



**LAPORAN ANALISIS
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO
KABUPATEN JOMBANG**



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO

Jl. Darmo Sugondo No.83 Kec. Ploso Kabupaten Jombang Kode Pos : 61453

Telp. (0321) 888615, Fax. (0321) 885311

E-mail : rsudplosot@yahoo.co.id

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO
NOMOR : 188.4/gt3- /415.48/SK/2021

TENTANG
PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO TAHUN 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO,

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso kepada masyarakat pada tahun 2021, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka mengetahui kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso kepada masyarakat pada tahun 2021 sebagaimana dimaksud huruf a, telah dilaksanakan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ploso tentang Penetapan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Tahun 2021.

- Mengingat
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik;

7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 14 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Ploso (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2011 Nomor14/D);
8. Peraturan Bupati Jombang Nomor 14 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Ploso (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2012 Nomor14/D);
9. Peraturan Bupati Jombang Nomor 48 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Ploso (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2017 Nomor 48IE);
10. Keputusan Bupati Jombang Nomor 188.4.45/378/415.10.3.4/2018 Tahun 2018 tentang Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

Penetapan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Tahun 2021 sebagai berikut;

No	JENIS LAYANAN	IKM	Kinerja Unsur
1	Pendaftaran	84,11	Baik
2	Instalasi Gawat Darurat	86,46	Baik
3	Poli Bedah	63,89	Tidak Baik
4	Poli Gigi	70,48	Kurang Baik
5	Poli Penyakit Dalam	86,11	Baik
6	Poli Obgyn	80,55	Baik
7	Poli Paru	87,50	Baik
8	Poli Saraf	82,78	Baik
9	Poli Anak	83,33	Baik
10	Poli Penyakit Kulit dan kelamin	81,94	Baik
11	Rawat Inap Anak	84,72	Baik
12	Rawat Inap Dewasa	84,44	Baik
13	Rawat Inap Paru	91,67	Sangat Baik
14	Kamar Operasi	86,67	Baik
15	Laboratorium	88,43	Sangat Baik
16	Kamar Bersalin	86,11	Baik
17	Nifas	85,18	Baik
18	Neonatus/ Perinatologi	92,22	Sangat Baik
19	Ambulance	87,96	Baik
20	Radiologi	87,84	Baik
21	Fisioterapi	90,74	Sangat Baik
22	Akupunktur	74,75	Kurang Baik
23	Farmasi	90,34	Sangat Baik
IKM rata-rata semua layanan		84,27	Baik

KEDUA

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jombang
pada tanggal , November 2021

DIREKTUR SUDPLOSU
KABUPATEN JOMBANG,



ACHMAD IS NDARDZULQORNAIN

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya Laporan Hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Ploso Kabupaten Jombang Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Laporan yang disusun ini memberikan gambaran tentang profil dominan pengguna layanan, tingkat kepuasan per jenis layanan dan indek kepuasan pelayanan secara umum, perubahan capaian indek kepuasan dan rencana upaya perbaikan yang akan dilaksanakan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada surveyor pada kegiatan survei kepuasan yang telah melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Dan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan hingga kegiatan survei dan penyusunan laporan dapat terselesaikan dengan baik.

Jombang, 01 November 2021

DIREKTUR RSUD PLOSO
KABUPATEN JOMBANG,

ACHMAD ISKANDAR DZULQORNAIN
Pimpinan
NIP. 196505022002121005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN DAN MANFAAT	2
C. RUANG LINGKUP	2
D. PELAKSANAAN	4
BAB 2 ANALISIS HASIL SURVEI	5
A. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN	5
B. KARAKTER DOMINAN RESPONDEN	5
C. INDEK KEPUASAN JENIS LAYANAN	6
D. INDEK KEPUASAN UNIT LAYANAN	13
E. PERKEMBANGAN TINGKAT KEPUASAN	14
F. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	16
BAB 3 PENUTUP	19

LAMPIRAN

1. Desain Formulir Online
2. Laporan Ringkas (*Summary Report*) Responden
3. Tabel Tanggapan Formulir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan berdaulat (sovereign) akan jasa publik dan layanan masyarakat, dalam hubungan pemerintahan.

Lemahnya pelayanan publik oleh pemerintah dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya adalah pertama, kurangnya kesadaran aparatur terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Kedua, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Ketiga, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (overlapping) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani. Keempat, ketersediaan pegawai yang berkompeten untuk tugas yang dibebankan. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keenam, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban dan waktu banyak hilang dan penyelesaian masalahterlambat.

Dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, yang didalamnya termuat komitmen untuk membangun norma hukum dalam rangka mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-

asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi tersebut adalah survei kepuasan masyarakat.

B. Tujuan dan Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada unit-unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Jombang diselenggarakan dengan tujuan:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Mendorong penyelenggaraan layanan yang lebih inovatif

Dengan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat akan didapatkan manfaat berupa ketersediaan informasi tentang :

1. Kelebihan dan kelemahan dari masing-masing unsur penyelenggaraan layanan
2. Kinerja penyelenggara pelayanan
3. Rekomendasi penetapan kebijakan yang perlu diambil baik pada tataran unit penyelenggara pelayanan maupun bagi pemerintah kabupaten dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei.
4. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah biaya 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 ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan dan maksud. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk barang yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Pelaksanaan

Kegiatan Survei dilaksanakan secara online terhitung mulai semester 1 sampai semester 2 tahun 2021 dengan jumlah layanan kurang lebih 23 jenis yang terdiri dari :

NO	JENIS LAYANAN
1	1. Pendaftaran
2	2. Instalasi Gawat Darurat
	3. RAWAT JALAN
3	Poli Bedah
4	Poli Gigi
5	Poli Penyakit Dalam
6	Poli Obgyn
7	Poli Paru
8	Poli Saraf
9	Poli Anak
10	Poli Penyakit Kulit dan Kelamin
	4. RAWAT INAP
11	Rawat Inap Anak
12	Rawat Inap Dewasa
13	Rawat Inap Paru
14	5. Kamar Operasi
15	6. Laboratorium
16	7. Kamar Bersalin
17	8. Nifas
18	9. Neonatus / Perinatologi
19	10. Ambulance
20	11. Radiologi
21	12. Fisioterapi
22	13. Akupunktur
23	14. Farmasi

Formulir survey online terhadap masing-masing layanan diakses oleh pengguna layanan (responden) melalui link <http://bit.ly/plosorsud>, dan berdasarkan data isian responden, untuk selanjutnya dilakukan analisis dan penyusunan laporan yang terdiri dari :

1. Gambaran karakter dominanresponden
2. Indeks Kepuasan per JenisLayanan
3. Indeks Kepuasan UnitLayanan
4. Perbandingan Indeks Kepuasan tahun 2020 dan tahun2021
5. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut perbaikanlayanan

BAB II ANALISIS

A. Gambaran Umum Pelaksanaan

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

B. Karakter Dominan Responden

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian form survei adalah 189 orang dan secara umum profil responden telah dikelompokkan dengan rincian sebagaimana tabel berikut :

NO	Kelompok	Rincian	Real	Persentase
1.	Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	67	27,46%
		2. Perempuan	122	64,55%
2.	Kelompok Usia	1. Kurang dari 21th	10	5,29%
		2. 21 s/d 30tahun	66	34,92%
		3. 31 s/d 40tahun	52	27,51%
		4. 40 s/d 50tahun	34	17,99%
		5. Lebih dari 50tahun	27	14,29%
3.	Pendidikan	1. SD / Sederajat	8	4,23%
		2. SMP /Sederajat	12	6,35%
		3. b. SMA /Sederajat	86	45,50%
		4. Diploma	43	22,75%
		5. Sarjana	38	20,11%
		6. PascaSarjana	2	1,06%
4.	Pekerjaan	1. Pns / TNI /Polri	26	20,47%
		2. Pegawai Swasta	17	13,39%
		3. Pedagang	42	33,07%
		4. Petani /Peternak	13	10,24%
		5. Pelajar	23	18,11%
		6. Mahasiswa	6	4,72%

Berdasarkan tanggapan dari form, dapat digambarkan karakter dominan responden adalah sebagai berikut :

- a. JenisKelamin : Perempuan (64,55%)
- b. KelompokUsia : 21 -30 th. (34,92%)
- c. Pendidikan : SMA(45,50%)
- d. Pekerjaan : Swasta(33%)

C. INDEK KEPUASAN PER JENISLAYANAN

1. Pendaftaran

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	86,00	Baik
U2	Prosedur	88,00	Baik
U3	Waktu	85,00	Baik
U4	Biaya/Tarif	92,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,00	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	73,00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	66,00	Tidak Baik
	IKM Per Jenis Layanan	84,11	Baik

2. Instalasi GawatDarurat

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	87,50	Baik
U2	Prosedur	89,06	Baik
U3	Waktu	85,94	Baik
U4	Biaya/Tarif	90,62	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84,37	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	76,56	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	89,06	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	86,46	Baik

