

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 2

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 3

3. Maksud dan Tujuan 3

B. PENGUMPULAN DATA SKM

1. Persiapan 5

2. Metode Pengumpulan Data 5

3. Lokasi Pengumpulan Data 6

4. Waktu Pelaksanaan SKM 7

5. Penentuan Jumlah Responden 7

C. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM 10

2. Indeks SKM (Unit Layanan dan per Unsur Layanan) 11

D. ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

2. Tren Nilai SKM 13

E. ANALISIS HASIL SKM 14

LAMPIRAN I KUISIONER

LAMPIRAN II DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

BAB 1

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 mengamalkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan

didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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;

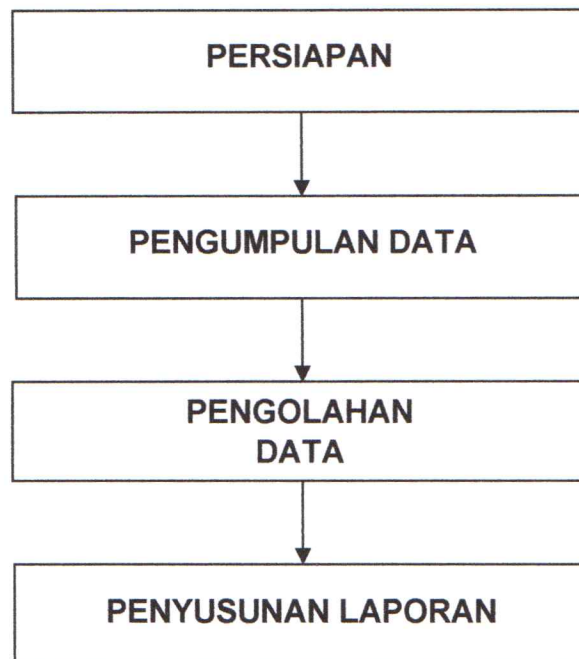
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarakan 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 RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	15 hari
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2024	60 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	15 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	10 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 102.960 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 390 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
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 III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 390 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	140	36 %
		PEREMPUAN	250	64 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	49	5 %
		SD	50	13 %
		SMP	35	9 %
		SMA	133	34 %
		D1-D2-D3	68	17 %
		S1/D4	79	20 %
		S2 Ke Atas	6	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	77	20 %
		TNI/POLRI	5	1 %
		SWASTA	99	20 %
		WIRASWASTA	91	23 %
		LAINNYA	118	30 %

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

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (<https://sukma.sragenkab.go.id/>) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,34	3,25	3,53	3,29	3,42	3,43	3,28	3,73
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,50 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,73. Kemudian unsur layanan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,53. Berikutnya unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,43.

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 di farmasi rawat jalan dimohon untuk lebih teliti dalam peresepan obat
- Antrean di loket pendaftaran dan farmasi rawat jalan menunggu terlalu lama

