

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2023**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO  
KABUPATEN JOMBANG**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 6	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam 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, diamanatkan bahwa 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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang memiliki 27 jenis layanan, antara lain :

- |   |  |
|---|--|
| 1. Fasilitas Loker Pendaftaran                | 15. Fasilitas Rawat Inap Isolasi               |
| 2. Fasilitas Instalasi Gawat Darurat          | 16. Fasilitas Rawat Inap Non Isolasi           |
| 3. Fasilitas Poli Anak                        | 17. Fasilitas Rawat Inap Paru                  |
| 4. Fasilitas Poli Bedah                       | 18. Fasilitas Kamar Operasi                    |
| 5. Fasilitas Poli Gigi                        | 19. Fasilitas Laboratorium                     |
| 6. Fasilitas Poli Mata                        | 20. Fasilitas Kamar Bersalin dan Layanan Nifas |
| 7. Fasilitas Poli Obygn                       | 21. Fasilitas Neonatus                         |
| 8. Fasilitas Poli Orthopedi                   | 22. Fasilitas Radiologi                        |
| 9. Fasilitas Poli Umum                        | 23. Fasilitas Rehab Medik                      |
| 10. Fasilitas Poli Patologi Anatomi           | 24. Fasilitas Akupuntur                        |
| 11. Fasilitas Poli Penyakit Dalam             | 25. Fasilitas Apotik/Farmasi                   |
| 12. Fasilitas Poli Penyakit Kulit dan Kelamin | 26. Fasilitas Poli Paru                        |
| 13. Fasilitas Poli Saraf                      | 27. Fasilitas Jantung dan Pembuluh Darah       |
| 14. Fasilitas Ambulance                       |  |

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi “QR Code”, dan penyediaan tenaga/aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui unsur-unsur layanan yang meliputi :

- a. **Persyaratan** : kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif** : biaya 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** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan lima pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat mudah”, “mudah”, “kurang mudah” , “tidak mudah”, “sangat Sulit” untuk menilai unsur persyaratan.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data responden RSUD Ploso selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan**

RSUD Ploso menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap tribulan. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	46	29,49%
		Perempuan	110	70,51%
2.	USIA	< 20 Tahun	13	8,33%
		20 – 29 Tahun	33	21,15%
		30 – 39 Tahun	31	19,87%
		40 – 49 Tahun	19	12,18%
		>50 Tahun	60	38,46%
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasilitasi Loket Pendaftaran	12	7,69%
		2. Fasilitasi Instalasi Gawat Darurat	5	3,21%
		3. Fasilitasi Poli Anak	7	4,49%
		4. Fasilitasi Poli Bedah	9	5,77%
		5. Fasilitasi Poli Gigi	4	2,56%
		6. Fasilitasi Poli Mata	13	8,33%
		7. Fasilitasi Poli Obygn	6	3,85%
		8. Fasilitasi Poli Orthopedi	3	1,92%
		9. Fasilitasi Poli Umum	2	1,28%
		10. Fasilitasi Poli Patologi Anatomi	4	2,56%
		11. Fasilitasi Poli Penyakit Dalam	20	12,82%
		12. Fasilitasi Poli Penyakit Kulit dan Kelamin	2	1,28%
		13. Fasilitasi Poli Saraf	13	8,33%
		14. Fasilitasi Ambulance	1	0,64%
		15. Fasilitasi Rawat Inap Isolasi	1	0,64%
		16. Fasilitasi Rawat Inap Non Isolasi	14	8,97%
		17. Fasilitasi Rawat Inap Paru	2	1,28%
		18. Fasilitasi Kamar Operasi	1	0,64%
		19. Fasilitasi Laboratorium	1	0,64%
		20. Fasilitasi Kamar Bersalin dan Layanan Nifas	5	3,21%



NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
		21. Fasilitas Neonatus	3	1,92%
		22. Fasilitas Radiologi	2	1,28%
		23. Fasilitas Rehab Medik	22	14,10%
		24. Fasilitas Akupuntur	1	0,64%
		25. Fasilitas Apotik/Farmasi	1	0,64%
		26. Fasilitas Poli Paru	1	0,64%
		27. Fasilitas Jantung dan Pembuluh Darah	1	0,64%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