3. Poli Bedah

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	50,00	Kurang Baik
U2	Prosedur	50,00	Kurang Baik
U3	Waktu	50,00	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	75,00	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	50,00	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	75,00	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	63,89	Tidak Baik

4. Poli Gigi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	25,00	Tidak Baik
U2	Prosedur	81,25	Baik
U3	Waktu	78,12	Baik
U4	Biaya/Tarif	84,37	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78,13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	81,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	62,50	Tidak Baik
U9	Penanganan Pengaduan	62,50	Tidak Baik
	IKM Per Jenis Layanan	70,48	Kurang Baik

5. Poli Penyakit Dalam

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	87,50	Baik
U2	Prosedur	81,25	Baik
U3	Waktu	81,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	93,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	81,25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	87,50	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	86,11	Baik

6. Poli Obgyn

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	77,78	Baik
U2	Prosedur	80,55	Baik
U3	Waktu	80,55	Baik
U4	Biaya/Tarif	86,11	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	77,78	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	86,11	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	72,22	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	80,55	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	80,55	Baik

7. Poli Paru

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	81,25	Baik
U2	Prosedur	87,50	Baik
U3	Waktu	87,50	Baik
U4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	81,25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	93,75	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	87,50	Baik

8. Poli Saraf

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	80,00	Baik
U2	Prosedur	85,00	Baik
U3	Waktu	80,00	Baik
U4	Biaya/Tarif	95,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	80,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	85,00	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	70,00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	85,00	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	82,78	Baik

9. Poli Anak

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	87,50	Baik
U2	Prosedur	87,50	Baik
U3	Waktu	87,50	Baik
U4	Biaya/Tarif	87,50	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	62,50	Tidak Baik
	IKM Per Jenis Layanan	83,33	Baik

10. Poli Penyakit Kulit dan Kelamin

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	75,00	Baik
U2	Prosedur	83,33	Baik
U3	Waktu	79,17	Baik
U4	Biaya/Tarif	95,83	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	79,17	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	79,17	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	79,17	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	83,33	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	81,94	Baik

11. Rawat Inap Anak

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	81,25	Baik
U2	Prosedur	93,75	Sangat Baik
U3	Waktu	87,50	Baik
U4	Biaya/Tarif	87,50	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	81,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	93,75	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	84,72	Baik

12. Rawat Inap Dewasa

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	86,67	Baik
U2	Prosedur	83,33	Baik
U3	Waktu	85,00	Baik
U4	Biaya/Tarif	86,67	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81,67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	78,33	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	91,67	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	84,44	Baik

13. Rawat Inap Paru

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	75,00	Baik
U2	Prosedur	75,00	Baik
U3	Waktu	100	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	0	-
U9	Penanganan Pengaduan	0	-
	IKM Per Jenis Layanan	91,67	Sangat Baik

14. Kamar Operasi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	80,00	Baik
U2	Prosedur	85,00	Baik
U3	Waktu	85,00	Baik
U4	Biaya/Tarif	90,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,00	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	0	-
	IKM Per Jenis Layanan	86,67	Baik

15. Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	85,42	Baik
U2	Prosedur	89,58	Baik
U3	Waktu	91,61	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	89,58	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	85,42	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	85,42	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	93,75	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	88,43	Baik

16. Kamar Bersalin (VK)

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	85,00	Baik
U2	Prosedur	90,00	Sangat Baik
U3	Waktu	90,00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	85,00	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	90,00	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	86,11	Baik

17. Nifas

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	75,00	Baik
U2	Prosedur	91,67	Sangat Baik
U3	Waktu	83,33	Baik
U4	Biaya/Tarif	91,67	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	83,33	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	91,67	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	85,18	Baik

18. Neonatus /Perinatologi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	92,50	Sangat Baik
U2	Prosedur	90,00	Sangat Baik
U3	Waktu	92,50	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	92,50	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92,50	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	92,50	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	92,50	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	90,00	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	95,00	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	92,22	Sangat Baik

19. Ambulan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	75,00	Baik
U2	Prosedur	91,67	Sangat Baik
U3	Waktu	91,67	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	83,33	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91,67	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	91,67	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	87,96	Baik

20. Radiologi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	93,75	Sangat Baik
U2	Prosedur	90,62	Sangat Baik
U3	Waktu	90,62	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	90,62	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90,62	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	81,25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	71,87	Kurang Baik
	IKM Per Jenis Layanan	87,84	Baik

21. Fisioterapi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	88,89	Baik
U2	Prosedur	83,33	Baik
U3	Waktu	97,22	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	75,00	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91,67	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	91,67	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	88,89	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	90,74	Sangat Baik

