

*Melayani dengan Hati*

# LAPORAN SKM 2023

## **BLUD RUMAH SAKIT BENYAMIN GULUH KOLAKA**

**JL. Mekongga Indah. By Pass Kolaka- Pomalaa,  
Kel. Tahoa Kec.Kolaka, Kab.Kolaka**



## DAFTAR ISI

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, 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 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 BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan 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 BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan 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	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5.154 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 357 orang.

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



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 357 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	154	53%
		PEREMPUAN	203	57%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	36	8%
		SLTA	216	48%
		DIII	0	0
		SI	101	40%
		S2	18	4%
3	PEKERJAAN	PNS	63	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	135	30%
		WIRUSAHA	40	9%
		LAINNYA	111	46%

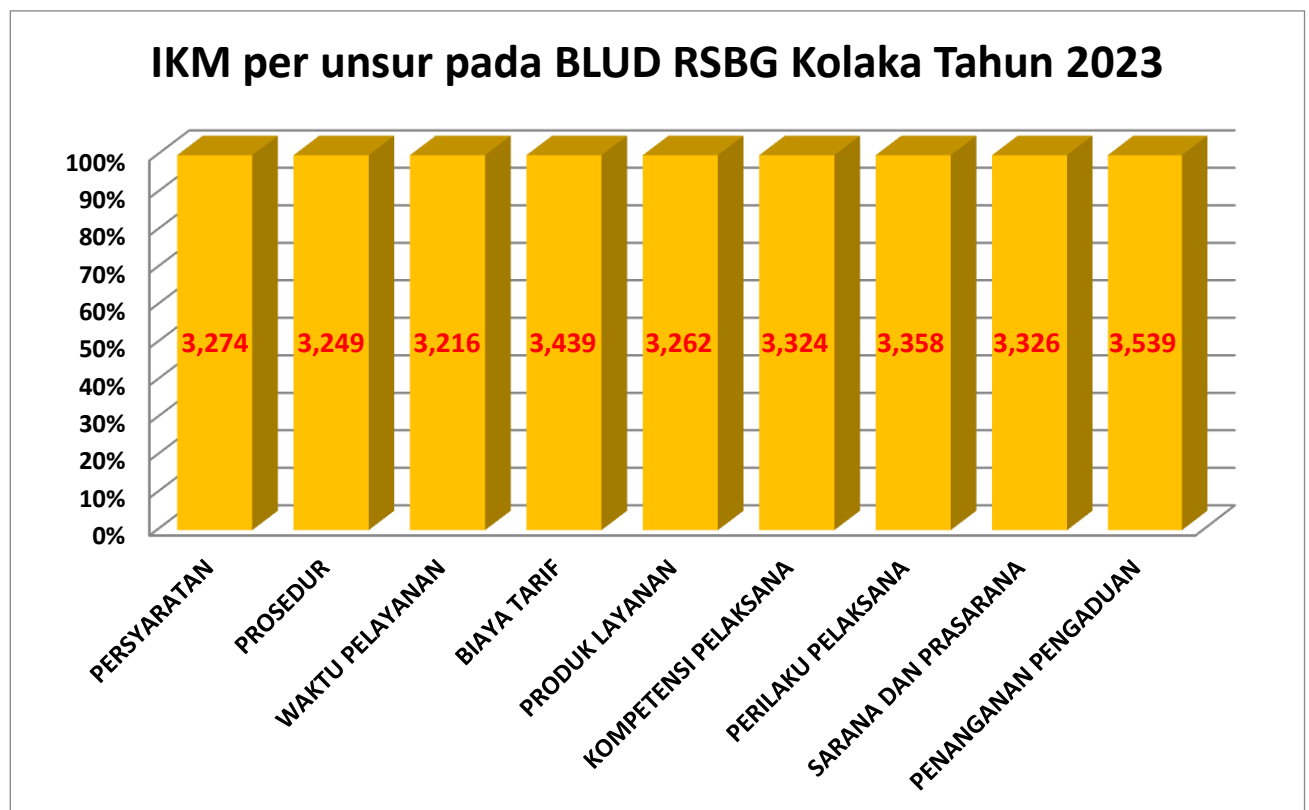
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,27	3,24	3,12	3,43	3,26	3,32	3,58	3,32	3,53
<b>Kategori</b>	B	B	C	B	B	B	B	B	C
<b>IKM Unit Layanan</b>	83,20 (B Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## 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 3,21.
2. Sedangkan unsur unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,53 dari unsur Pengaduan, dan Biaya/tarif mendapatkan 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 :