4.2 Rencana Tindak Lanjut

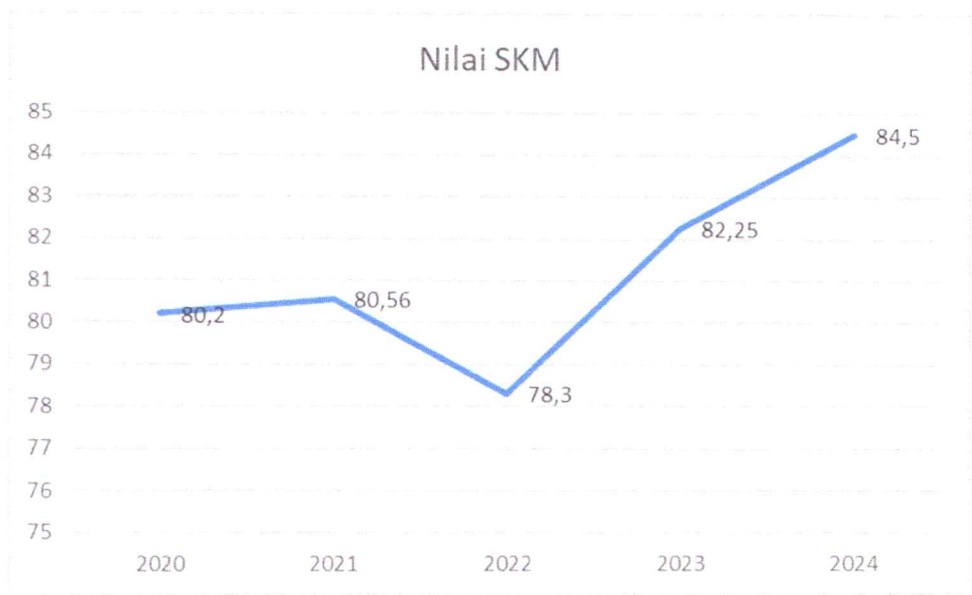
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online" - Melakukan evaluasi terhadap pelayanan sesuai standar pelayanan - Memberlakukan absensi finger print agar petugas datang tepat waktu (sesuai jadwal)			√	√	- Kabid Pelayanan - Kabag PEP dan IT
2	Sarana Prasarana	- Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan - Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan			√	√	Kasubag Umum dan RT
3	Produk Layanan	- Terus berinovasi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat			√	√	- Kabid Pelayanan - Kabag PEP dan IT

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 dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen 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. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No.

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2022

NAMA UNIT PELAYANAN

Tanggal Survei:

PETUNJUK PENGISIAN:

- 1. Tulis data Saudara pada kolombaris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
- 2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
- 3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
- 4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
- 6. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganif!
- 6. Isian Saudara dilaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Ditai oleh Petugas
Umur	 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. Tak Lulus SD 3. SMP 5. D1-D3-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SMA 6. S-1/D4	
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Swasta 4. Wiraswata 5. Lainnya.....(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima :		(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?		P ^{*)}
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikabla dengan baik.	1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai responden (nilai oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	
---------------------------------	--

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

2. Hasil Olah Data

Rekap Hasil Survei RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

[illegible]

28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12/07/2024 09:50
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/07/2024 09:51
30	3	3	4	4	3	3	4	3	4	12/07/2024 09:54
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12/07/2024 09:57
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/07/2024 09:59
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12/07/2024 14:30
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:11
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/07/2024 09:16
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:23
37	4	4	4	3	3	3	4	4	4	13/07/2024 09:34
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	13/07/2024 09:34
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	13/07/2024 09:35
40	4	3	4	3	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:36
41	3	3	3	4	3	4	4	3	3	13/07/2024 09:40
42	3	3	3	4	3	4	4	3	3	13/07/2024 09:40
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4	13/07/2024 09:40
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:44
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:44
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	13/07/2024 09:56
47	4	4	4	2	3	4	4	4	4	13/07/2024 09:57
48	3	4	4	4	3	3	4	4	4	15/07/2024 09:00
49	3	3	3	2	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:05
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	15/07/2024 09:43
51	4	3	4	3	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:54
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:54
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:54

54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:55
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	15/07/2024 09:57
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16/07/2024 09:04
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16/07/2024 09:18
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16/07/2024 09:44
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16/07/2024 09:44
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16/07/2024 09:44
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16/07/2024 09:44
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	16/07/2024 09:44
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16/07/2024 09:52
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/07/2024 09:52
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16/07/2024 09:53
66	3	4	3	3	4	4	3	3	4	17/07/2024 09:21
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17/07/2024 09:43
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17/07/2024 09:47
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17/07/2024 09:50
70	3	3	3	3	3	3	3	3	1	17/07/2024 14:20
71	3	3	3	3	3	3	3	2	4	18/07/2024 09:03
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18/07/2024 09:58
73	4	4	3	4	4	3	4	3	4	19/07/2024 14:32
74	3	3	3	4	3	4	3	4	4	20/07/2024 09:04
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/07/2024 09:22
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/07/2024 09:22
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/07/2024 09:22
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/07/2024 09:22
79	4	4	3	4	4	4	4	3	4	20/07/2024 09:30
80	4	3	3	4	4	3	3	4	3	20/07/2024 09:42
81	3	3	3	4	3	3	3	2	3	20/07/2024 09:58

