



**SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
BLUD RS BENYAMIN GULUH
KAB. KOLAKA**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan sejak bulan Januari sampai dengan Oktober 2022.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kolaka, selain itu Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kolaka.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DIREKTUR

BLUD RS BENYAMIN GULUH KAB.KOLAKA,



dr. H. MUHAMMAD RAFI

Pembina Tk.I,Gol.IV/b

Nip. 19670201 200112 1 007

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
BLUD RS Benyamin Guluh Kab.Kolaka Tahun 2023 | I

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan sejak bulan Januari sampai dengan April 2022.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kolaka, selain itu Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kolaka.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DIREKTUR

BLUD RS BENYAMIN GULUH KAB.KOLAKA,



dr. H. MUHAMMAD RAFI

Pembina Tk.I,Gol.IV/b

Nip. 19670201 200112 1 007

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 708), untuk mengetahui sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kolaka, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara disatu sisi dan disisi lainnya negara berkewajiban memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, pada tahun 2022 ini dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014, kemudian dirubah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 merupakan salah satu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survey dimaksud yaitu :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Bupati Kolaka Nomor 188.45/120/2021 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka.

C. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan, pada unit penyelenggara Publik Pemerintah Kab. Kolaka. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu semua fasilitas yang mendukung aktivitas pelayanan publik untuk kelancaran dan kenyamanan.

E. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menghindari adanya variasi pengukuran kepuasan masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan tersebut merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun sasaran dari SKM tersebut adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh karena adanya data SKM adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.

BAB II

PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

A. Persiapan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka dilaksanakan secara swakelola..

Pada tahap persiapan dilakukan penetapan pelaksanaan, penyiapan bahan, dan penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data, Adapun bahan utama yang perlu dipersiapkan adalah kuisisioner yang telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden yang dipilih berdasarkan jumlah populasi penerima pelayanan. Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka. Sedangkan waktu pelaksanaan SKM sendiri adalah periode bulan Januari s/d April 2023. Adapun jadwal waktu pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2023
2	Penyebaran Kuesioner SKM	Januari s/d April 2023
3	Pengolahan data	Januari s/d April 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2023

B. Pelaksanaan pengumpulan data.

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, dilakukan wawancara kepada responden dan pengisian kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dan hasilnya dikumpulkan

oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya di serahkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kolaka selaku Tim Survei Kepuasan Masyarakat untuk diolah menjadi laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kolaka Tahun 2022.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Adapun bentuk pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07-3,53	76,61 - 88,30	B	Baik

4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik
---	-----------	--------------	---	-------------

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program sistem *data base*, data kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam format excel mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan masing-masing unsur pelayanan di jumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan untuk menarik sampel, maka jumlah masing-masing perunsur dibagi dengan jumlah responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, jumlah rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Pengujian kualitas data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan kedalam kuesioner disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, Jenis Kelamin Pendidikan, dan Pekerjaan, informasi ini untuk mengetahui profil responden penerima layanan pada unit-unit pelayanan.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. HASIL PENYUSUNAN SKM

3. BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap kuisisioner yang masuk dengan jumlah populasi 2400 dan ditarik sampel 331 sesuai dengan tabel Krejcie dan Morgan yang terdapat pada Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017. maka dapat diperoleh nilai SKM untuk BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka pada Tahun 2022 adalah 80,07 mengalami Penurunan dari Tahun sebelumnya dengan nilai 80,79 jika mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran SKM maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka dengan mutu pelayanan B. Adapun nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan BLUD RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,15	78,78	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,14	78,55	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,14	78,55	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,29	82,33	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,14	78,40	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,19	79,83	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,27	81,87	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,22	80,51	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	89,05	A	Sangat Baik
Nilai Rata – rata tertimbang		3,20			
Indeks Kepuasan Masyarakat		80,07		B	BAIK

B. ANALISA HASIL SURVEI

Perolehan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang memperoleh nilai terendah dan tertinggi pada masing-masing unsur dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 3.19

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

NO	Unit Pelayanan Publik	Jumlah Sampel Kuesioner	Nilai Per Unsur Pelayanan				IKM Unit Pelayanan	Mutu	Kinerja Unit
			Tertinggi	Nilai	Terendah	Nilai			
1	BLUD RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka	331	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,14	80,07	B	Baik

