



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2023
RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
2.6. Penentuan Kategori	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai indeks rata-rata per unsur pada semua Unit layanan).....	8
3.3. Indeks kepuasan Masyarakat (per unsur pada setiap Unit layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	26
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	26
4.2. Rencana Tindak Lanjut	26
4.3. Tren Nilai SKM.....	27
BAB V KESIMPULAN	29
5.1. Kesimpulan.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perangkat daerah RSUD Haji Provinsi Jawa Timur 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 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021. Maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum

data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis *QR Code* 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.

1.1 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.

1.2. 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 administrasi yang telah diberikan oleh perangkat daerah RSUD Haji Surabaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dilakukan oleh Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan (Litbang).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dengan survey mandiri dan menggunakan Aplikasi secara online, realtime dan berbasis *qr code* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Perangkat daerah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing – masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap awal triwulan	7
2.	Pengumpulan Data	Setiap triwulan	46
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Akhir triwulan	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir triiwulan	4

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Perangkat daerah A berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 22.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

2.6. Penentuan Kategori

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1,629 orang responden, dengan rincian seperti tabel 3.1 sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	UNIT PENUNJANG MEDIK	Instalasi Radiologi	102	0,06 %
		Instalasi Patologi Anatomi	56	0,03 %
		Instalasi Patologi Klinik	167	0,10 %
		Instalasi Rekam Medik	96	0,05 %
		Instalasi Rehabilitasi Medik	59	0,03 %
		Instalasi Farmasi	91	0,05 %
2	JENIS PELAYANAN	Instalasi Rawat Inap 1	395	0,24 %
		Instalasi Rawat Inap 2	98	0,06 %
		GNA	144	0,08 %
		Instalasi Rawat Intensif	98	0,06 %
		IBS	8	0,01 %
		Instalasi Rawat Jalan	97	0,05 %
		IGD	114	0,06 %
		Pemulasaran jenazah	23	0,01 %
		GILUT	22	0,01 %
		HD	59	0,03 %

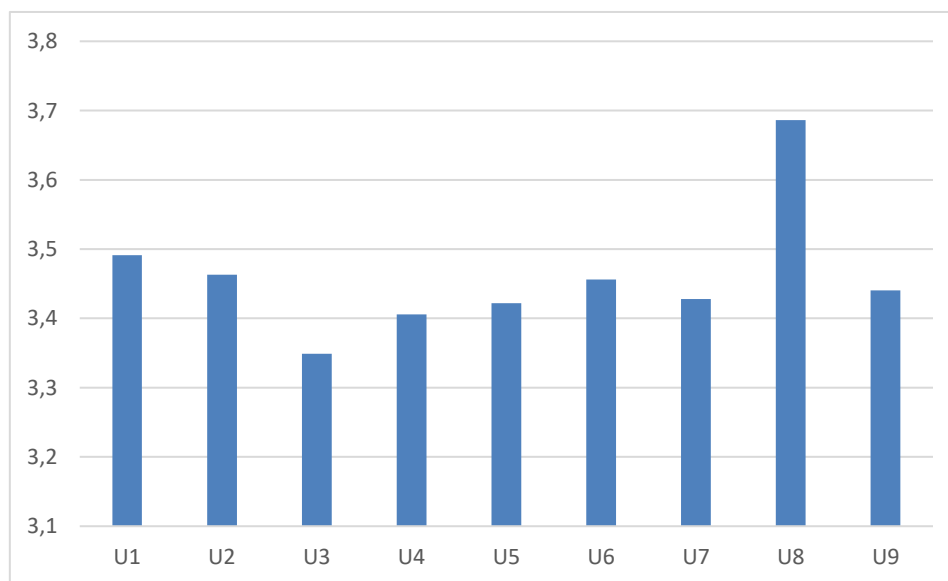
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai indeks rata-rata per unsur pada semua Unit layanan)

Pengolahan data SKM telah dihitung secara dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,46	3,34	3,40	3,42	3,45	3,42	3,68	3,44
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Layanan	3,46 atau nilai konversi 7,78 % (B atau Baik)								

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,95 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 3 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,34.

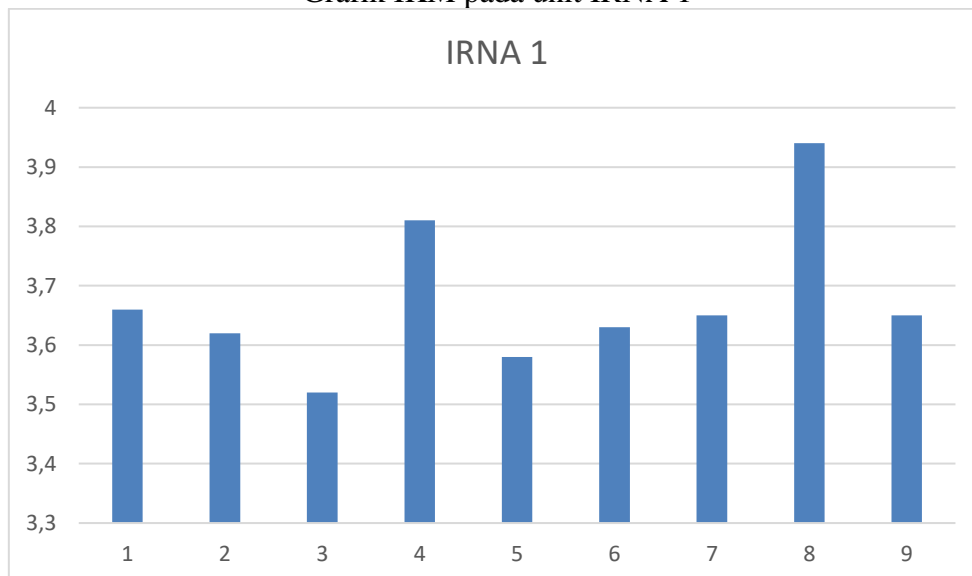
3.3. Indeks kepuasan Masyarakat (per unsur pada setiap Unit layanan)