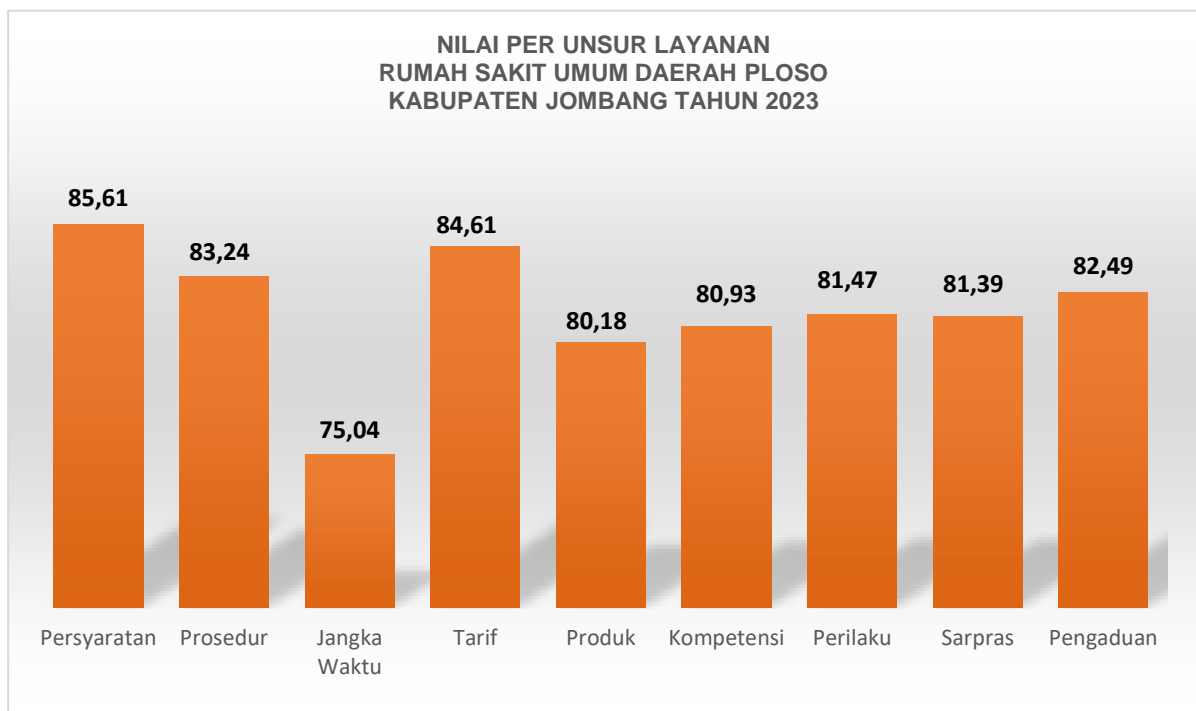
Hasil survey kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	85,61	83,24	75,04	84,61	80,18	80,93	81,47	81,39	82,49
Mutu Layanan per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
IKM Unit Layanan	<b>81,66</b>								
Kinerja Unit Layanan	<b>(B atau Baik)</b>								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu

- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 3 unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

- a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah :
  1. Waktu Pelayanan (75,04)
  2. Produk Spesifikasi Pelayanan (80,18)
  3. Kompetensi Pelaksana (80,93).
- b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
  1. Persyaratan (85,61)
  2. Biaya/Tarif (84,61)
  3. Prosedur (83,24).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut : “Pelayanan agar dapat lebih cepat”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.
- Produk spesifikasi pelayanan dirasakan masih belum sesuai oleh pengguna layanan.
- Kompetensi pelaksana dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