82	4	3	4	4	3	3	3	3	4	20/07/2024 14:07
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/07/2024 14:23
84	4	3	4	4	3	4	4	4	4	20/07/2024 14:37
85	3	4	4	2	3	4	4	3	4	21/07/2024 09:41
86	3	3	3	3	3	4	4	3	4	22/07/2024 09:02
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:02
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4	22/07/2024 09:08
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:08
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/07/2024 09:11
91	3	3	2	4	3	4	4	4	3	22/07/2024 09:11
92	3	4	3	4	3	4	4	4	4	22/07/2024 09:12
93	3	3	3	4	3	3	4	3	3	22/07/2024 09:15
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4	22/07/2024 09:17
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:22
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	22/07/2024 09:23
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:26
98	4	3	3	4	3	4	4	4	4	22/07/2024 09:26
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	22/07/2024 09:28
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	22/07/2024 09:28
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:29
102	3	3	3	4	3	3	4	3	3	22/07/2024 09:31
103	3	3	3	4	3	3	4	3	3	22/07/2024 09:32
104	4	3	4	3	3	4	4	4	4	22/07/2024 09:33
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/07/2024 09:33
106	3	3	2	4	3	3	3	2	3	22/07/2024 09:34
107	3	4	3	3	3	3	4	3	4	22/07/2024 09:38
108	4	3	3	4	3	3	3	3	3	22/07/2024 09:41
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	22/07/2024 09:41

[illegible]

138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23/07/2024 09:25
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/07/2024 09:26
140	3	2	3	3	3	2	3	2	3	23/07/2024 09:27
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23/07/2024 09:28
142	4	4	3	3	4	3	3	3	4	23/07/2024 09:30
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/07/2024 09:32
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/07/2024 09:35
145	3	3	3	2	3	3	4	3	4	23/07/2024 09:35
146	3	3	3	4	3	4	3	3	3	23/07/2024 09:35
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23/07/2024 09:37
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/07/2024 09:41
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23/07/2024 09:49
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/07/2024 09:52
151	4	3	3	4	3	4	3	2	4	23/07/2024 09:52
152	4	4	4	3	3	4	4	4	4	23/07/2024 09:53
153	4	4	4	3	3	4	4	4	4	23/07/2024 09:53
154	3	4	3	4	3	4	4	4	4	23/07/2024 09:56
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:00
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:01
157	3	3	2	2	2	3	3	3	4	24/07/2024 09:07
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:11
159	3	3	3	1	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:12
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:16
161	4	4	3	3	3	4	4	4	4	24/07/2024 09:20
162	4	4	3	3	3	4	4	4	4	24/07/2024 09:20
163	4	4	3	3	3	4	3	3	4	24/07/2024 09:22
164	3	3	3	3	3	4	3	3	4	24/07/2024 09:23
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:23

166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:24
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:24
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:25
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:28
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:30
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:31
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:31
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:35
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:36
175	4	3	3	3	3	3	3	3	4	24/07/2024 09:36
176	3	4	3	4	3	4	3	3	4	24/07/2024 09:40
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2024 09:43
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:45
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:48
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:53
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:53
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2024 09:57
183	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25/07/2024 09:01
184	3	3	3	4	3	4	3	4	4	25/07/2024 09:04
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/07/2024 09:10
186	3	3	2	4	3	3	3	2	2	25/07/2024 09:12
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/07/2024 09:13
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/07/2024 09:14
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/07/2024 09:14
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25/07/2024 09:25
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/07/2024 09:28
192	3	3	4	4	4	4	3	3	4	25/07/2024 09:29
193	3	4	4	4	4	3	4	4	4	25/07/2024 09:32