3.3.1 Unit IRNA 1

Tabel 3.3

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,66	3,62	3,52	3,81	3,58	3,63	3,65	3,94	3,65
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,64 atau nilai konversi 91% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM pada unit IRNA 1



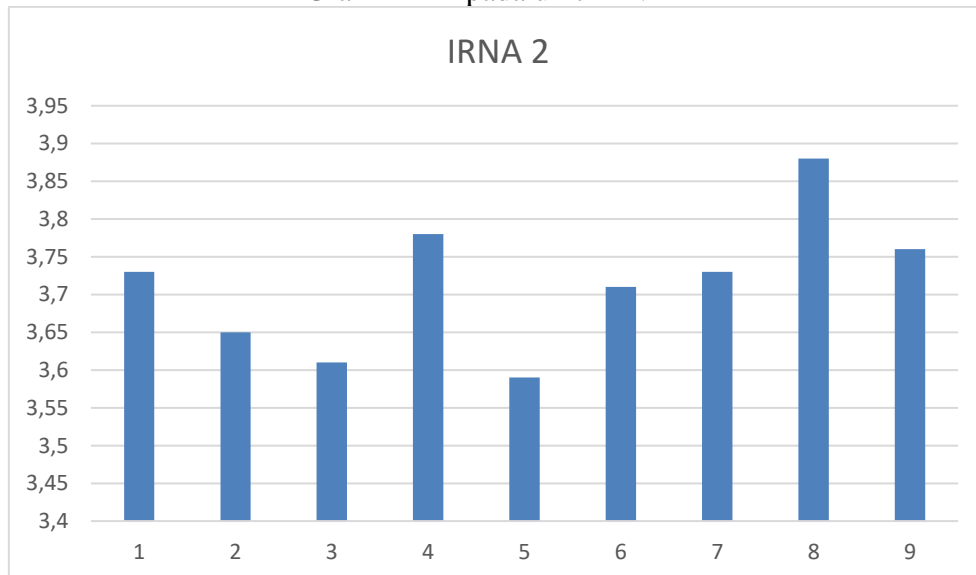
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit IRNA 1 unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,94 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai yang sama 3,52.

3.3.2 Unit IRNA 2

Tabel 3.4

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,73	3,65	3,61	3,78	3,59	3,71	3,73	3,88	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,68 atau nilai konversi 92% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM pada unit IRNA 2



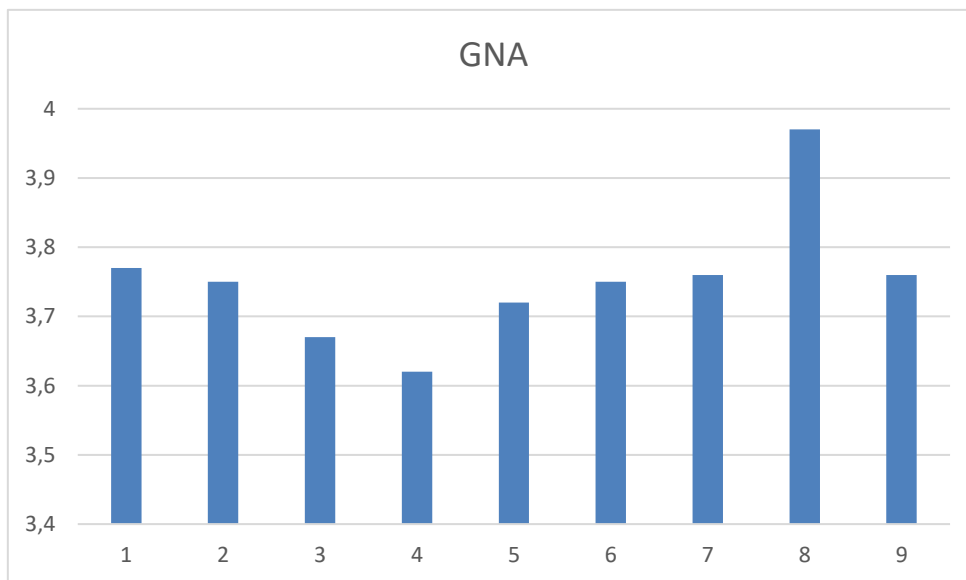
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit IRNA 2 unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu unsur 8 yaitu “kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,88 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 5 yaitu “Produk spesifikasi jenis pelayanan” dengan nilai 3,59.

3.3.3 Unit GNA

Tabel 3.5

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,77	3,75	3,67	3,62	3,72	3,75	3,76	3,97	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,71 atau nilai konversi 92,75 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM pada unit GNA



