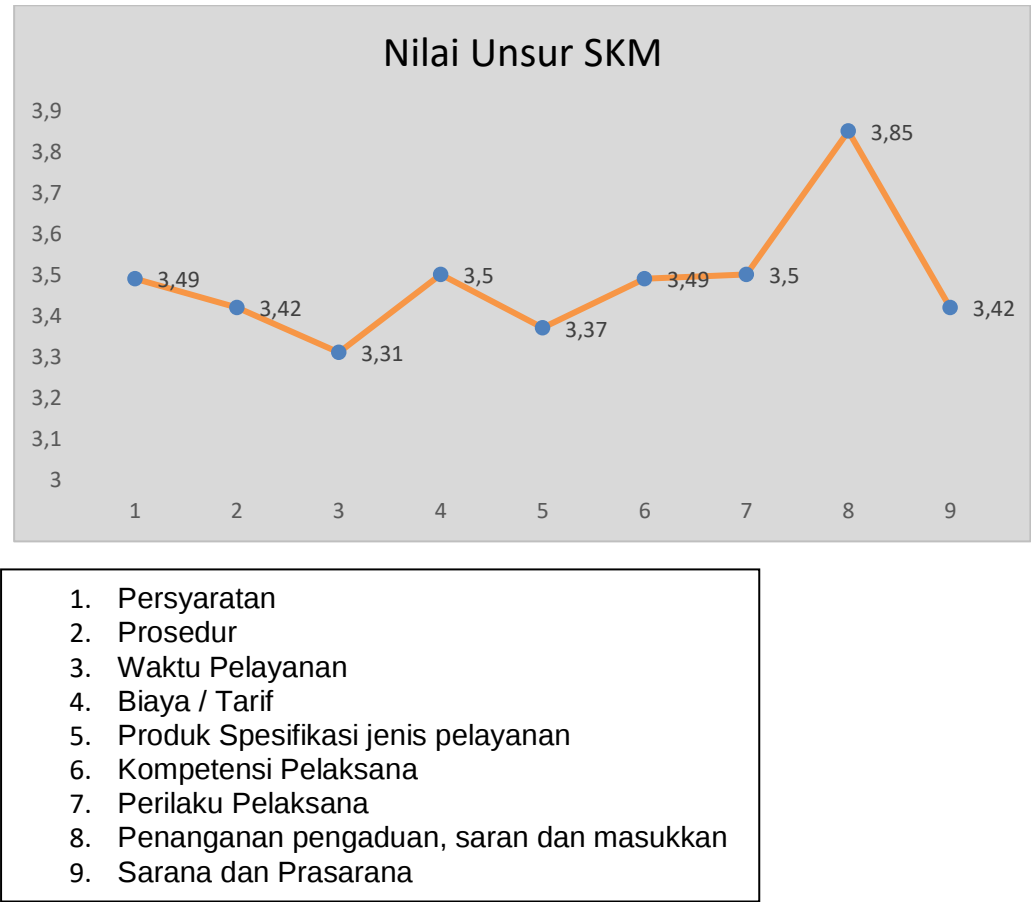
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,42	3,31	3,5	3,37	3,49	3,5	3,85	3,42
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,19 (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

ANALISI HASIL 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. Waktu Pelayanan dengan nilai 3,31
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,37
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,42
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,85
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,49
 - c. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,49

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 :

- Semoga antrian di loket pendaftaran dapat di tangani dengan baik supaya tidak membludak dan sangat lama saat pendaftaran
- Untuk tempat tunggu bisa diperbanyak
- Harap ada penambahan lahan parkir khususnya mobil.. terima kasih
- Untuk pegawai sebagai pelayan publik harus ramah dan sopan, terkhusus bu sri wahyuni

