

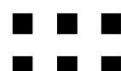
RSUD DR.  
RUBINI  
MEMPAWAH

# LAPORAN **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PERIODE  
APRIL-JUNI 2025**

**Disusun oleh : Bidang  
Pengendalian Seksi Informasi  
dan Pengaduan Masyarakat**



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. RUBINI TAHUN 2025

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rubini Mempawah di Bulan April s/d Juni 2025 dapat diselesaikan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Laporan ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rubini Mempawah melalui Seksi Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada tahun 2025 ini melakukan penilaian internal terhadap unit pelayanan publiknya yaitu pada unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Penilaian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan dan rawat inap dan juga terhadap keluarga pasien. Kuesioner tersebut berisi 10 (Sepuluh) pertanyaan yang sekaligus merupakan indikator untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan RSUD dr. Rubini Mempawah.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2025 dilakukan setiap 1 (Satu) bulan sekali ini disusun dalam bentuk laporan tertulis dengan ketentuan yang telah ditetapkan/berdasarkan arahan bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah. Dalam penyampaian, penyajian isi dan bentuk laporan ini tentunya masih banyak kekurangan yang mungkin belum sesuai sebagaimana yang diharapkan, untuk itu kami perlu masukan berupa saran yang konstruktif agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Demikian pula dengan pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat semoga terus dapat kami tingkatkan.

Atas kerjasama yang baik dan dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan dengan lancar sesuai rencana. Untuk itu puji syukur dan terima kasih sepatutnya dipanjangkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah meridhoi dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan dan penyusunan survei ini.

Semoga survei ini dapat dijadikan bahan masukan dan umpan balik, dalam upaya penyempurnaan secara terus menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan publik pada RSUD dr. Rubini Mempawah.

Mempawah,

2025



NIP. 19720705 200112 1 003

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Tujuan dan Manfaat .....	2
1.4    Sasaran .....	2
1.5    Prinsip.....	2
1.6    Ruang Lingkup.....	3
1.7    Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.8    Manfaat.....	4
1.9    Pengertian Umum .....	4
<b>BAB II METODE SURVEI.....</b>	6
2.1    Periode Survei .....	6
2.2    Metode Penelitian .....	6
<b>BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....</b>	7
3.1    Pelaksanaan .....	7
3.2    Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM .....</b>	8
4.1    Persiapan Survei .....	8
4.2    Penetapan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA .....</b>	10
5.1    Jumlah Responden .....	10
5.2    Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB VI PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN .....</b>	13
<b>BAB VII ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</b>	14
7.1    Analisa .....	14
7.2    Rencana Tindak Lanjut .....	15
7.2    Tren Nilai SKM.....	16
<b>BAB VIII .....</b>	12
<b>PENUTUP DAN KESIMPULAN.....</b>	17
<b>LAMPIRAN.....</b>	18

## **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 10 (Sepuluh) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

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

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

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD dr. Rubini Mempawah.

## **1.4 Sasaran**

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.

## **1.5 Prinsip**

Adapun Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat mudah di akses dan dipublikasikan di media sosial rumah sakit serta alamat website
2. Partisipatif. Survei Kepuasan Masyarakat melibatkan peran serta masyarakat pengunjung rumah sakit dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak dan bidang terkait berdasarkan SOP
4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan

untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

5. Keadilan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak memiliki kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam Penyusunan laporan SKM meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

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).

## **1.8 Manfaat**

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.

## 1.9 Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang di maksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1 Periode Survei**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periodem tertentu yaitu 12 (dua belas) kali/ perbulan dalam 1 (satu) tahun.