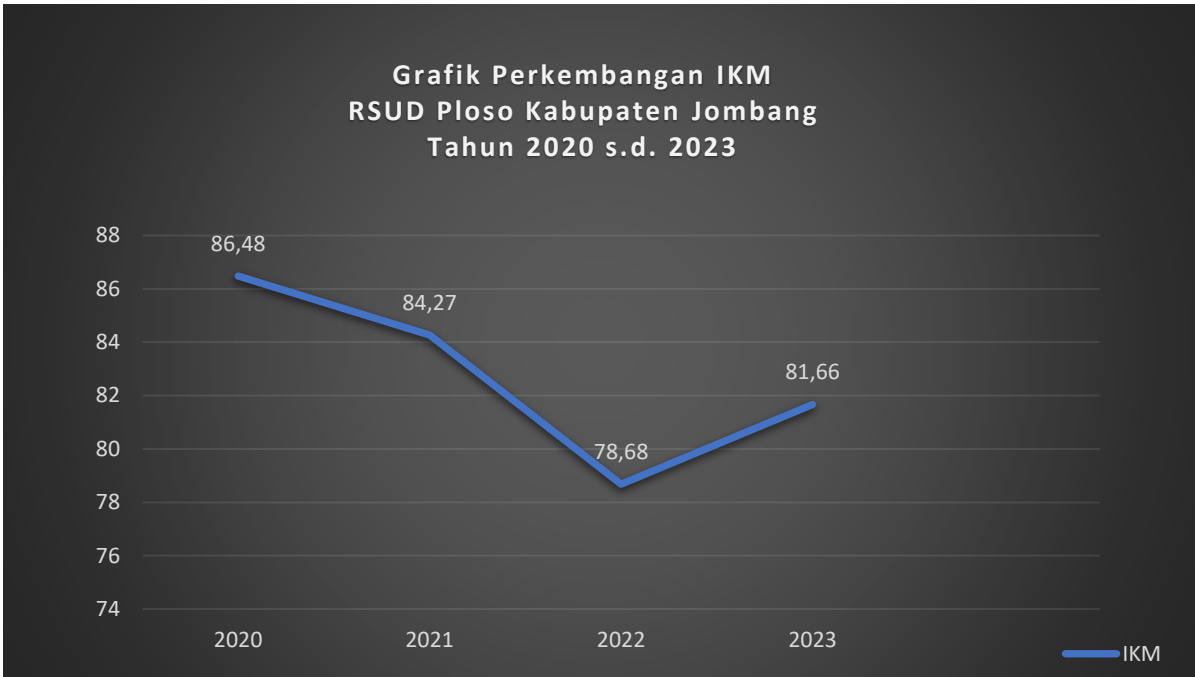
Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal RSUD Ploso dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan.

Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah ( 12 s.d. 24 bulan ) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan dengan simplifikasi proses layanan sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat dipersingkat			√		<b>Unit RM, Unit SIMRS, Seksi Yanmed</b>
2	<b>Produk Spesifikasi Pelayanan</b>	Monitoring dan evaluasi terhadap produk spesifikasi pelayanan dengan memperhatikan seluruh unsur layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa puas terhadap kualitas pelayanan			√		<b>Seksi Yanmed</b>
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Monitoring dan evaluasi terhadap kompetensi pelaksana dengan memberikan pembinaan dari masing-masing komite profesi.			√		<b>Seksi Yanmed dan Kepegawaian</b>

### 4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM RSUD Ploso yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,66. Hal ini juga ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, produk spesifikasi pelayanan, dan kompetensi pelaksana.

Jombang, 28 Agustus 2023

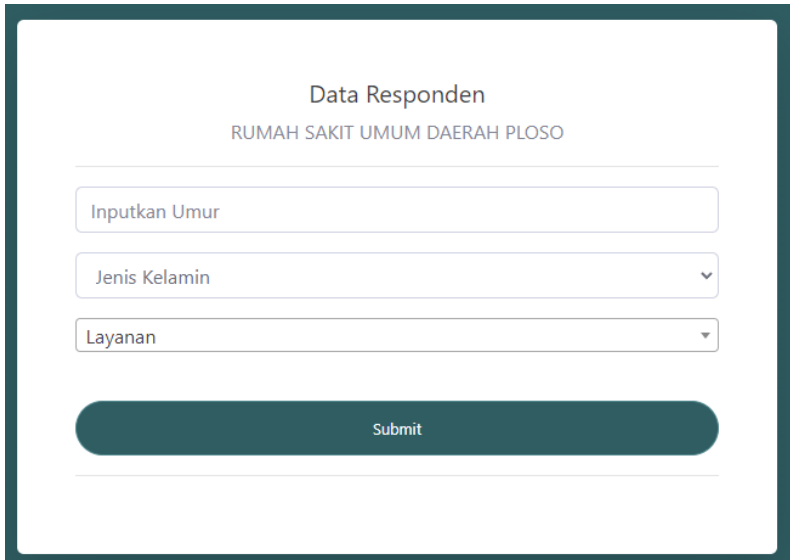
**Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ploso  
Kabupaten Jombang**