194	3	3	4	3	3	3	3	3	3	25/07/2024 09:40
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/07/2024 09:46
196	3	3	4	4	4	4	4	3	4	25/07/2024 09:51
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	25/07/2024 09:52
198	4	4	3	3	3	4	4	4	4	26/07/2024 09:00
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/07/2024 09:13
200	3	4	3	4	3	4	4	4	4	26/07/2024 09:20
201	4	3	2	3	4	4	3	3	4	26/07/2024 09:29
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/07/2024 09:32
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/07/2024 09:35
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/07/2024 09:35
205	3	4	4	4	3	4	4	4	4	26/07/2024 09:41
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/07/2024 09:41
207	3	3	3	4	3	3	4	3	4	26/07/2024 09:42
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/07/2024 09:49
209	4	3	3	3	4	4	4	3	4	27/07/2024 09:02
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/07/2024 09:05
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27/07/2024 09:08
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/07/2024 09:09
213	3	3	3	4	4	3	3	3	4	27/07/2024 09:18
214	3	3	3	3	3	3	3	2	3	27/07/2024 09:22
215	4	3	3	3	3	4	4	3	4	27/07/2024 09:27
216	3	3	2	3	3	3	3	3	4	27/07/2024 09:42
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/07/2024 09:42
218	3	3	3	4	3	3	3	3	1	27/07/2024 09:42
219	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27/07/2024 09:46
220	3	3	3	3	3	3	4	3	4	27/07/2024 09:48
221	3	3	3	3	3	3	4	3	4	27/07/2024 09:48

222	3	3	3	4	3	3	3	3	1	27/07/2024 09:52
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3	27/07/2024 09:55
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27/07/2024 09:56
225	4	3	3	4	3	3	4	4	4	27/07/2024 09:59
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27/07/2024 14:19
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29/07/2024 09:12
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29/07/2024 09:30
229	3	3	3	4	3	3	4	4	4	29/07/2024 09:54
230	4	4	4	3	4	4	4	4	4	30/07/2024 09:01
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30/07/2024 09:05
232	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30/07/2024 09:08
233	4	4	4	3	4	4	4	3	4	30/07/2024 09:09
234	3	3	2	2	3	4	4	4	4	30/07/2024 09:16
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30/07/2024 09:22
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30/07/2024 09:24
237	4	4	3	4	3	4	4	4	4	30/07/2024 09:24
238	3	3	3	4	3	4	4	3	4	30/07/2024 09:30
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30/07/2024 09:31
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30/07/2024 09:31
241	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30/07/2024 09:31
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30/07/2024 09:33
243	4	4	4	3	4	4	4	4	4	30/07/2024 09:38
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4	30/07/2024 09:39
245	4	3	3	4	3	4	4	4	4	30/07/2024 09:39
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30/07/2024 09:48
247	4	4	4	4	3	4	3	4	4	30/07/2024 09:50
248	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31/07/2024 09:01
249	4	3	3	4	3	4	4	3	4	31/07/2024 09:08

[illegible]

[illegible]

