LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang menguasai dan mengatur alam semesta beserta segala isinya. Survei indeks kepuasan masyarakat untuk triwulan IV ini telah dapat kami selesaikan. Sebagai salah satu alat ukur atau indikator mutu pelayanan publik, khususnya rumah sakit maka survei indeks kepuasan masyarakat sudah semestinya bisa dilakukan secara berkelanjutan.

Dengan motivasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kebumen dan sekitarnya dengan slogan SENYUM (Sigap Empati Nyaman Yakin Unggul dan Memuaskan) semoga survei indeks kepuasan masyarakat ini bisa menjadi salah satu sarana untuk memberikan pelayanan lebih baik dari hari ke hari.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Seluruh pejabat struktural RSUD Dr. Soedirman atas kinerjanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
2. Seluruh anggota Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas dedikasi dan kerja kerasnya.
3. Seluruh teman sejawat yang telah mendukung dan membantu terlaksananya survei ini.
4. Seluruh pasien dan keluarga yang telah menjadi “rekan” kami dalam melaksanakan survei, terima kasih kerjasamanya, semoga anda selalu diberikan kesehatan
5. Seluruh pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini.

Sebagai laporan kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kami mohon saran, kritik, dan masukan dari demi perbaikan kualitas pelayanan RSUD dr. Soedirman di masa yang akan datang.

Kebumen, 31 Maret 2025

DIREKTUR
RSUD Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN

dr.H. ARIF KOMBDI,M.Sc
Pembina Tk.I
NIP. 19680127 200212 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR			2
DAFTAR ISI			3
BAB I	PENDAHULUAN		4
	A.	Latar Belakang	4
	B.	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
	C.	Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB II	DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT		7
	Hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025.....		8
BAB III	REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT		12
	Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat		12
BAB IV	KESIMPULAN		15

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk pelayanan bidang kesehatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan RSUD dr. Soedirman Kebumen sebagai salah satu Institusi Pemberi Layanan Publik menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) empat kali pertahun.

Selain itu, data IKM dapat menjadi bahan analisis dan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh secara obyektif dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik bidang kesehatan oleh RSUD dr. Soedirman Kebumen selama ini masih memiliki kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan media sosial, media masa dan secara perorangan. Komplain pelanggan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja rumah sakit pemerintah.

Belum optimalnya kinerja pelayanan publik antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan proses pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pemberi pelayanan khususnya pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat baik melalui surat pembaca

maupun media pengaduan lainnya, misalnya: aduan tentang prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, pelayanan yang belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih banyak dijumpai tindakan yang mengindikasikan penyimpangan. Kesimpulan akhirnya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soedirman Kebumen mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Pelaksanaan Survey

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen Nomor 445/273 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen.

C. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr Soedirman Kebumen adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Dr. Soedirman Kebumen meliputi 9 unsur pelayanan.
2. Untuk mengetahui unsur pelayanan pada RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang belum memenuhi harapan masyarakat sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan.
3. RSUD Dr. Soedirman Kebumen memiliki data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
4. Sebagai salah satu sarana pengawasan oleh masyarakat terhadap kinerja pelayanan RSUD Dr. Soedirman Kebumen.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggaran pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. Soedirman Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,34	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,29	Baik
3	Waktu Penyelesaian	85,42	Baik
4	Biaya/Tarif	92,69	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,7	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,02	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87,05	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,14	Sangat Baik

Dari data pada tabel 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:

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

Tabel 2.3.
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab
			Januari				Februari				Maret				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.	Sarana dan prasarana	Perbaikan kamar mandi di bangsal rawat inap									√	√	√	√	Kabid Penunjang medis dan non medis
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi sistem dan alur pendaftaran/ pemeriksaan pasien rawat jalan											√	√	Kabid Pelayanan
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi layanan baru							√	√					Kabid Pelayanan

Sumber data : Pengolahah Data SKM Tahun 2025

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025.

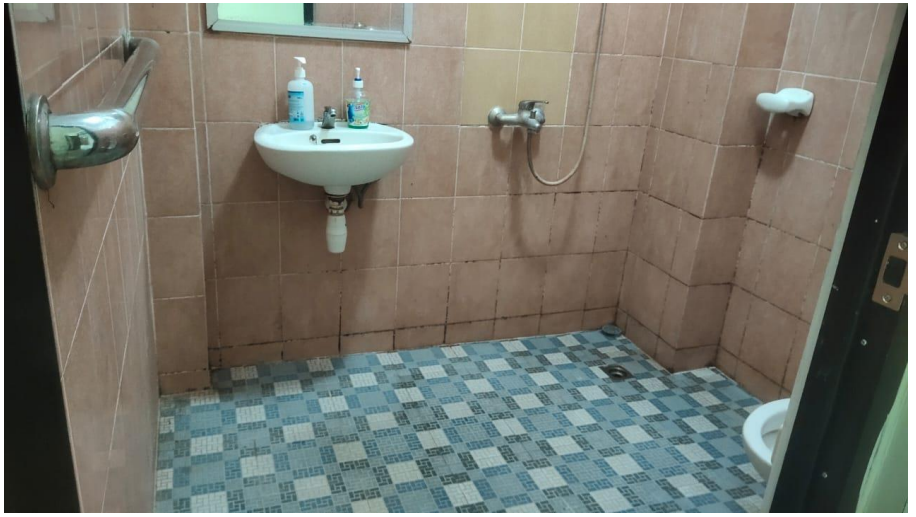
Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sarana dan Prasarana				
	Perbaikan kamar mandi di bangsal rawat inap	Sudah ditindaklanjuti	Kamar mandi ruang rawat inap (Melati, Bugenvil, Arumbinang) telah diperbaiki	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-