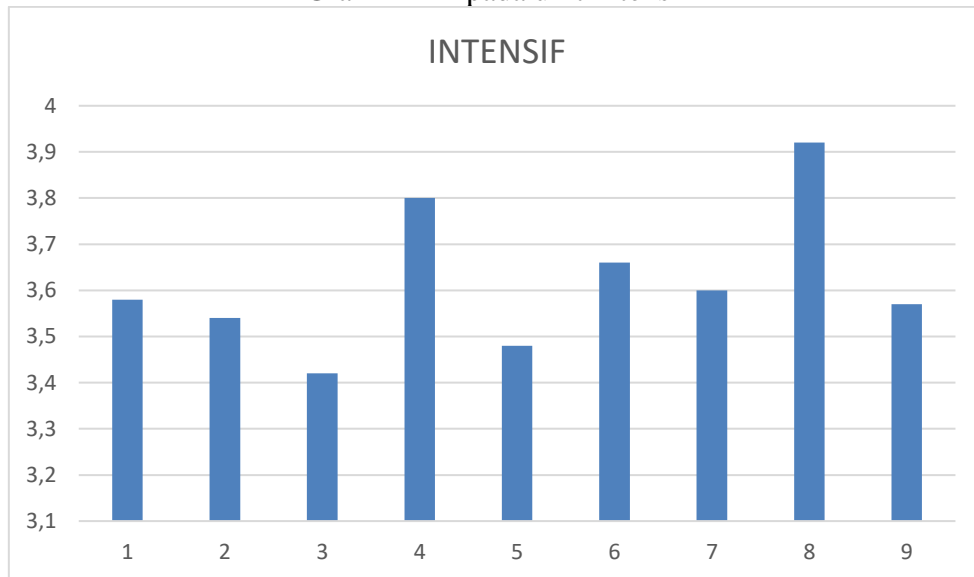
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit GNA unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,97 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 4 yaitu “harga pelayanan” dengan nilai 3,62.

3.3.4 Unit Intensif

Tabel 3.6

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,58	3,54	3,42	3,8	3,48	3,66	3,6	3,92	3,57
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	3,58 atau nilai konversi 89,5% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM pada unit Intensif



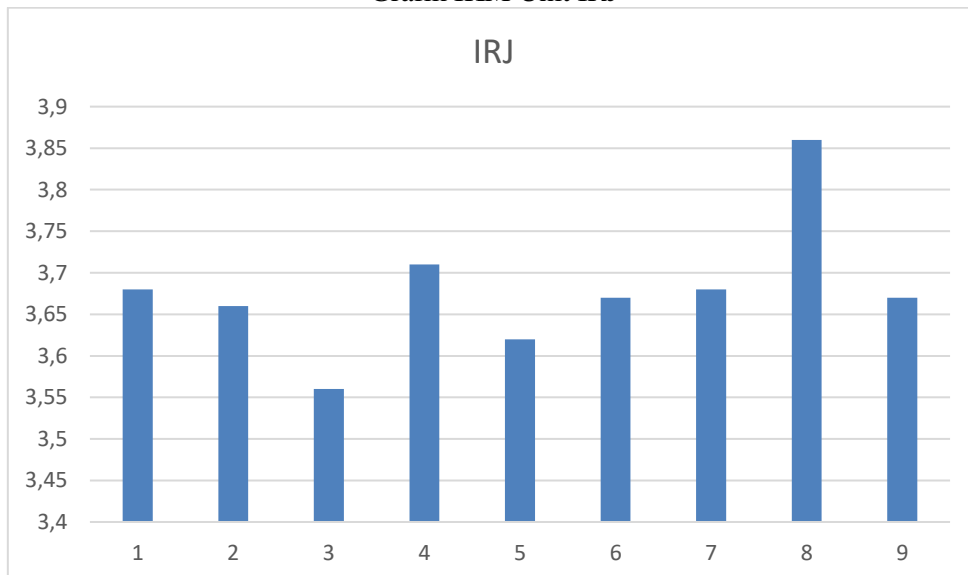
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Intensif unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,92 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,42.

3.3.5 Unit IRJ

Tabel 3.7

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,68	3,66	3,56	3,71	3,62	3,67	3,68	3,86	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,64 atau nilai konversi 91% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Unit IRJ



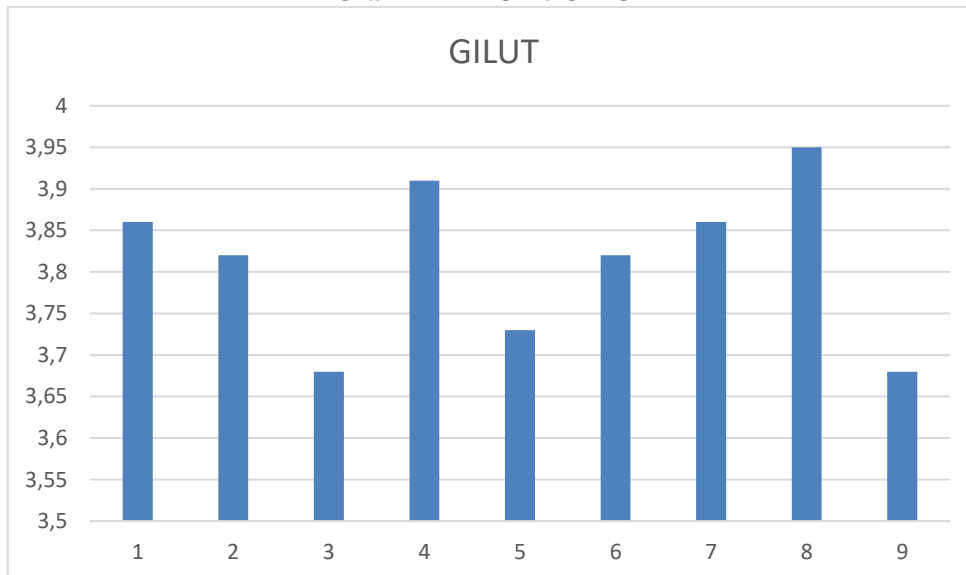
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit IRJA unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,86 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,56.