  
**dr. HENDRI MARZUKI**  
NIP. 1970103112014121001

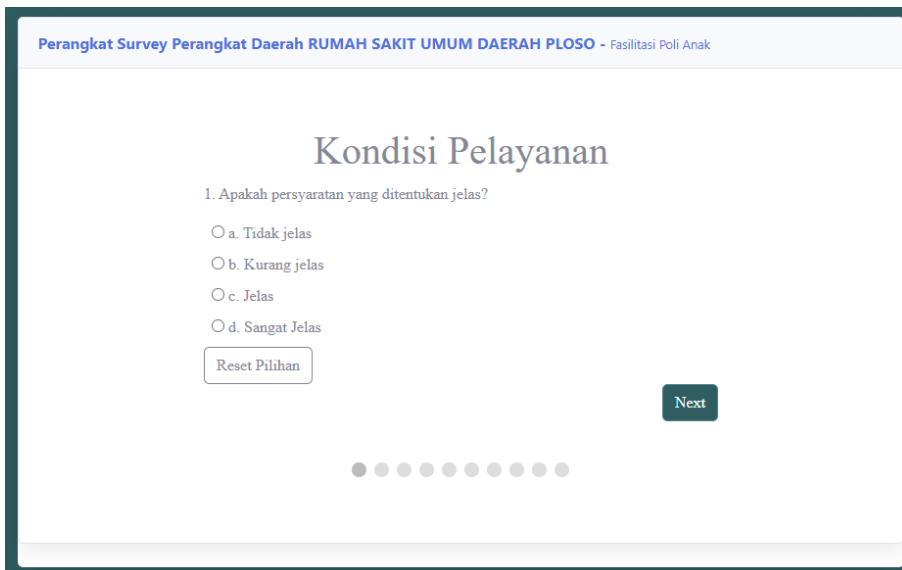
## LAMPIRAN

### 1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2023 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI



The screenshot shows a form titled "Data Responden" for "RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO". It contains three input fields: "Inputkan Umur" (text input), "Jenis Kelamin" (dropdown menu), and "Layanan" (dropdown menu). A dark green "Submit" button is located at the bottom of the form.



The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan" with the text "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". The question is followed by four radio button options: "a. Tidak jelas", "b. Kurang jelas", "c. Jelas", and "d. Sangat Jelas". Below the options are two buttons: "Reset Pilihan" and "Next". At the bottom of the screen, there is a progress indicator consisting of ten small grey circles.

## Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous

Next





## Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- a. Tidak memuaskan
- b. Kurang memuaskan
- c. Memuaskan
- d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

- a. Tidak Ramah
- b. Kurang Ramah
- c. Ramah
- d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- a. Buruk
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous

Next



## Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

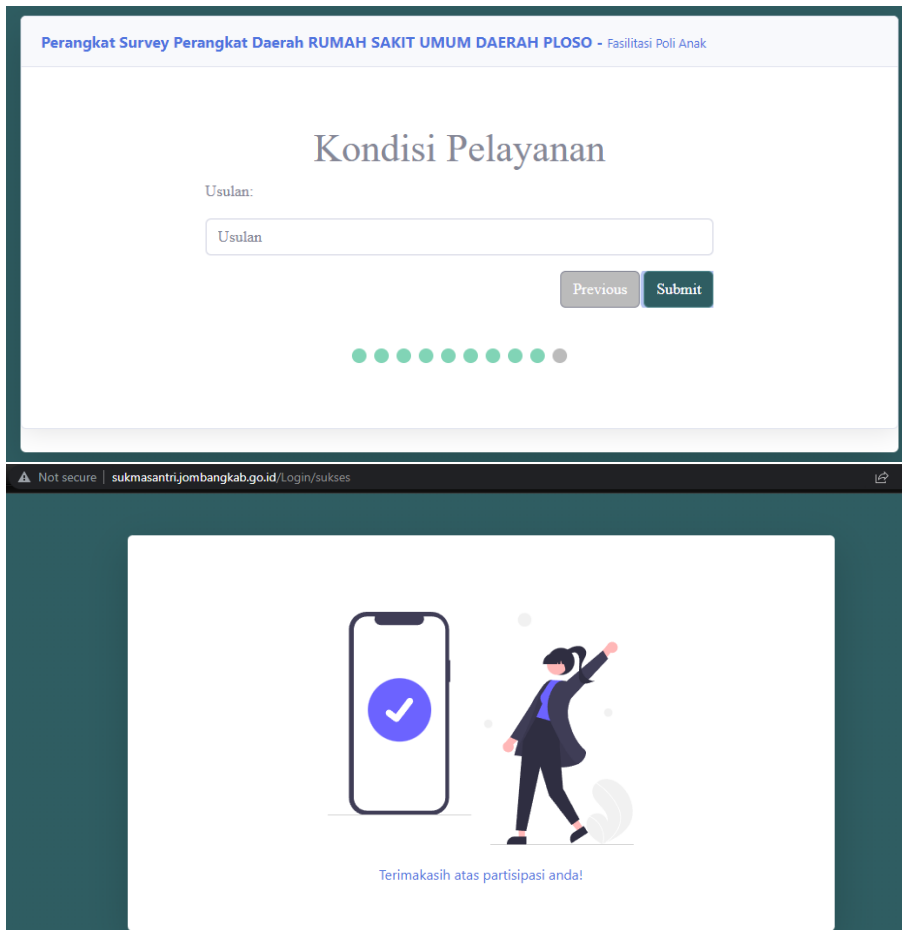
- a. Tidak tersedia
- b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
- c. Tersedia dan alur jelas
- d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Reset Pilihan

Previous

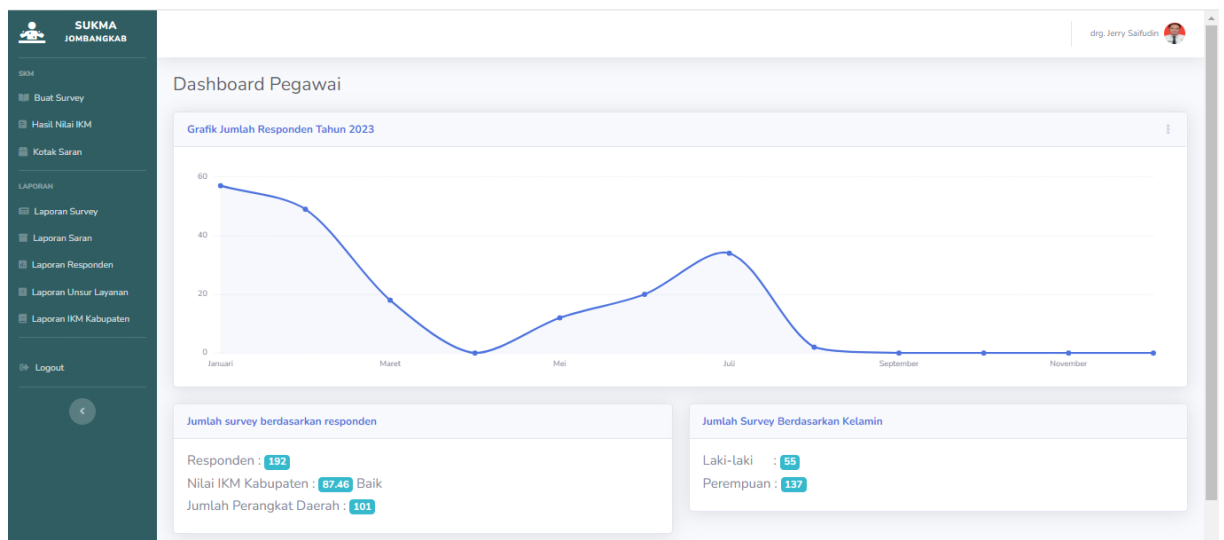
Next





## 2. RESPONDEN

adalah data responden Kabupaten Jombang yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id>