#### **2.2 Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

Pelaksanaan SKM di RSUD dr. Rubini menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan 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.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **3.1 Pelaksanaan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD dr. Rubini Mempawah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Rubini Mempawah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat di laksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	April 2025	30
2.	Pelaksanaan	April - Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli- Agustus 2025	60
4.	Penyajian dan Pelaporan Hasil	September 2025	30

#### **3.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 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.

## **BAB IV**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1 Persiapan Survei**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Kesehatan Poliklinik Rawat Jalan disaat pasien sudah mendapatkan pelayanan dan Rawat inap pada saat pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter atau pulang atas permintaan sendiri . Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diambil langsung oleh petugas administrasi untuk ruangan rawat inap dan IGD, serta petugas Informasi di bagian rawat jalan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### **4.2 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan kesehatan pada RSUD dr. Rubini Mempawah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan (April-Juni 2025), maka populasi penerima layanan pada RSUD dr. Rubini Mempawah dalam kurun waktu Tiga Bulan adalah sebanyak 25.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 377 orang.

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## **BAB V**

### **LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA**

#### **5.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	175
		PEREMPUAN	202
2	PENDIDIKAN	SD / TIDAK SEKOLAH	57
		SMP/MTS/SEDERAJAT	77
		SMA/SMK/MA/SEDERAJAT	162
		D1/D2/D3	30
		D4/SI	46
		S2	3
		S3	2
3	PEKERJAAN	PNS	40
		PEG INS PEMERINTAH	8
		TNI/POLRI	15
		PEGAWAI BUMN/BUMD	3
		PEGAWAI SWASTA	47
		WIRASWASTA/WIRUSAHA	41
		PETANI/RUMAH TANGGA	181
		PELAJAR/MAHASISWA	5
		LAINNYA	37

## 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

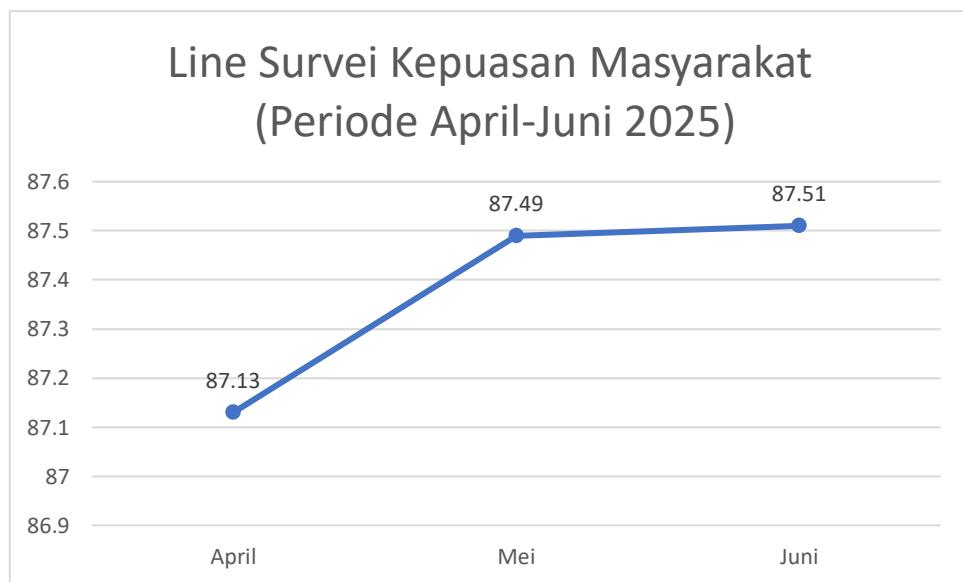
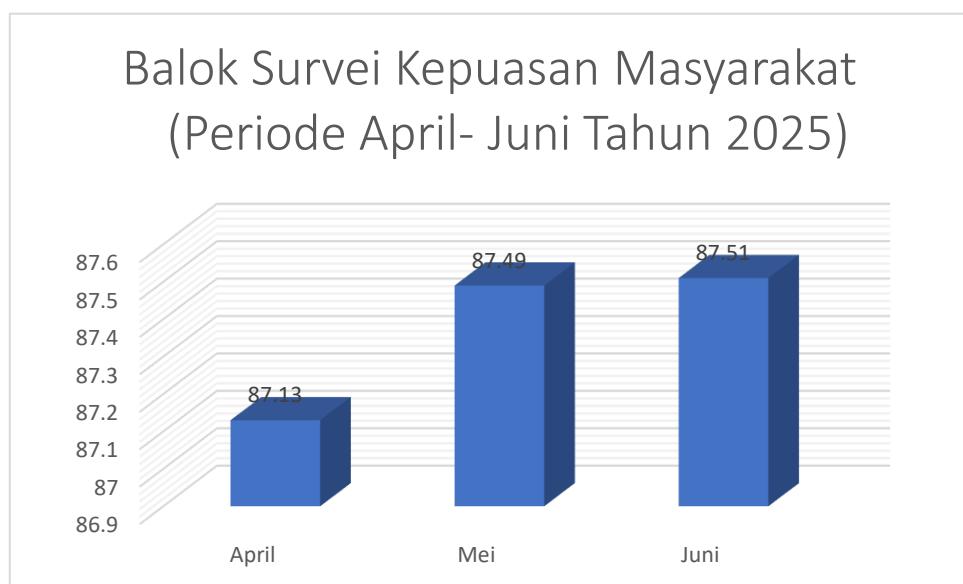
**TABEL NILAI UNSUL PELAYANAN IKM RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH  
PERBULAN TAHUN 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI			RATA-RATA
		APR	MEI	JUN	
<b>U1</b>	Persyaratan	3,52	3,63	3,59	3,58
<b>U2</b>	Prosedur	3,49	3,55	3,53	3,52
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3,37	3,22	3,30	3,30
<b>U4</b>	Biaya / tarif	3,71	3,75	3,69	3,72
<b>U5</b>	Produk layanan	3,37	3,38	3,46	3,41
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3,39	3,51	3,45	3,45
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3,48	3,45	3,53	3,49
<b>U8</b>	Sarana dan prasarana	3,31	3,37	3,35	3,34
<b>U9</b>	Penanganan pengaduan	3,57	3,67	3,60	3,61
<b>U10</b>	Kemudahan Memperoleh Informasi	3,64	3,46	3,51	3,54