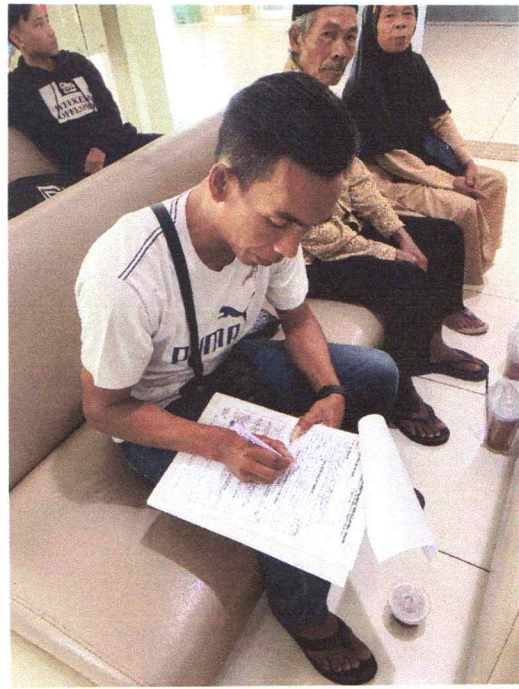
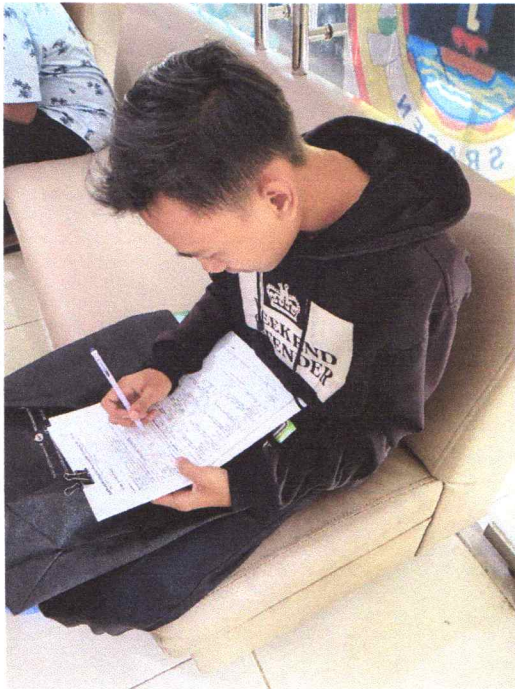
306	3	4	3	3	3	3	3	3	3	03/09/2024 09:36
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	03/09/2024 09:39
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/09/2024 09:42
309	4	4	3	4	3	4	3	3	4	03/09/2024 09:44
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/09/2024 09:48
311	3	3	4	4	4	4	3	4	4	03/09/2024 14:37
312	4	4	3	3	4	4	3	4	4	03/09/2024 14:44
313	4	4	4	3	3	3	3	3	4	04/09/2024 09:13
314	2	2	2	2	2	1	2	1	2	04/09/2024 09:51
315	3	4	3	3	4	4	4	4	4	06/09/2024 09:07
316	4	4	4	4	3	4	4	4	4	06/09/2024 09:10
317	3	4	3	4	4	4	3	4	4	06/09/2024 09:17
318	3	4	3	4	4	4	3	4	4	06/09/2024 09:21
319	3	4	3	4	4	4	3	4	4	06/09/2024 09:21
320	3	4	3	4	4	4	3	4	4	06/09/2024 09:21
321	3	3	3	4	3	3	3	4	4	06/09/2024 09:24
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/09/2024 09:25
323	3	3	3	4	3	3	4	3	4	06/09/2024 09:27
324	3	4	4	4	4	4	4	4	4	06/09/2024 09:27
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/09/2024 09:30
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	06/09/2024 09:51
327	3	3	3	2	3	3	3	2	3	06/09/2024 09:52
328	3	3	4	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:00
329	4	3	2	4	4	3	3	3	4	07/09/2024 09:09
330	3	3	3	4	3	3	3	2	3	07/09/2024 09:10
331	3	3	3	4	3	4	3	4	4	07/09/2024 09:12
332	3	4	3	4	4	4	3	3	4	07/09/2024 09:15
333	4	3	2	4	3	4	3	3	4	07/09/2024 09:16

334	4	4	3	4	3	4	4	4	4	07/09/2024 09:22
335	3	4	3	4	4	4	4	3	4	07/09/2024 09:23
336	3	3	3	4	3	3	3	2	4	07/09/2024 09:27
337	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:36
338	4	3	4	4	4	4	4	4	4	07/09/2024 09:36
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/09/2024 09:36
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/09/2024 09:37
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	07/09/2024 09:37
342	3	3	3	3	3	3	3	2	4	07/09/2024 09:44
343	3	3	3	4	3	4	3	4	4	07/09/2024 09:44
344	3	4	3	4	4	4	4	4	4	07/09/2024 09:46
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	07/09/2024 09:46
346	3	4	3	4	3	4	4	3	4	07/09/2024 09:47
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:48
348	3	4	3	4	3	3	3	3	3	07/09/2024 09:49
349	3	3	3	3	3	3	4	3	4	07/09/2024 09:49
350	4	4	3	4	3	3	3	3	3	07/09/2024 09:50
351	3	4	3	4	4	3	3	3	4	07/09/2024 09:51
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:53
353	4	4	3	4	4	3	3	3	4	07/09/2024 09:57
354	4	3	3	4	3	4	4	3	4	07/09/2024 09:58
355	3	3	3	4	4	4	4	3	4	07/09/2024 09:59
356	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:59
357	3	3	4	3	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:59
358	3	3	3	4	3	3	3	3	4	07/09/2024 09:59
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4	09/09/2024 09:25
360	3	3	3	4	3	3	4	3	4	09/09/2024 14:07
361	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:01