### 3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas Loker Pendaftaran			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	79.17	Baik
2	Prosedur	68.75	Kurang Baik
3	Waktu	58.33	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	79.17	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	66.67	Kurang BaikTidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	70.83	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	70.83	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	66.67	Kurang BaikTidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	77.08	Baik
IKM Per Jenis Layanan		70.83	Kurang Baik
2. Fasilitas Instalasi Gawat Darurat			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	80	Baik
2	Prosedur	60	Tidak Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	80	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	70	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	80	Baik
IKM Per Jenis Layanan		74.44	Kurang Baik
3. Fasilitas Poli Anak			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.14	Baik
2	Prosedur	89.29	Sangat Baik
3	Waktu	82.14	Baik
4	Biaya/Tarif	82.14	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78.57	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82.14	Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
7	Perilaku Pelaksana	78.57	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78.57	Baik
9	Penanganan Pengaduan	82.14	Baik
IKM Per Jenis Layanan		81.75	Baik
<b>4. Fasilitas Poli Bedah</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	88.89	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	77.78	Baik
4	Biaya/Tarif	97.22	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	80.56	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	72.22	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.89	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.44	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.89	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		86.73	Baik
<b>5. Fasilitas Poli Gigi</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	68.75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	93.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	93.75	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.58	Sangat Baik
<b>6. Fasilitas Poli Mata</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	80.77	Baik
2	Prosedur	71.15	Kurang Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
3	Waktu	63.46	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	98.08	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	76.92	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84.62	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80.77	Baik
9	Penanganan Pengaduan	71.15	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		77.99	Baik

#### 7. Fasilitas Poli Obgyn

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	79.17	Baik
2	Prosedur	83.33	Baik
3	Waktu	79.17	Baik
4	Biaya/Tarif	79.17	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79.17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83.33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	79.17	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
IKM Per Jenis Layanan		81.02	Baik

#### 8. Fasilitas Poli Orthopedi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	83.33	Baik
2	Prosedur	83.33	Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	83.33	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	83.33	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
IKM Per Jenis Layanan		84.26	Baik
<b>9. Fasilitas Poli Umum</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.5	Baik
IKM Per Jenis Layanan		80.56	Baik
<b>10. Fasilitas Poli Patologi Anatomi</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.75	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	87.5	Baik
4	Biaya/Tarif	93.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	93.75	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.44	Sangat Baik
<b>11. Fasilitas Poli Penyakit Dalam</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	80	Baik
2	Prosedur	78.75	Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81.25	Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
6	Kompetensi Pelaksana	86.25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.25	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	72.5	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		80.56	Baik

#### 12. Fasilitas Poli Penyakit Kulit dan Kelamin

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.5	Baik
IKM Per Jenis Layanan		88.89	Sangat Baik

#### 13. Fasilitas Poli Saraf

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	80.77	Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	69.23	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	94.23	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	73.08	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78.85	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80.77	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78.85	Baik
9	Penanganan Pengaduan	73.08	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		78.21	Baik

#### 14. Fasilitas Ambulance

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik



Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.44	Sangat Baik

#### 15. Fasilitas Rawat Inap Isolasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		75	Kurang Baik

#### 16. Fasilitas Rawat Inap Non Isolasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	71.43	Kurang Baik
2	Prosedur	73.21	Kurang Baik
3	Waktu	67.86	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	76.79	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	69.64	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	76.79	Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	76.79	Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
9	Penanganan Pengaduan	73.21	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		73.41	Kurang Baik
<b>17. Fasilitas Rawat Inap Paru</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	62.5	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	62.5	Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	62.5	Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		73.61	Kurang Baik
<b>18. Fasilitas Kamar Operasi</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		86.11	Baik
<b>19. Fasilitas Laboratorium</b>			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		100	Sangat Baik

#### 20. Fasilitas Kamar Bersalin dan Layanan Nifas

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	70	Kurang Baik
3	Waktu	65	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	80	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	60	Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	65	Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		71.11	Kurang Baik

#### 21. Fasilitas Neonatus

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	83.33	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	66.67	Kurang Baik Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	66.67	Kurang Baik Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	58.33	Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		76.85	Baik