Dari tabel diatas dapat dilihat dari 18 Unit Pelayanan Hanya 1 (Satu) Unit Pelayanan yang memperoleh mutu pelayanan *Sangat Baik* (A), 15 (Lima Belas) Unit Pelayanan memperoleh mutu pelayanan *Baik* (B), dan 2 (Dua) Unit Pelayanan yang menunjukkan mutu pelayanan *Kurang Baik* (C). dari Sembilan jumlah Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur ke 4 yaitu Biaya/Tarif dengan jumlah 15 (Lima Belas) Unit pelayanan, dan 3 (Tiga) Unit Pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi pada unsur ke 9 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Untuk melihat perbandingan perolehan capaian nilai Indeks kepuasan masyarakat Tahun 2021 dan Tahun 2022 pada Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.20

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Pemerintah Kabupaten Kolaka Tahun 2021 dan Tahun 2022

No	Unit Pelayanan	Tahun 2021		Tahun 2022		Ket
		IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	
1	BLUD RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka	80,79	B	80,07	B	(-)

Keterangan : (-) Mengalami Penurunan, (+) mengalami Peningkatan.

Dari tabel di atas dapat dilihat pada unit pelayanan yang nilai rata-rata Indeks Kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit layanan mengalami peningkatan dimana pada Tahun 2021 terdapat 15 Unit layanan dan Tahun 2022 menjadi 18 Unit layanan yang mana rata-rata mendapatkan mutu layanan B (Baik), pada Tahun berikutnya kami berupaya agar semua unit layanan dapat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mulai dari nilai terendah sampai dengan nilai tertinggi.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling rendah nilainya, penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Unit Pelayanan BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka sebagai berikut :

Tabel 3.21
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkup
BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Tahun	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Persyaratan	Sosialisasi Kepada Masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan layanan	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan	
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	Melakukan Review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan	

3	Waktu Penyelesaian	*Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan *Menambah Personil/petugas pelayanan	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
4	Biaya/Tarif	*Membuat Spanduk/Banner berisi slogan pelayanan tidak di pungut biaya. *Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
5	Produk spesifikasi produk layanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis layanan	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	*Mengikut sertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis terkait pemberian pelayanan.	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Memberikan arahan/bimbingan kepada petugas pelayanan secara rutin	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan	√	√	√	√	2022/2023	Pimpinan unit Pelayanan

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Kabupaten Kolaka menjadi baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan terdapat tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkup BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka yang mana telah diuraikan dalam laporan ini, olehnya perbaikan yang akan dilaksanakan di harapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkup BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka Tahun 2022 memperoleh mutu pelayanan Baik (B), namun terdapat beberapa unsur Pelayanan yang menjadi perhatian pada beberapa Unit Pelayanan yaitu ;
 - Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh Nilai 76,16 (Kurang Baik);
2. Nilai rata-rata unsur layanan tertinggi pada Unit Pelayanan Publik BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka terdapat Pada unsur Biaya Tarif dan Penanganan Pengaduan yang memperoleh nilai mutu pelayanan A (Sangat Baik).

B. SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit pelayanan publik dilingkup BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka Tahun 2022 tersebut, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlu adanya komitmen penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan teknis agar lebih aktif, inovatif, konsentrasi/focus dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Tugas dan Fungsi serta Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan Penerapan Teknologi Informasi (IT) dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Perubahan Persyaratan, prosedur layanan dan waktu layanan dapat di publikasikan/dikomunikasikan kepada masyarakat melalui media cetak/elektronik atau melalui kecamatan atau kelurahan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan berkomitmen untuk tetap menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
5. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, agar Penyelenggara Pelayanan Publik dilingkup Pemerintah Kabupaten Kolaka dapat terus memenuhi perubahan harapan penguuna layanan . Untuk itu diperlukan komitmen kuat baik dari pihak manajemen, pegawai maupun seluruh pihak.
6. Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkup BLUD RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka di harapkan dapat melakukan inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.
7. Penerapan Reward terhadap petugas.

Lampiran