- “Loket pelayanan di loket input data dengan menggunakan pelayanan internet” dan menggunakan Finger setiap pasien yang mendapatkan layanan BPJS.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### 4.2 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 **Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir)**. 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:

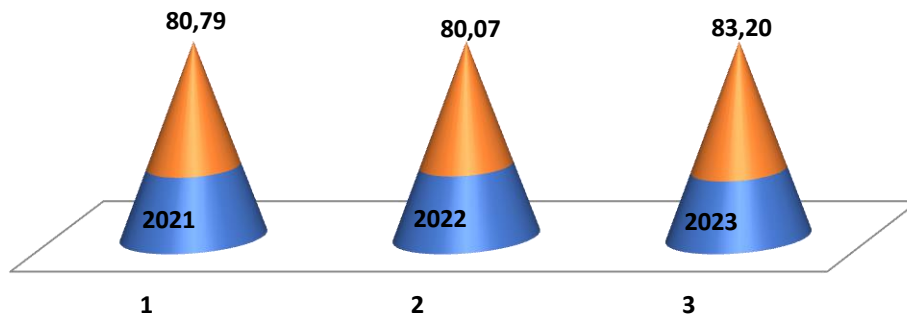
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian IT
		Penambahan Finger pada loket Pendaftaran		√			Pengadaan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

### 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 BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka dapat dilihat melalui grafik berikut :

## NILAI SKM BLUD RSBG KOLAKA TAHUN 2021 - 2023

■ TAHUN ■ JUMLAH



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,20. Meskipun demikian, nilai SKM BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi

Kolaka, 15 Januari 2024



Direktur BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka

Muhammad Rafi

NIP.19670201 200112 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

## 2. Hasil Olah Data SKM

### LAMPIRAN I

#### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESPOND.	NILAI UNSUR PELAYANAN									SARAN DAN MASUKAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
17	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	3	3	3	4	4	4	



33	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
34	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
35	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	4	4	3	3	3	3	3	3	1	
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
52	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	4	3	2	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	1	

75	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	2	4	3	4	3	3	4	
92	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
95	3	3	2	3	3	3	3	4	2	
96	3	3	2	3	3	3	3	4	2	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	4	3	3	3	2	3	3	2	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	3	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	4	4	4	3	3	3	3	3
139	4	3	4	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	4	3	3	3	3	3	3	4
143	4	4	3	4	4	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3	4	3	3	4
145	4	4	3	4	3	3	4	4	4
146	3	4	4	4	3	3	3	3	2
147	4	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	2	4	3	3	3	3	1
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	4	4	4	3	3	3	3
151	3	4	4	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	2	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	2	3	3	3	2	4
155	4	3	3	4	3	3	4	3	4
156	4	3	3	4	3	3	3	4	4
157	4	3	3	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3

159	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
160	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
161	4	3	2	3	3	3	3	2	4	
162	3	3	1	4	3	3	3	3	4	
163	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
164	3	3	4	1	3	3	3	4	3	
165	4	3	1	3	3	4	4	3	4	
166	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
168	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	1	2	2	3	4	4	3	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
173	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
174	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
175	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
176	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
178	3	1	3	4	3	4	3	3	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
181	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
182	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
183	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
187	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
188	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
189	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
193	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
196	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
199	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
200	3	4	3	4	4	4	4	4	4	

201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	3	2	4	3	4	2	3	4	
209	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
210	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
211	2	3	3	4	2	3	4	3	3	
212	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
213	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
216	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
217	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
218	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
219	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
221	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
222	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
223	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
224	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
225	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
226	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
227	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
228	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
229	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
230	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
231	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
232	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
233	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
234	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
235	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
236	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
237	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	2	3	4	4	4	3	
239	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	2	3	4	4	4	4	