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

1. Waktu Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana

4.2 Rencana Tindak Lanjut

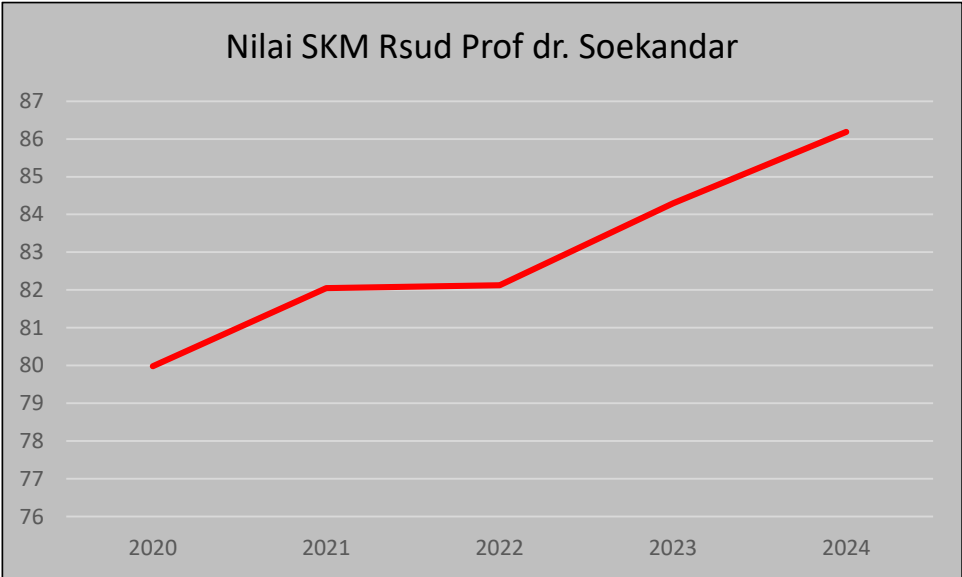
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	
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)			V	V	Bidang Pelayanan Medis
2	Sarana dan prasarana	Memeriksa kondisi ruang tunggu, untuk penempatan kursi tunggu.			V	V	Bagian Umum
		Memeriksa kondisi lahan parkir, jika lokasi tidak mencukupi, perlu dipertimbangkan pembuatan lahan parkir bertingkat. Jika tidak ada, mencari lokasi lain untuk lahan parkir			V	V	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 :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni di RSUD Prof. dr Soekandar Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,19
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi jenis pelayanan dan Sarana & Prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan saran & masukan, Pesyaratan dan Kompetensi Pelaksana.

Direktur UOBK RSUD Prof. Dr. Soekandar
Kabupaten Mojokerto


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

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1350>

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

Kuisiонер



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
KABUPATEN MOJOKERTO



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>



CEITAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
KABUPATEN MOJOKERTO



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>



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten
☒ Kompeten ☐ Sangat kompeten



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

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>

[illegible]

The screenshot displays a web application interface for a health facility named RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR. On the left, there is a vertical sidebar menu with various navigation options: Beranda, Buat Survei, Hasil Survei, Kotak Saran, Laporan, Kegiatan, Laporan Evaluasi, and Room Chats. The main content area features a table listing patient records. Each row contains a unique identifier, age, gender, name, address, phone number, and date. The patients listed include Umi, Ermeilia hr, Ayu Wulandari, Devi, Ady Ashari, Yusuf Hidayat, Rizal, Aini, Jainul, DrAndaryono, Dwi wilujeng, sri haryayuk, X, Ngaderi, and Is.

ID	Age	Gender	Name	Address	Phone Number	Date
27	3	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3
31	4	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	3
40	4	3	3	4	3	3
41	4	3	3	4	4	4

BIRO ORGANISASI

KUDA PROTESIS JAWA TIMUR

RSUD PROF. DR. SOEKANDAR
opd

No	Nama	Jenis Kelamin	No. Pendaftaran
43	Berta catur yohanes	Laki-Laki	08983651331
44	Haanum omira	Perempuan	085730483257
45	Aura diva mega	Perempuan	085791740136
46	Bayu pragoya	Laki-Laki	085812575624
47	Erlina	Perempuan	081553112588
48	Siti umroh chasanah	Perempuan	085733723171
49	Muhammad Taufiq	Laki-Laki	083144328149
50	Sonia	Perempuan	081555768644
51	Lilik Purwati	Perempuan	081330010119
52	Sapari Mudiono	Laki-Laki	081231845799
53	Sonia	Perempuan	081555768644
54	Irfan	Laki-Laki	
55	Ratnawati	Perempuan	08563580588
56	Ganang putro	Laki-Laki	0895384588778

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_opd=1350&start_date=2024-01-01&end_date=2024-06-30

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

RSUD PROF. DR. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

552	3	2	3	2	3	4	4	4	3	Lidiana safitri	21	Perempuan	085954367958
553	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kamila Desyifa Ikrimah	20	Perempuan	085895044965
554	3	3	3	3	3	3	3	4	2	WALID SABRONI	21	Laki-Laki	085130308403
555	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Fikri	19	Laki-Laki	087817965701
556	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Riska Nilam Shafira	20	Perempuan	087723296854
557	2	4	3	2	4	4	2	2	3	Sipul	19	Laki-Laki	085939912325
558	2	4	3	2	4	4	2	2	3	Sipul	19	Laki-Laki	085939912325
559	4	3	4	3	3	4	3	4	4	Maulida zarkasyi darusman	20	Laki-Laki	087816554707
560	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Muhammad Bakhrawi Thaariq	22	Laki-Laki	087840577206
561	3	2	3	3	3	3	3	4	3	RISKA RAMADHANI	20	Perempuan	087755966555
562	4	3	3	2	3	4	3	3	4	DINDA HARIYANI	20	Perempuan	087750108307
563	3	3	2	3	3	4	3	3	4	Naila agustina	18	Perempuan	082253507766