362	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:01
363	4	3	3	3	4	4	4	4	4	10/09/2024 09:04
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/09/2024 09:08
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:14
366	3	2	2	4	2	3	4	2	3	10/09/2024 09:30
367	3	3	3	4	3	3	3	2	4	10/09/2024 09:31
368	4	3	3	4	4	3	4	3	4	10/09/2024 09:36
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:36
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:44
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:44
372	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10/09/2024 09:44
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/09/2024 09:44
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:45
375	3	3	3	4	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:45
376	3	3	3	4	3	3	3	2	4	10/09/2024 09:45
377	3	3	3	3	3	3	3	2	3	10/09/2024 09:45
378	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:46
379	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:46
380	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:46
381	3	3	2	3	3	3	3	2	4	10/09/2024 09:46
382	3	3	3	3	3	3	3	2	3	10/09/2024 09:47
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:47
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:47
385	4	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:50
386	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2024 09:50
387	3	3	4	3	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:51
388	3	2	2	4	2	3	4	2	3	10/09/2024 09:52
389	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2024 09:59

[illegible]

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,50. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,73. Kemudian unsur layanan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,53, Berikutnya unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,43.

Sragen, 21 September 2024

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN



dr. JOKO HARYONO, M.Kes
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19701124 200312 1 006

BAB V

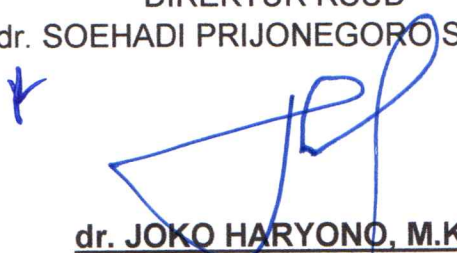
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,50. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,73. Kemudian unsur layanan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,53, Berikutnya unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,43.

Sragen, 21 September 2024

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN


dr. JOKO HARYONO, M.Kes

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19701124 200312 1 006

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 1

B. DISKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

1. Diskripsi Rencana Tindak Lanjut 2

2. Rencana Tindak Lanjut SKM 3

3. Realisai Tindak Lanjut SKM 4

C. KESIMPULAN

1. Kesimpulan 7

BAB I

PENDAHULUAN

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 RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen 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 RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,28	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26	B
3	Waktu Penyelesaian	3,14	B
4	Biaya/Tarif	3,50	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,22	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B
7	Perilaku Pelaksana	3,41	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,17	B
9	Sarana dan Prasarana	3,66	A

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

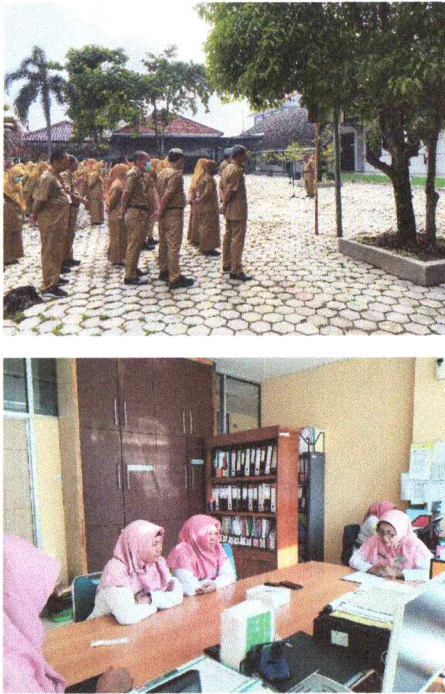
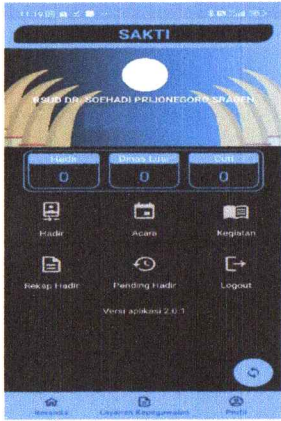
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online" - Melakukan evaluasi terhadap pelayanan sesuai standar pelayanan - Memberlakukan absensi finger print agar petugas datang tepat waktu (sesuai jadwal)	√				- Kabid Pelayanan - Kabag PEP dan IT
2	Sarana Prasarana	- Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan - Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan	√	√			Kasubag Umum dan RT
3	Produk Layanan	- Terus berinovasi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat	√	√			- Kabid Pelayanan - Kabag PEP dan IT