243	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
244	4	4	3	2	3	4	3	4	4	
245	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
247	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
248	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
251	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
252	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
253	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
254	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
255	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
256	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
258	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
259	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
262	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
263	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
265	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
266	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
267	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
268	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
271	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
274	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
275	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
276	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
277	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
278	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
279	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
280	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
281	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
282	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
283	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
284	3	1	3	4	3	3	4	3	4	

285	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
287	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
288	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
289	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
296	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
299	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
301	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
305	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
306	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
308	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
316	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
317	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
318	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
320	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
321	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
322	3	3	2	2	3	3	3	4	4	
323	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
324	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

327	3	3	4	2	3	3	3	4	4	
328	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
329	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
330	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
331	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
333	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
334	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
336	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
337	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
339	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
340	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
341	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
342	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
343	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	3	2	3	2	3	3	3	3	4	
346	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
347	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
348	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
350	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
351	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
352	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
353	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
354	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
357	3	3	3	3	3	3	3	4	4	



<b>NILAI / UNSUR</b>	<b>16878</b>	<b>16733</b>	<b>16601</b>	<b>17755</b>	<b>16831</b>	<b>17131</b>	<b>17299</b>	<b>17117</b>	<b>18253</b>	
<b>NRR / UNSUR</b>	<b>3,275</b>	<b>3,247</b>	<b>3,221</b>	<b>3,445</b>	<b>3,266</b>	<b>3,324</b>	<b>3,356</b>	<b>3,321</b>	<b>3,542</b>	
<b>NRR tertbg/ unsur</b>	<b>0,363</b>	<b>0,36</b>	<b>0,358</b>	<b>0,382</b>	<b>0,362</b>	<b>0,369</b>	<b>0,373</b>	<b>0,369</b>	<b>0,393</b>	<b>3,330</b>
<b>Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan</b>										<b>83,238</b>

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
<b>U1</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>3,275</b>
<b>U2</b>	<b>PROSEDUR</b>	<b>3,247</b>
<b>U3</b>	<b>WAKTU PELAYANAN</b>	<b>3,221</b>
<b>U4</b>	<b>BIAYA TARIF</b>	<b>3,445</b>
<b>U5</b>	<b>PRODUK LAYANAN</b>	<b>3,266</b>
<b>U6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>3,324</b>
<b>U7</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	<b>3,356</b>
<b>U8</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>3,321</b>
<b>U9</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN</b>	<b>3,542</b>

<b>IKM UNIT PELAYANAN ( Hasil Konversi ) :</b>	<b>83,238</b>	<b>BAIK</b>
--	---------------	-------------

**MUTU PELAYANAN :**

<b>A ( Sangat Baik )</b>	<b>:</b>	<b>88,31 - 100,00</b>
<b>B ( Baik )</b>	<b>:</b>	<b>76,61 - 88, 30</b>
<b>C ( Kurang Baik )</b>	<b>:</b>	<b>65,00 - 76,61</b>
<b>D ( Tidak Baik )</b>	<b>:</b>	<b>25,00 - 64,99</b>

**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**

**LAPORAN HASIL LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2023**



**BLUD RUMAH SAKIT  
BENYAMIN GULUH KOLAKA**

# **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 (unit penyelenggara pelayanan) 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 (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/Tarif		
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

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 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 (Nama Kegiatan)					
		1.2 (Nama Kegiatan)					
		1.3 (Nama Kegiatan)					
2	Unsur 2	2.1 (Nama Kegiatan)					
		2.2 (Nama Kegiatan)					
		2.3 (Nama Kegiatan)					
3	Unsur 3	3.1 (Nama Kegiatan)					
		3.2 (Nama Kegiatan)					
		3.3 (Nama Kegiatan)					

### 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 (Nama Kegiatan)				
	1.2 (Nama Kegiatan)				
	1.3 (Nama Kegiatan)				
2	2.1 (Nama Kegiatan)				
	2.2 (Nama Kegiatan)				
	2.3 (Nama Kegiatan)				
3	3.1 (Nama Kegiatan)				

	3.2 (Nama Kegiatan)				
	3.3 (Nama Kegiatan)				



## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak ....% (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:
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - .....dst
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Jakarta, 15 Desember 2023

Kepala UPP/Kepala Dinas

Nama

NIP