Search

Mendekati rekor

9:21

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_opd=1350&start_date=2024-01-01&end_date=2024-06-30

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

RSUD PROF. DR. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

567	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Febrianti	17	Perempuan	081130213132
568	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Andini Silviana Lestari	17	Perempuan	083114196497
569	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Resti Novika Matetha	17	Perempuan	0895322116770
Nilai/Unsur	1985	1944	1886	1993	1917	1984	1990	2190	1944				
NRR/Unsur	3.49	3.42	3.31	3.5	3.37	3.49	3.5	3.85	3.42				
NRR/Unsur X 25	87.21	85.41	82.86	87.57	84.23	87.17	87.43	96.22	85.41				
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.38	0.36	0.39	0.37	0.38	0.38	0.42	0.38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.45												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	86.19												

Search

Mendekati rekor

9:21

21/08/2024

2020 - 2024 © Sukma.

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30

PRESS POIN OFFLINEFasyankes OnlineKrisna LoginData Nomor Hotlin...Covid Information S...E-Office - Kabupate...Health Facilities Inf...SIMRS | LoginAll Bookmarks

BIRO ORGANISASI

TEMA PROVINSI JAWA TIMUR

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Mohon pelayanan yg sdh bagus dipertahankan

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Tidak ada

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Mohon yg sdh.baik dipertahankan

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Terima kasih, semoga layanan lebih baik lagi

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

.

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

01 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Tingkat pelayanan yang baik

02 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Cukup baik

02 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

02 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Semoga berkembang menjadi rumah sakit dengan pelayanan yang lebih baik.

03 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Bagus

03 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Bagus

03 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Bagus

03 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Semoga kedepannya semakin baik dan lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

03 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

05 Februari 2024

Search

LQ45 +1.18%

9:42 21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=2

PRESS POIN OFFLINEFasyankes OnlineKrisna LoginData Nomor Hotlin...Covid Information S...E-Office - Kabupate...Health Facilities Inf...SIMRS | LoginAll Bookmarks

BIRO ORGANISASI

TEMA PROVINSI JAWA TIMUR

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Harap ada penambahan lahan parkir khususnya mobil.. terima kasih

07 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Untuk pelayanan loket, d tingkatkan lagi

07 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Pelayanan sangat cepat dan akurat serta ramah, cuman mines di parkirani mobil yang sangat menyusahkan pasien ketika kontrol dan berobat, dan kurangnya petugas pengarah parkir di lapangan yang membuat parkirani gaduh

07 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Pelayanan joss

07 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Tingkatkan ketepatan waktu dr. operator sesuai jam yg di tayangkan

08 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Pelayanan sudah baik

09 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Pelayanan sudah baik

09 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

Sangat memuaskan

09 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

09 Februari 2024

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

09 Februari 2024

Search

LQ45 +1.18%

9:43 21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=2

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

iHealth Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Harap ada penambahan lahan parkir khususnya mobil.. terima kasih	07 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk pelayanan loket, d tingkatkan lagi	07 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan sangat cepat dan akurat serta ramah, cuman mines di parkir mobil yang sangat menyusahkan pasien ketika kontrol dan berobat, dan kurangnya petugas pengarah parkir di lapangan yang membuat parkir gaduh	07 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan joss	07 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tingkatkan ketepatan waktu dr. operator sesuai jam yg di tayangkan	08 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan sudah baik	09 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan sudah baik	09 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sangat memuaskan	09 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		09 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		09 Februari 2024

Search

LQ45

+1.18%

9:43

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=3

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

iHealth Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Terimakasih telah merawat dan memberi pelayanan yang terbaik untuk keluarga saya	12 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pertahankan humoris profesionalisme dalam pelayanan cuci darah	12 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga tambah maju pelayanan kedepanya	12 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		13 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sudah sangat baik.	13 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sangat puas saya tertangani dengan sangat baik	13 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		15 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga s	15 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Perlu di tingkatkan lagi pelayanannya	15 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		15 Februari 2024

Search

LQ45

+1.18%

9:44

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=4

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk bagian konsumsi makanan untuk pasien tolong diperhatikan lagi ,soalnya kapan hari ada ulat di dalam sayur	21 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Kami nyaman dirawat di rsu soekandar	26 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Mohon yg sdh.bagus dipertahankan	27 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Kami nyaman dirawat di rsu soekandar	29 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Kami nyaman dirawat di rsu soekandar	29 Februari 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan baik	01 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat,untuk menjadikan masyarakat yg sehat bangsa indonesia kuat.	07 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Dokternya ganteng banget	08 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan lambat...	13 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		21 Maret 2024