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan (April-Juni 2025)										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
<b>IKM per unsur</b>	3,58	3,52	3,30	3,72	3,41	3,45	3,49	3,34	3,61	3,54
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	B	B	B	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,37 / B (Baik)</b>									

**TABEL NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH TAHUN 2025**

NO	KETERANGAN	APR	MEI	JUN	RATA-RATA
1	Survey Kepuasan Masyarakat	87,13	87,49	87,51	87.37



## **BAB VI**

### **PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PALAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Secara berkala hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. laporan hasil SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan kepada masyarakat melalui mediasosial dan website rumah sakit.
3. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Dalam pengolahan data indeks kepuasan masyarakat dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program Microsoft (MS) Windows (MW).
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei kepuasan masyarakat yang di lakukan di RSUD dr. Rubini yaitu 1 bulan sekali.
6. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM dipublikasi melalui media pemberitaan online, website dan media jejaring social

## **BAB VII**

### **ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pemberian Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,72 dari unsur layanan, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,61 dan Kemudahan Mendapatkan Informasi mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,54.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui survei kepuasan masyarakat, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan”.
2. “Sarana dan prasarana perlu ditambah dan belum tersedia ”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan”.  
Kecepatan dalam memberikan pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD), ruang pelayanan rawat inap, rawat jalan dan depo farmasi.
2. “Sarana dan prasarana perlu ditambah dan belum tersedia ”.  
Saranan dan prasarana yang dianggap butuh adanya penambahan dan pergantian diantaranya adanya kantin/tempat makan di dalam rumah sakit, diberikannya Kasur/tikar untuk penjaga, terdapatnya jaringan internet untuk pasien dan keluarga, di sediakannya kursi untuk penjaga, penyediaan air gallon di setiap ruangan, terdapat mesin ATM, Lahan parkir yang tertutup,
3. Kebersihan WC dan ruangan
4. Penertiban Jumlah Pengunjung pasien