22. Fasilitas Radiologi			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		75	Kurang Baik
23. Fasilitas Rehab Medik			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.95	Baik
2	Prosedur	73.86	Kurang Baik
3	Waktu	69.32	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	88.64	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	79.55	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84.09	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.64	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	77.27	Baik
9	Penanganan Pengaduan	71.59	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		79.55	Baik
24. Fasilitas Akupuntur			
Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		75	Kurang Baik

#### 25. Fasilitas Apotik/Farmasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	50	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		83.33	Baik

#### 26. Fasilitas Poli Paru

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		88.89	Sangat Baik

#### 27. Fasilitas Jantung dan Pembuluh Darah

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Layanan</b>	<b>Rata-rata Unsur</b>	<b>Keterangan</b>
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		83.33	Baik

## Hasil Pengolahan Data IKM RSUD Ploso

No	Jenis Layanan	Unsur layanan									IKM Layanan	Kinerja Layanan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Fasilitas Loker Pendaftaran	79.17	68.75	58.33	79.17	66.67	70.83	70.83	66.67	77.08	70.83	Kurang Baik
2	Fasilitas Instalasi Gawat Darurat	80	60	75	80	75	70	75	75	80	74.44	Kurang Baik
3	Fasilitas Poli Anak	82.14	89.29	82.14	82.14	78.57	82.14	78.57	78.57	82.14	81.75	Baik
4	Fasilitas Poli Bedah	88.89	91.67	77.78	97.22	80.56	72.22	88.89	94.44	88.89	86.73	Baik
5	Fasilitas Poli Gigi	100	100	68.75	93.75	87.5	75	100	87.5	93.75	89.58	Sangat Baik
6	Fasilitas Poli Mata	80.77	71.15	63.46	98.08	75	76.92	84.62	80.77	71.15	77.99	Baik
7	Fasilitas Poli Obgyn	79.17	83.33	79.17	79.17	83.33	79.17	83.33	79.17	83.33	81.02	Baik
8	Fasilitas Poli Orthopedi	83.33	83.33	75	83.33	83.33	83.33	100	83.33	83.33	84.26	Baik
9	Fasilitas Poli Umum	87.5	87.5	75	75	75	75	87.5	75	87.5	80.56	Baik
10	Fasilitas Poli Patologi Anatomi	93.75	100	87.5	93.75	93.75	93.75	93.75	100	93.75	94.44	Sangat Baik
11	Fasilitas Poli Penyakit Dalam	80	78.75	75	87.5	81.25	86.25	86.25	77.5	72.5	80.56	Baik
12	Fasilitas Poli Penyakit Kulit dan Kelamin	100	87.5	75	100	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	88.89	Sangat Baik
13	Fasilitas Poli Saraf	80.77	75	69.23	94.23	73.08	78.85	80.77	78.85	73.08	78.21	Baik
14	Fasilitas Ambulance	100	100	100	100	100	100	75	75	100	94.44	Sangat Baik
15	Fasilitas Rawat Inap Isolasi	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	Kurang Baik
16	Fasilitas Rawat Inap Non Isolasi	71.43	73.21	67.86	76.79	69.64	76.79	75	76.79	73.21	73.41	Kurang Baik
17	Fasilitas Rawat Inap Paru	75	87.5	62.5	87.5	75	75	62.5	62.5	75	73.61	Kurang Baik
18	Fasilitas Kamar Operasi	75	75	100	75	75	100	75	100	100	86.11	Baik
19	Fasilitas Laboratorium	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Sangat Baik
20	Fasilitas Kamar Bersalin dan Layanan Nifas	75	70	65	80	75	60	65	75	75	71.11	Kurang Baik
21	Fasilitas Neonatus	91.67	91.67	75	83.33	75	83.33	66.67	66.67	58.33	76.85	Baik
22	Fasilitas Radiologi	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	Kurang Baik
23	Fasilitas Rehab Medik	82.95	73.86	69.32	88.64	79.55	84.09	88.64	77.27	71.59	79.55	Baik
24	Fasilitas Akupuntur	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	Kurang Baik
25	Fasilitas Apotik/Farmasi	100	100	50	75	75	75	75	100	100	83.33	Baik
26	Fasilitas Poli Paru	100	100	75	75	100	100	100	75	75	88.89	Sangat Baik
27	Fasilitas Jantung dan Pembuluh Darah	100	75	75	75	75	75	75	100	100	83.33	Baik
<b>Nilai rata-rata per unsur</b>		<b>85.61</b>	<b>83.24</b>	<b>75.04</b>	<b>84.61</b>	<b>80.18</b>	<b>80.93</b>	<b>81.47</b>	<b>81.39</b>	<b>82.49</b>	<b>81.66</b>	<b>Baik</b>