3.3.6 Unit GILUT

Tabel 3.8

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,86	3,82	3,68	3,91	3,73	3,82	3,86	3,95	3,68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,78 atau nilai konversi 94,5 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Unit GILUT



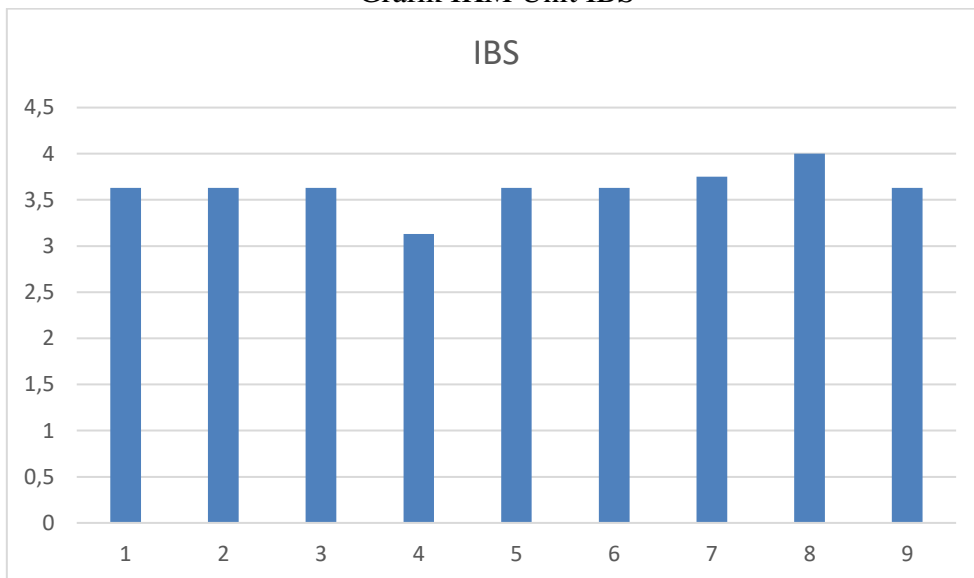
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Gilut unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “harga pelayanan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,95 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,68.

3.3.7 Unit IBS

Tabel 3.9

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,63	3,63	3,63	3,13	3,63	3,63	3,75	4	3,63
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,59 atau nilai konversi 89,75% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Unit IBS



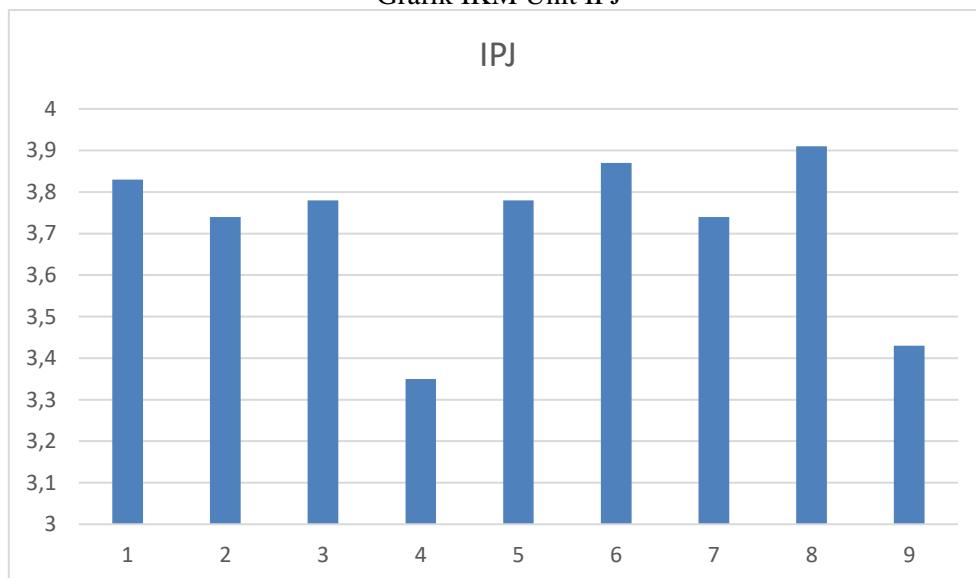
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit IBS unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori Sangat baik dengan indeks 4 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dalam kategori Baik dengan nilai indeks 3,13.

3.3.8 Unit IPJ

Tabel 3.10

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,83	3,74	3,78	3,35	3,78	3,87	3,74	3,91	3,43
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,68 atau nilai konversi 92% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Unit IPJ



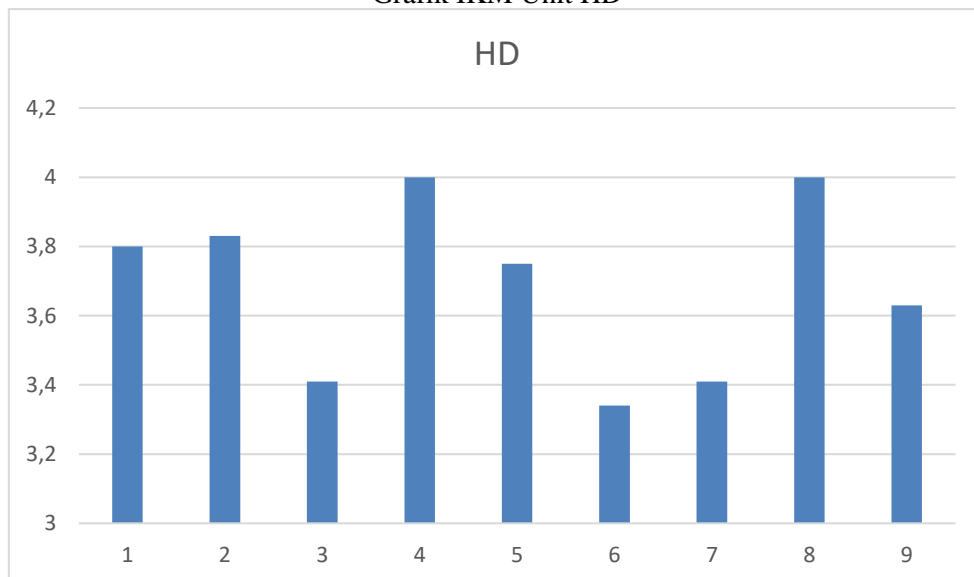
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit IPJ unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,91 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,35.