22. Akupunktur

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	75,00	Baik
U2	Prosedur	77,27	Baik
U3	Waktu	72,73	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	75,00	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	77,27	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	77,27	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	79,54	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	63,64	Tidak Baik
U9	Penanganan Pengaduan	75,00	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	74,75	Kurang Baik

23. Farmasi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	84,78	Baik
U2	Prosedur	94,56	Sangat Baik
U3	Waktu	90,22	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,65	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	89,13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	92,39	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	91,30	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	81,52	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	93,48	Sangat Baik
	IKM Per Jenis Layanan	90,34	Sangat Baik

D. INDEK KEPUASAN UNITLAYANAN

a. Berdasarkan Rata-Rata Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
U1	Persyaratan	78,95	Baik
U2	Prosedur	84,75	Baik
U3	Waktu	84,89	Baik
U4	Biaya/Tarif	89,25	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84,15	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	85,76	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87,08	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	78,31	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	85,30	Baik
	IKM Per Jenis Layanan	84,27	Baik

b. Berdasarkan Rata-rata IKM Perjenis Layanan

No	JENIS LAYANAN	IKM	Kinerja Unsur
1	Pendaftaran	84,11	Baik
2	nstalasi Gawat Darurat	86,46	Baik
3	Poli Bedah	63,89	Tidak Baik
4	Poli Gigi	70,48	Baik
5	Poli Penyakit Dalam	86,11	Baik
6	Poli Obgyn	80,55	Baik
7	Poli Paru	87,50	Baik
8	Poli Saraf	82,78	Baik
9	Poli Anak	83,33	Baik
10	Poli Penyakit Kulit dan Kelamin	81,94	Baik
11	Rawat Inap Anak	84,72	Baik
12	Rawat Inap Dewasa	84,44	Baik
13	Rawat Inap Paru	91,67	Sangat Baik
14	Kamar Operasi	86,67	Baik
15	Laboratorium	88,43	Baik
16	Kamar Bersalin (VK)	86,11	Baik
17	Nifas	85,18	Baik
18	Neonatus / Perinatologi	92,22	Sangat Baik
19	Ambulan	87,96	Baik
20	Radiologi	87,84	Baik
21	isioterapi	90,74	Sangat Baik
22	Akupunktur	74,75	Kurang Baik
23	Farmasi	90,32	Sangat Baik
IKM rata-rata semua layanan		84,27	Baik

E. PERKEMBANGAN TINGKAT KEPUASAN**a. Berdasarkan Rata-Rata Unsur Layanan**

No	Unsur Pelayanan	2020	2021	KETERANGAN
U1	Persyaratan	78,96	78,95	0,01
U2	Prosedur	80,23	84,75	04,52
U3	Waktu	78,68	84,89	6,21
U4	Biaya/Tarif	88,66	89,25	0,59
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78,61	84,15	5,54
U6	Kompetensi Pelaksana	83,04	85,76	2,72
U7	Perilaku Pelaksana	83,88	87,08	3,2
U8	Sarana dan Prasarana	75,38	78,31	2,93
U9	Penanganan Pengaduan	82,27	85,30	3,03

b. Perbandingan IKM jenis layanan tahun 2020 dan tahun 2021

No	JENIS LAYANAN	2020	2021
1	Pendaftaran	78,00	84,11
2	Instalasi Gawat Darurat	95,00	86,46
3	Poli Bedah	0,00	63,89
4	Poli Gigi	81,00	70,48
5	Poli Penyakit Dalam	82,00	86,11
6	Poli Obgyn	77,00	80,55
7	Poli Paru	74,25	87,50
8	Poli Saraf	76,75	82,78
9	Poli Anak	76,25	83,33
10	Poli Penyakit Kulit dan Kelamin	77,00	81,94
11	Rawat Inap Anak	85,25	84,72
12	Rawat Inap Dewasa	82,25	84,44
13	Rawat Inap Paru	0,00	91,67
14	Kamar Operasi	88,75	86,67
15	Laboratorium	79,75	88,43
16	Kamar Bersalin	0,00	86,11
17	Nifas	77,00	85,18
18	Neonatus / Perinatologi	0,00	92,22
19	Ambulan	0,00	87,96
20	Radiologi	88,25	87,84
21	isioterapi	0,00	90,74
22	Akupunktur	0,00	74,75
23	Farmasi	78,75	90,43
IKM rata-rata semua layanan		86,48	84,27

Keterangan :

- Jumlah prosentase dihitung berdasarkan hasil survey yang ada nilai atau respondennya
- Permasalahan yang timbul dari survey ini adalah masih banyak responden yang kesulitan melakukan isian survey melalui link yang disediakan.

F. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Berdasarkan analisis terhadap unsur-unsur pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan dapat direkomendasikan sebagai berikut :

No	JENIS LAYANAN	REKOMENDASI
1.	Pendaftaran	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan• Ada satu unsur layanan penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, yang perlu diperbaiki
2.	Instalasi Gawat Darurat	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
3.	Poli Bedah	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata tidak baik• Unsur layanan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan, perlu diperbaiki
4.	Poli Gigi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata kurang baik• Unsur persyaratan layanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan perlu diperbaiki
5.	Poli Penyakit Dalam	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan.
6.	Poli Obgyn	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan• Ada unsur layanan sarana dan prasarana yang perlu dipertahankan
7.	Poli Paru	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan.
8.	Poli Saraf	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan• Ada satu unsur layanan sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki
9.	Poli Anak	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan.• Ada unsur penanganan pengaduan yang perlu diperbaiki
10.	Poli Kulit dan Kelamin	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan.
11.	Rawat Inap Anak	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
12.	Rawat Inap Dewasa	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan.
13.	Rawat Inap Paru	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
14.	Kamar Operasi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
15.	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
16.	Kamar Bersalin	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
17.	Nifas	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
18.	Neonatus / Perinatologi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
19.	Ambulan	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan
20.	Radiologi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata baik, perlu dipertahankan• Unsur layanan pengaduan perlu diperbaiki
21.	Fisioterapi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata sangat baik, perlu dipertahankan
22.	Akupunktur	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layana rata-rata kurang baik.• Unsur waktu dan sarana dan prasarana perlu diperbaiki
23.	Farmasi	<ul style="list-style-type: none">• Hasil layanan rata-rata sangat baik, perlu dipertahankan

Rencana tindak lanjut perbaikan terhadap layanan tersebut sebagaimana tabel berikut :

No	Uraian	Kegiatan	Biaya	Periode
1	Melakukan perbaikan sarana dan prasana pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pembangunan RSUD (APBD) <ul style="list-style-type: none"> Pembangunan gedung rawat inap VIP lantai3 	Rp.5.170.393.500,00	Tribulan III
		<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan alat-alat kesehatan RS (APBD) <ul style="list-style-type: none"> Alat kedokteran umum 	Rp.6.475.574.297,00	Tribulan II
		<ul style="list-style-type: none"> Kegiatan penyediaan/ peningkatan/ pemeliharaan sarana/prasarana fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan pada RSUD Ploso(DBHCHT) <ul style="list-style-type: none"> Pengadaan alat laboratorium Pengadaan alat kedokteran 	Rp. 293.891.005,00 Rp.7.266.193.840.65	Tribulan II Tribulan II
		<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan alat-alat kesehatan RSUD Ploso (DAK) <ul style="list-style-type: none"> Pengadaan alat kedokteran umum 	Rp.1.545.000.000,00	Tribulan II
		<ul style="list-style-type: none"> Pembangunan Rumah sakit (DAK) <ul style="list-style-type: none"> Pembangunan gedung laundry, instalasi radiologi lantai 2, ICU lantai 2 dan instalasi bedah sentral lantai2 	Rp.10.372.931.429,00	Tribulan II
		<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan sarpras (belnja modalBLUD) 	Rp.3.342.512.373,28	Tribulan III

BAB III P E N U T U P

Survey kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan dari pelayanan RSUD Ploso. Selain itu dengan diadakannya survey ini bisa dilihat tingkat partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara layanan yang tentunya akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Ploso.

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini Kami belum bisa melaksanakan secara maksimal dikarenakan sistem online yang baru yang tentunya perlu adaptasi dan sosialisasi kepada responden untuk bisa melaksanakan/ mengisi survey online pada link yang sudah disediakan.

Namun demikian upaya survey ini akan lebih maksimal apabila didukung oleh upaya bina suasana dan advokasi. Bina suasana dilakukan terhadap mereka yang paling berpengaruh terhadap keluarga pasien, sedangkan advokasi dilakukan terhadap mereka yang dapat mendukung/membantu rumah sakit dari segi kelancaran survey tersebut.

Semoga di tahun mendatang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat lebih maksimal hasil dan perolehannya.

Jombang, 01 November 2021

DIREKTUR RSUD PLOSO
KABUPATEN JOMBANG,

ACHMAD ISKANDAR DZULQORNAIN
Pembina
NIP. 196505022002121005