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE 2022**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO  
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JOMBANG  
2022**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, 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 Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,39	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,71	Baik
3	Waktu Penyelesaian	75,87	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	80,72	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	76,38	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,87	Baik
7	Perilaku Pelaksana	78,96	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78,08	Baik
9	Sarana dan Prasarana	75,18	Kurang Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena 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 rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mensosialisasikan pendaftaran online	V		V		Humas, Bagian Admisi
		Melakukan evaluasi kepada petugas pemberi pelayanan	V		V		Pelayanan Medis, Kepegawaian
		Menerapkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pada setiap pelayanan	V	V	V	V	Pelayanan Medis
2	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait media sarana pengaduan yang telah dimiliki	V		V		Humas
		Semperbaiki media pengaduan yang telah ada agar mudah dilihat dan diakses		V		V	Humas
		Meningkatkan jumlah responden pengisian SKM	V		V		Humas
3	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mencantumkan produk layanan pada berbagai media, khususnya digital	V		V		Humas, Pelayanan Medis
		Mensosialisasikan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna jasa layanan		V		V	Humas
		Meningkatkan kualitas komunikasi petugas agar memuaskan penerima layanan		V		V	Humas, Kepegawaian, Pelayanan Medis

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2022				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan pemahaman SDM tentang ketentuan dalam layanan</li> </ul>				v	Bagian Organisasi
2	Sistem, Mekanisme dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan kotak saran dan qr code</li> </ul>				v	Bagian Organisasi

	Prosedur	<p>untuk pengaduan online</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan perubahan SOP dengan memangkas proses atau menyederhanakan persyaratan</li> </ul>					
3	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan system informasi tentang tracking pengajuan layanan</li> </ul>				v	<b>Bagian Organisasi</b>


### 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mensosialisasikan pendaftaran online	Sudah	Pendaftaran online disosialisasikan dengan media bantu berupa leaflet		Beberapa pengguna layanan masih kesulitan dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait media sarana pengaduan yang telah dimiliki</li> <li>• Memperbaiki media pengaduan yang telah ada agar mudah dilihat dan diakses</li> <li>• Meningkatkan jumlah responden pengisian SKM</li> </ul>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi mengenai sarana pengaduan dengan media bantu berupa poster dan link pada IG dan website yang terintegrasi antara permintaan informasi dan layanan pengaduan.</p>	  	<p>Beberapa pengguna layanan yang masih kesulitan menggunakan kode QR dalam mengakses layanan informasi dan pengaduan</p>
--	--------------	---	--	---

<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencantumkan produk layanan pada berbagai media, khususnya digital</li> <li>• Mensosialisasikan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna jasa layanan</li> <li>• Meningkatkan kualitas komunikasi petugas agar memuaskan penerima layanan</li> </ul>	<p>Sudah</p>	<p>Penyelenggaraan informasi produk layanan pada semua media baik berupa leaflet, social media Instagram, serta website agar dapat dijangkau oleh semua kalangan.</p> <p>Dilakukan pula pelatihan komunikasi efektif melalui <i>in house training</i> yang dilakukan melalui zoom</p>	 	<p>Tidak ada hambatan</p>
----------	---	--------------	---	--	---------------------------

					
--	--	--	--	---	--



## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Waktu Penyelesaian, Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2022.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2022 nilai IKM 78,68 dan pada Tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 81,66.

Jombang, 28 Agustus 2023

**Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ploso  
Kabupaten Jombang**



**Dr. HENDRI MARZUKI**  
NIP. 1970103112014121001