2	Waktu penyelesaian				
	Sosialisasi sistem dan alur pendaftaran/pemeriksaan pasien rawat jalan	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan broadcast reminder melalui WA kepada pasien yang telah terdaftar untuk hadir sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan agar tidak menunggu terlalu lama di pelayanan rawat jalan	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan				
	Sosialisasi pelayanan baru	Sudah ditindaklanjuti	Telah dilakukan publikasi terhadap informasi pelayanan baru	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-

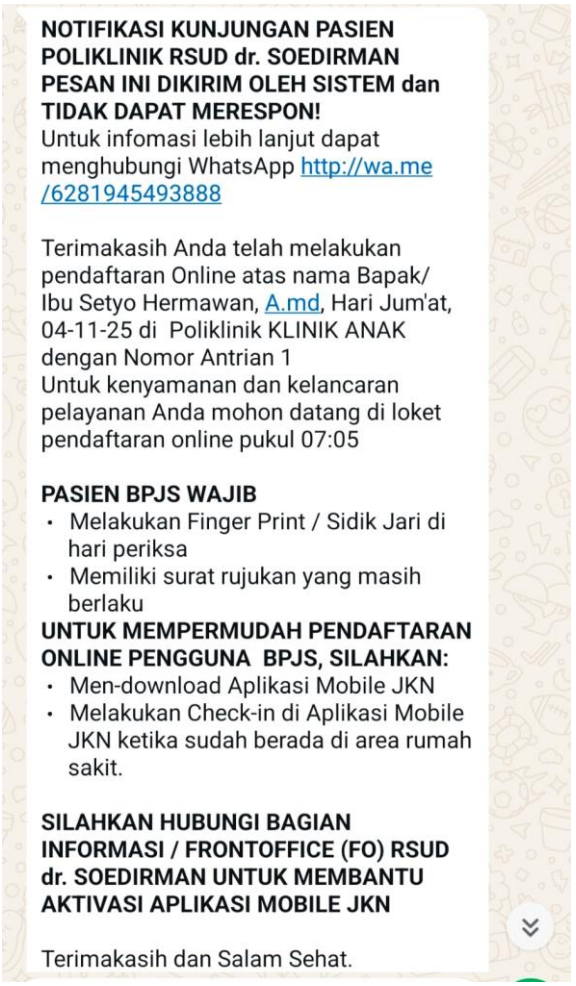
1 Sarana dan Prasarana

Telah dilaksanakan perbaikan kamar mandi di bangsal rawat inap



2. Waktu Penyelesaian

Telah dilakukan *broadcast reminder* melalui WA kepada pasien yang telah terdaftar untuk hadir sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan agar tidak menunggu terlalu lama di pelayanan rawat jalan



NOTIFIKASI KUNJUNGAN PASIEN POLIKLINIK RSUD dr. SOEDIRMAN PESAN INI DIKIRIM OLEH SISTEM dan TIDAK DAPAT MERESPON!
Untuk infomasi lebih lanjut dapat menghubungi WhatsApp http://wa.me/6281945493888

Terimakasih Anda telah melakukan pendaftaran Online atas nama Bapak/ Ibu Setyo Hermawan, A.md, Hari Jum'at, 04-11-25 di Poliklinik KLINIK ANAK dengan Nomor Antrian 1
Untuk kenyamanan dan kelancaran pelayanan Anda mohon datang di loket pendaftaran online pukul 07:05

PASIEN BPJS WAJIB
- Melakukan Finger Print / Sidik Jari di hari periksa
- Memiliki surat rujukan yang masih berlaku

UNTUK MEMPERMUDAH PENDAFTARAN ONLINE PENGGUNA BPJS, SILAHKAN:
- Men-download Aplikasi Mobile JKN
- Melakukan Check-in di Aplikasi Mobile JKN ketika sudah berada di area rumah sakit.

SILAHKAN HUBUNGI BAGIAN INFORMASI / FRONTOFFICE (FO) RSUD dr. SOEDIRMAN UNTUK MEMBANTU AKTIVASI APLIKASI MOBILE JKN

Terimakasih dan Salam Sehat.

3. Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan

Telah dilakukan publikasi terhadap informasi pelayanan baru

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu RSUD Dr. Soedirman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 100 % sehingga rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I sebesar 88,23.

DIREKTUR
RSUD Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN

dr.H. ARIF KOMEDI,M.Sc
Pembina Tk.I
NIP. 19680127 200212 1 002