Search

29°C

Cerah

9:44

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=4

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan baik sopan ..pelayanan cepat	2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tetap tingkatkan kualitas sarana dan prasarananya.	22 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga ditingkatkan lebih baik lagi	23 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Mohon kamar mandi di fungsikan secara optimal	27 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sebaiknya di gedung baru disediakan musholla di setiap lantainya. agar bisa sholat tepat waktu tanpa harus keluar gedung	04 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk ruangan vip di gedung d masih terlihat banyak debu di meja bawah tv, kondisi kamar mandi juga drainase kurang lancar dan air panas sering mati,penjelasan perawat mengenai prosedur pulang tidak sesuai jadi kita harus keliling gedung poliklinik terpad	10 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk kemajuan blu rsud bisa fibuat poli eksekutif yg bayak dgbdokter.soesialisnyg handal	15 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR		08 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tetap melayani dan maju	17 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sara saya mungkin lebih ramah lagiiii kepada pasien... terimakasih ???	17 Mei 2024

Search

29°C

Cerah

9:44

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=4

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Pelayanan baik sopan ..pelayanan cepat		2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tetap tingkatkan kualitas sarana dan prasarananya.		22 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga ditingkatkan lebih baik lagi		23 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Mohon kamar mandi di fungsikan secara optimal		27 Maret 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sebaiknya di gedung baru disediakan musholla di setiap lantainya. agar bisa sholat tepat waktu tanpa harus keluar gedung		04 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk ruangan vip di gedung d masih terlihat banyak debu di meja bawah tv, kondisi kamar mandi juga drainase kurang lancar dan air panas sering mati.penjelasan perawat mengenai prosedur pulang tidak sesuai jadi kita harus kelling gedung poliklinik terpad		10 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk kemajuan blu rsud bisa fibuat poli eksekutif yg bayak dgbdokter.soesialisnyg handal		15 April 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR			08 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Tetap melayani dan maju		17 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Sara saya mungkin lebih ramah lagiiii kepada pasien... terimakasih ???		17 Mei 2024

Search

29°C

Cerah

9:45

21/08/2024

E-Office Kab. Mojokerto

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/saran?tanggal=2024-01-01&tanggal_akhir=2024-06-30&page=5

PRESS POIN OFFLINE

Fasyankes Online

Krisna Login

Data Nomor Hotlin...

Covid Information S...

E-Office - Kabupate...

Health Facilities Inf...

SIMRS | Login

All Bookmarks

BIRO ORGANISASI

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Evaluasi

Room Chats

Export

Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Saran saya petugas yang jaga saya harap lebih ramah		21 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Untuk pegawai sebagai pelayan publik harus ramah dan sopan, terkhusus bu sri wahyuni		27 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Lebih baik lagi dan jayaa jayaaa jayaaa ?????		31 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga kedepan menjadi lebih baik lagi		31 Mei 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Bagus		07 Juni 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Blum tersedianya mushola untuk yang ber agama muslim di dalam rumah sakit		10 Juni 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Kamar mandi di kasih kunci ya, agar yang memakai tidak waswas ada yang masuk?		14 Juni 2024
RSUD PROF. Dr. SOEKANDAR	Semoga terus maju dan sukses untuk rsud ini		14 Juni 2024

1

2

3

4

5

Search

29°C

Cerah

9:45

21/08/2024

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



3. 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. Soekandar Kabupaten Mojokerto periode 2023 yaitu 84.49 . 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	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	B
3	Waktu Penyelesaian	3,14	B
4	Biaya/Tarif	3,53	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,22	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	A
7	Perilaku Pelaksana	3,27	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	A
9	Saranan dan Prasarana	3,27	A

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 unsure 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
N o	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan Evaluasi terhadap lingkungan sekitar yang dekat dengan bangunan.			✓	✓	Rsud Prof dr Soekandar
2	Prosedur waktu dan Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi tentang SOP Pelayanan			✓	✓	Rsud Prof dr Soekandar

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 lingkungan sekitar yang dekat dengan bangunan.	Sudah	Telah dilakukan penutupan dengan terpal.	Belum bisa maksimal karena ada angin
2	Monitoring dan Evaluasi tentang SOP Pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi terkait alur pelayanan.	Belum bisa maksimal karena kondisi keadaan berbeda – berbeda.

Direktur UOBK RSUD Prof. Dr. Soekandar
Kabupaten Mojokerto



Dr. DIALU NASKUTUB, M.M.R

Pembina Utama Muda
NIP.19660722 200112 1 001