3.3.9 Unit HD

Tabel 3.11

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,8	3,83	3,41	4	3,75	3,34	3,41	4	3,63
Kategori	A	B	B	A	A	A	B	A	A
IKM Layanan	3,65 atau nilai konversi 91,25% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Unit HD



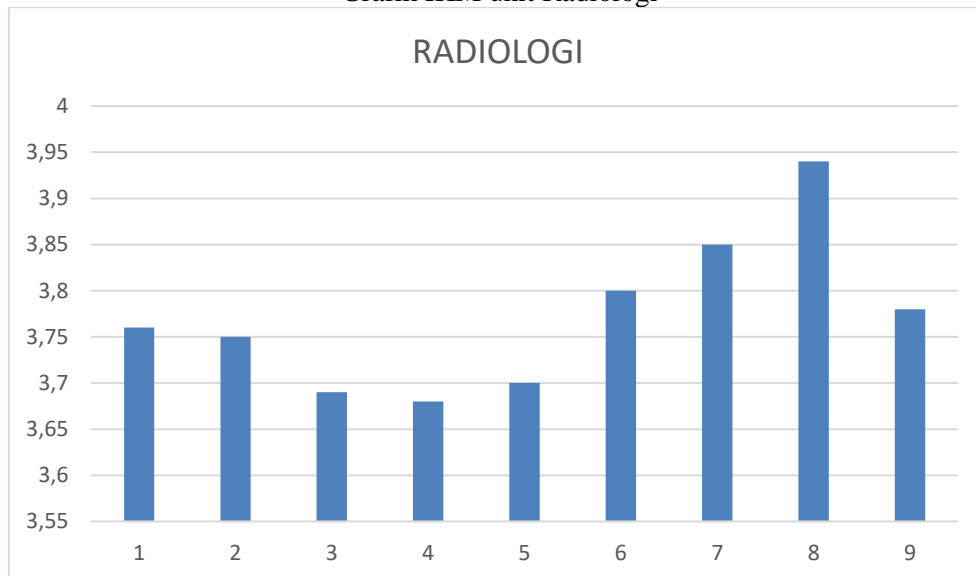
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit HD unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 4 dan 8. Unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 4,00 dan unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dengan nilai 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 6 yaitu “Komptensi/kemampuan petugas dalam” dengan nilai 3,41.

3.3.10 Unit Radiologi

Tabel 3.12

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,76	3,75	3,69	3,68	3,7	3,8	3,85	3,94	3,78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,73 atau nilai konversi 93,25% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM unit Radiologi



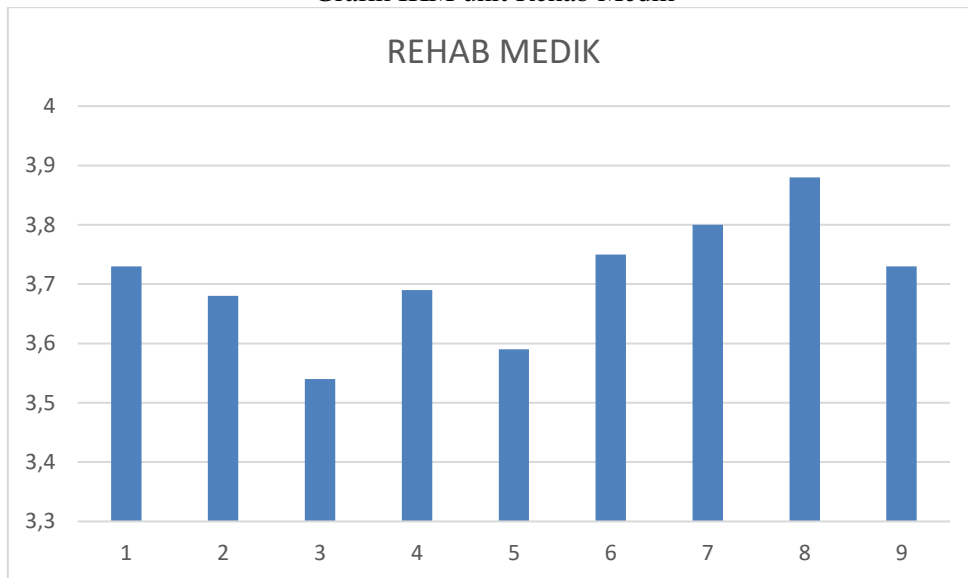
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Radiologi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,94 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,68.

3.3.11 Unit Rehab Medik

Tabel 3.13

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,73	3,68	3,54	3,69	3,59	3,75	3,8	3,88	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,67 atau nilai konversi 91,75% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM unit Rehab Medik



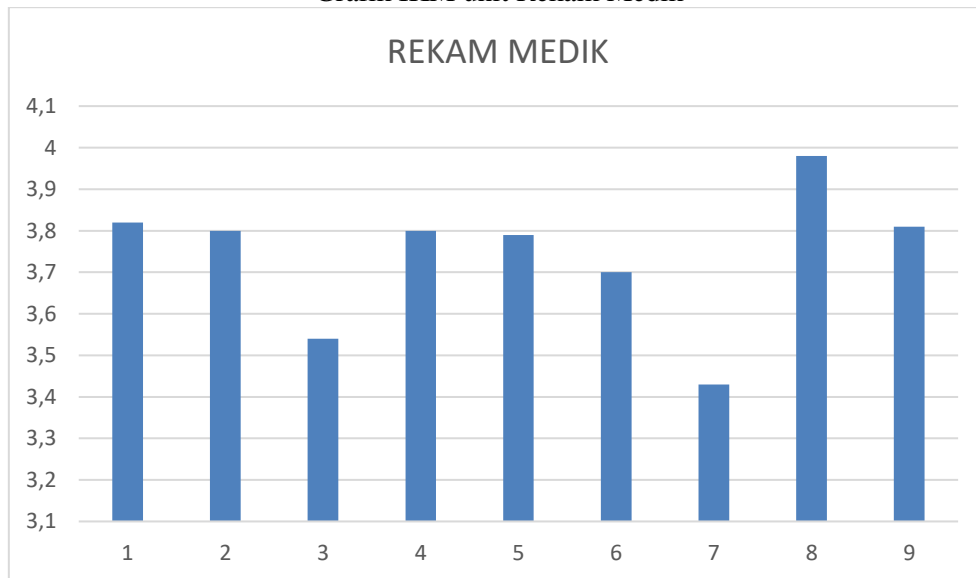
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Unit Rehab Medik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,88 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,54.