## 7.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Rutin Manajemen RSUD dr. Rubini Mempawah yang di lakukan setiap 1 minggu sekali, dan untuk jangka panjang pembahasan dan diskusi hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan di laksanakan bulan Oktober 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓	✓	✓	Bagian Pelayanan
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana		✓	✓	✓	Bagian Tata Usaha
3	Kebersihan Toilet	Malakukan Rapat evaluasi dengan pihak rekanan CS dan melakukan Monitoring Setian hari		✓	✓	✓	Bagian Penunjang
4	Pembatasan Jam berkunjung	Memberkukan Jam Besuk, Kontroling Satpam, Membuat Pengumuman Poster dan Media Informasi		✓	✓	✓	Bagian Umum dan Pengendalian

### 7.3 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 dr. Rubini Mempawah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada RSUD dr. Rubini Mempawah.

## **BAB VIII**

### **PENUTUP DAN KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s/d Juni 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Rubini Mempawah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,3. Dengan demikian nilai SKM RSUD dr. Rubini Mempawah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, biaya/ tariff, Penanganan pengaduan dan Kemudahan mendapatkan informasi.
- Semua saran dan kesan yang disampaikan oleh penerima layanan telah ditindaklanjuti dan akan terus dievaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Rubini Mempawah.



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

RUANGAN/UNIT:



#### PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH

#### RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/I yang kami hormati

Pemerintah Kabupaten Mempawah sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemerintah Kabupaten Mempawah berupaya menyajikan *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT* secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi Pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi Pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/I yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi Pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Mempawah, 20

Tim Survei

#### PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH

#### RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : KESEHATAN  
UNIT PELAYANAN : RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH  
ALAMAT : Jalan Raden Kusno No. 1 Mempawah  
TELEFON/FAX : (0561) 691981

#### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk mempersiapkan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau pun politik.

#### I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Nomor Responden: .....	Tanggal Survei: .....		
Umur: .....	Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/ MI kebawah 2. SMP/MTs/ Sederajat 3. SMA/SMK/MA/ Sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4/ S1 6. S-2/ Pendidikan Profesi 7. S-3	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI/ POLRI 4. Pegawai BUMN/ BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/ Wirausaha 7. Petani/ Rumah Tangga 8. Pelajar/ Mahasiswa 9. Lainnya .....	

**II. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG KEPUASAAN PELAYANAN**  
*(Berikan Centang (V/X) pada Gambar/ Tulisan)*

Menurut Bapak/ ibu Apakah Pelayanan yang di berikan RSUD dr. Rubini Sudah Memuaskan?	PUAS	TIDAK PUAS
		

**III. PENDAPAT MASYARAKAT/ RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(Lisakari/centang kode buruf/apaka sesuai jawabaa masyarakat/responden)*

1. Bagaimana Pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?  a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Cukup Sesuai d. Sesuai	P*)  1 2 3 4	6. Bagaimana Pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?  a. Tidak Kompeten/tidak mampu b. Kurang Kompeten/kurang mampu c. Cukup Kompeten/ cukup Mampu d. Kompeten/Mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?  a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Cukup Mudah d. Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat anda terhadap Sikap dan perilaku terkait kesopanan serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?  a. Tidak Sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan Kurang Ramah c. Cukup Sopan dan Cukup Ramah d. Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana Pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  a. Sangat Lama/Tidak Cepat b. Agak Lama/ Kurang Cepat c. Cukup Cepat d. Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?  a. Buruk b. Kurang Memadai c. Cukup Baik d. Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana Pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan?  a. Sangat mahal b. Mahal c. Wajar Terjangkau d. Gratis / Tanpa Biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana Pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?  a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat di tindaklanjuti d. Dikelola dengan baik dan cepat di tindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana Pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang di berikan?  a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Cukup Sesuai d. Sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana Pendapat Anda tentang kemudahan memperoleh informasi tentang penyalenggaraan pelayanan di unit pelayanan ini ?  a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Cukup Mudah d. Mudah	1 2 3 4

**IV. Saran Perbaikan, Masukan dan Harapan:**

## 2. Dokumentasi Pelaksanaan Pengisian SKM