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	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Proses	Melakukan sosialisasi pendaftaran online melalui aplikasi mobile jkn bagi pasien bpjs dan aplikasi "dipasne" bagi pasien umum yang akan melakukan rawat jalan di RSUD dr Soehadi Prijonegoro untuk menghindari antrean yang Panjang di loket pendaftaran		- Pasien yang lanjut usia masih awam dengan adanya pendaftaran online - Beberapa pasien tidak memiliki hp android yang belum mendukung untuk mengunduh aplikasi mobile jkn maupun dipasne - Belum semua petugas melakukan peng inputan surat rujukan online

	1.2 Melakukan evaluasi terhadap pelayanan sesuai standar pelayanan	Sudah	• Melakukan perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat. • Menerima pengaduan secara online maupun offline dari pengunjung/pasien yang menggunakan layanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro. • Melakukan pembinaan pada saat apel pagi maupun pembinaan internal bagi petugas pelayanan supaya meningkatkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.		• Perbaikan SOP di beberapa pelayanan yang terus dilakukan supaya sesuai untuk meningkatkan pelayanan.
	1.3 Memberlakukan absensi finger print agar petugas datang tepat waktu (sesuai jadwal)		• Melakukan pemberlakuan absensi aplikasi "SAKTI" bagi karyawan/karyawati ASN di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro dan finger print bagi semua karyawan/karyawati RSUD dr. Soehadi Prijonegoro sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan kedisiplinan.		• Kurang disiplinnya karyawan/karyawati dalam melakukan absen secara finger print 1

2	2.1 Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan	Sudah	Membuat usulan anggaran pengadaan dan pemeliharaan jenis sarana prasarana yang diperlukan.		Belum semua usulan anggaran terpenuhi dikarenakan prioritas kebutuhan yang lebih penting.
	2.2 Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan	Sudah	- Melakukan Inventaris sarana dan prasarana dengan melakukan pengecekan antara data administratif dengan kondisi fisik di lapangan. - Melakukan perawatan sarana dan prasarana demi kenyamanan pasien/pengunjung RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen - Melakukan perbaikan kerusakan sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan pengunjung maupun pasien - Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang belum tersedia di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung dan pasien.	   	



3	3.1 Terus berinovasi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat	• Adanya inovasi TANTE AGRESIF (Tangani Stroke dengan Cepat, Tepat, Tanggap, dan Komprehensif) untuk memfasilitasi pasien dengan gejala stroke supaya mendapatkan penanganan secara cepat dan tepat. • Adanya Inovasi APOWHERE (Apoteker Everywhere) sebagai sarana komunikasi dan konsultasi pasien dan Masyarakat terkait penggunaan obat yang diberikan tanpa harus ke rumah sakit kembali.	• Belum semua Masyarakat mengetahui adanya inovasi tersebut.
---	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Penggunaan pendaftaran online mobile JKN belum dapat berjalan secara menyeluruh, dikarenakan belum semua pasien dan pengunjung memiliki aplikasi mobile JKN.
 - Pasien maupun pengunjung belum bisa melakukan pendaftaran online mobile JKN, dikarenakan rujukan online yang belum di inputkan oleh petugas.

Sragen , 21 September 2024

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN



dr. JOKO HARYONO, M.Kes

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19701124 200312 1 006