3.3.12 Unit Rekam Medik

Tabel 3.14

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,82	3,8	3,54	3,8	3,79	3,7	3,43	3,98	3,81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,7 atau nilai konversi 92,5% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM unit Rekam Medik



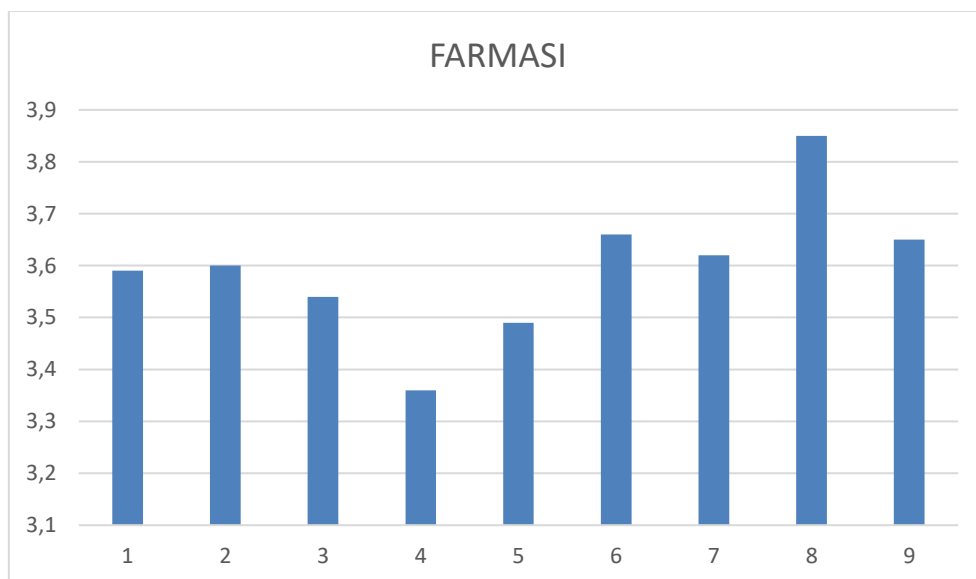
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Rekam Medik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,98 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik unsur 7 yaitu “Kesopanan dan keramahan petugas” dengan nilai 3,54.

3.3.13 Instalasi Farmasi

Tabel 3.15

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,59	3,6	3,54	3,36	3,49	3,66	3,62	3,85	3,65
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Layanan	3,56 atau nilai konversi 89% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM instalasi Farmasi



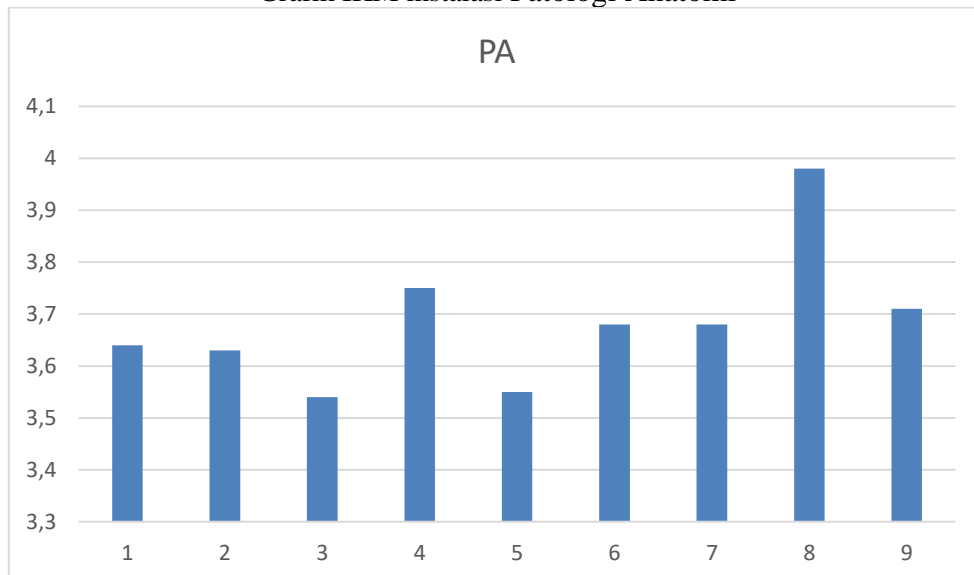
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Farmasi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” kategori sangat baik dengan indeks 3,85 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga Pelayanan” dengan nilai 3,36.

3.3.14 Instalasi Patologi Anatomi

Tabel 3.16

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,64	3,63	3,54	3,75	3,55	3,68	3,68	3,98	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,65 atau nilai konversi 91,25% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM instalasi Patologi Anatomi



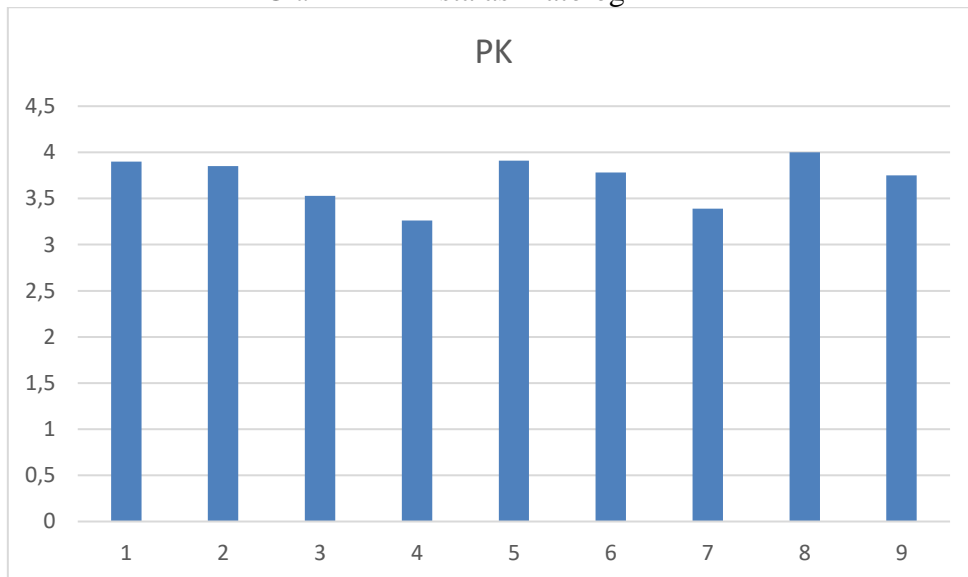
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Patologi Anatomi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,98 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 “Kecepatan waktu dalam memberikan” dengan nilai 3,54.

3.3.15 Instalasi Patologi Klinik

Tabel 3.17

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,9	3,85	3,53	3,26	3,91	3,78	3,39	4	3,75
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,67 atau nilai konversi 91,75% (A atau Sangat Baik)								

Grafik IKM Instalasi Patologi Klinik



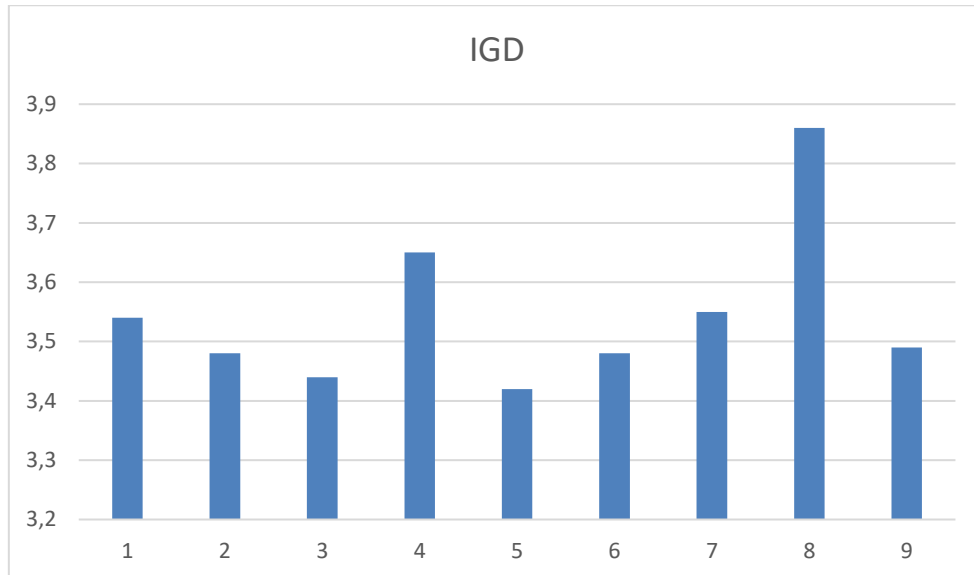
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Patologi klinik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,26.

3.3.16 Instalasi Gawat Darurat

Tabel 3.18

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,54	3,48	3,44	3,65	3,42	3,48	3,55	3,86	3,49
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Layanan	3,51 atau nilai konversi 87,75% (B atau Baik)								

Grafik IKM Instalasi Gawat Darurat



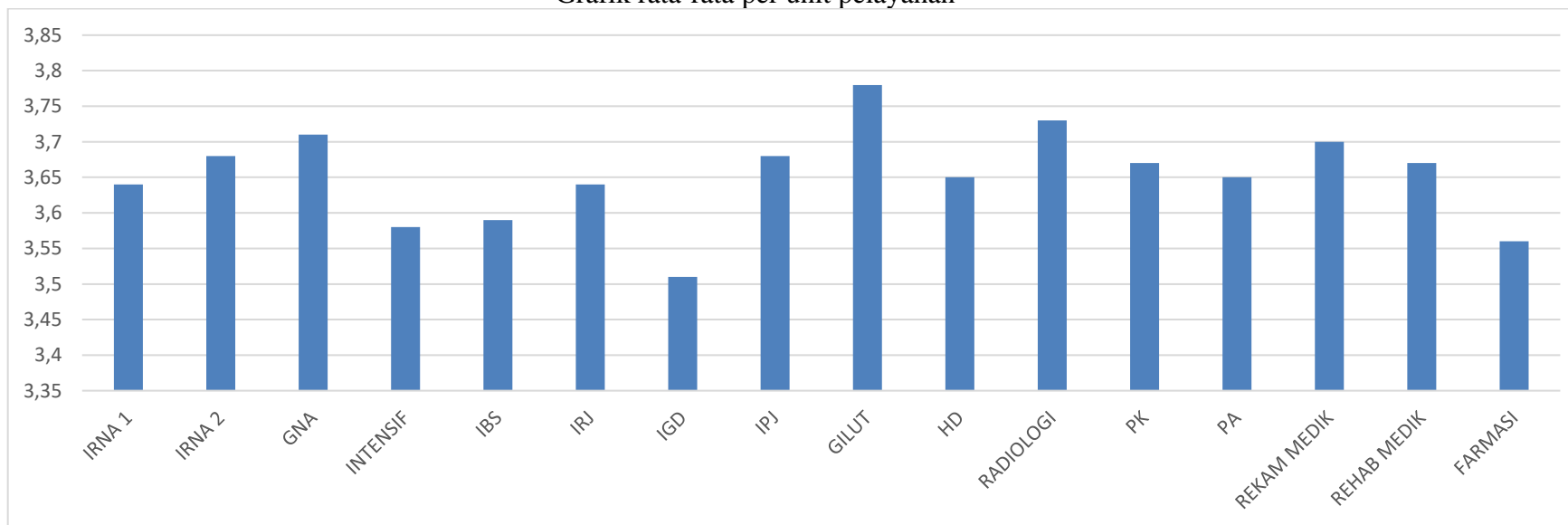
Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Patologi klinik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,86 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 5 yaitu “Kesesuaian produk yan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan” dengan nilai 3,42.

3.4 Nilai Rata-Rata Per Unit

Tabel 3.19

Rata-rata per Unit Pelayanan	Unit Pelayanan															
	IRNA 1	IRNA 2	GNA	INTENSIF	IBS	IRJ	IGD	IPJ	GILUT	HD	RADIOLOGI	PK	PA	REKAM MEDIK	REHAB MEDIK	FARMASI
	3,64	3,68	3,71	3,58	3,59	3,64	3,51	3,68	3,78	3,65	3,73	3,67	3,65	3,7	3,67	3,56
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,65 atau nilai konversi 91,31% (A atau Sangat Baik)															

Grafik rata-rata per unit pelayanan



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan yang relatif tertinggi adalah pelayanan Gilut yaitu dengan nilai 3,78 dan unit pelayanan yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada instalasi gawat darurat (IGD) dengan nilai 3,51.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa seluruh unsur masuk ke dalam kategori A “Sangat Baik” dengan perincian sebagai berikut :

1. Kesesuaian produk “Harga pelayanan” dalam kategori baik dengan nilai terendah yaitu 3,34.
2. Kesesuaian produk “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik nilai tertinggi yaitu 3,95.

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 :

- Banyak toilet rusak, mohon perhatiannya
- Antrian obat masih terlalu lama dan panjang
- saran agar pelayanan lebih cepat terhadap pasien yang kritis agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan dan perawat dan dokter harus lebih serius dalam melayani penyakit pasien
- Kursi di Ruang tunggu sebaiknya ditambah
- Customer service jika melalui online(WhatsApp) tanggapannya sangat lama

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 21 November 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 2 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1 berikut:

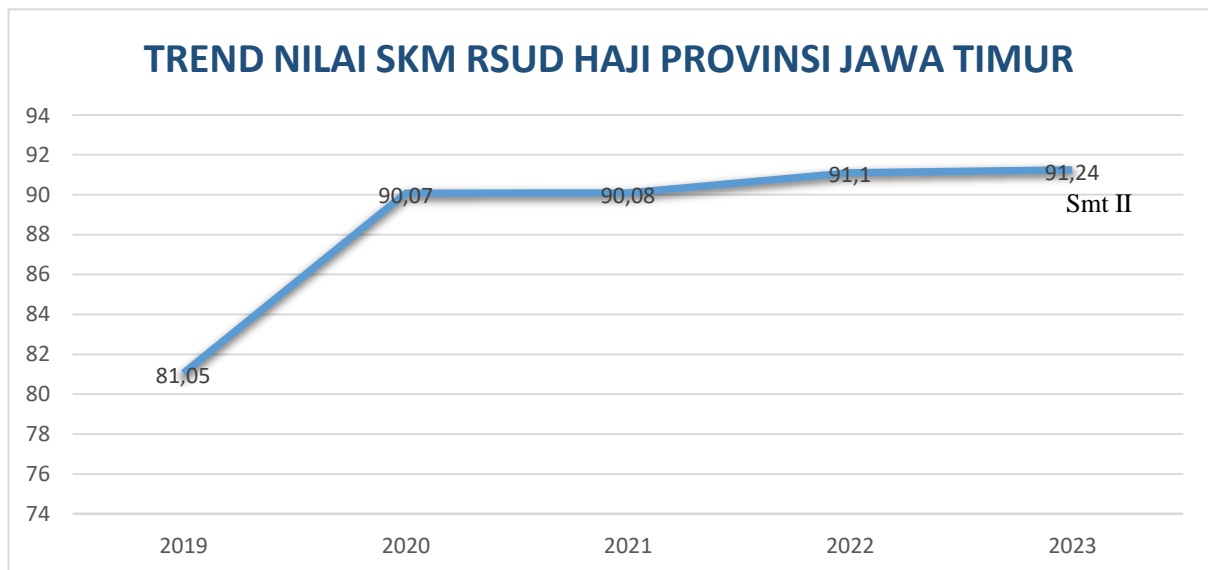
Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	V	V	V		Humas
		Peningkatan sosialisasi aplikasi antrian obat			V		

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik 4.1 berikut :

Grafik 4.1 Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester II tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 3,65 atau 91,31%
- Unsur pelayanan yang relative lebih kecil tetapi masih dalam kategori baik yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian produk “Harga pelayanan” dalam kategori baik dengan nilai terendah yaitu 3,34.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Kualitas sarana dan prasarana” dalam kategori sangat baik nilai tertinggi yaitu 3,95. Untuk tetap dipertahankan.

Surabaya, 21 Desember 2023



Direktur

Dr. dr. Herlin Ferliana, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19640621 199011 2 001