



**Periode Januari - Maret 2024**

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



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARSA HUSADA BATU**  
JL. A. YANI NO. 10 -13 KOTA BATU

**DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V</b> .....	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perangkat daerah A sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021. Maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis QR Code 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 administrasi yang telah diberikan oleh RSUD Karsa Husada Batu.

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 RSUD Karsa Husada Batu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Karsa Husada Batu adalah tim yang sesuai SK Tim Kepala Perangkat Daerah.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SuKMa-e Jatim secara online, realtime dan berbasis *qrcode* 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 P RSUD Karsa Husada Batu 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 melalui handphone masing – masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap awal triwulan	4
2.	Pengumpulan Data	Setiap triwulan	20

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Akhir triwulan	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir triiwulan	4



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden (data diambil pada 1 April 2024, 13.00 WIB), dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	42%
		PEREMPUAN	19	58%
2	JENIS USIA	17 – 30	13	39%
		31 – 50	17	52%
		51 KEATAS	3	9%

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

Pengolahan data SKM telah dihitung secara otomatis di aplikasi SuKMa-e dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,36	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,39	B
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,09	B
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,61	A
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,39	B
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,39	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,45	B
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	3,76	A
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,52	B
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		<b>3,41</b>	<b>B</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>85,17</b>	

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.36	3.39	3.09	3.61	3.39	3.39	3.45	3.76	3.52
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,17 (B atau Baik)</b>								

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 3.09 Selanjutnya Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan layanan yang mendapatkan nilai 3.36 adalah nilai terendah kedua termasuk dalam unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 3.76 dan kewajaran biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

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 :

- Kantin harap dibuka 24 Jam
- Masalah Sarana dan Prasarana ruangan CVCU dan ICU

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

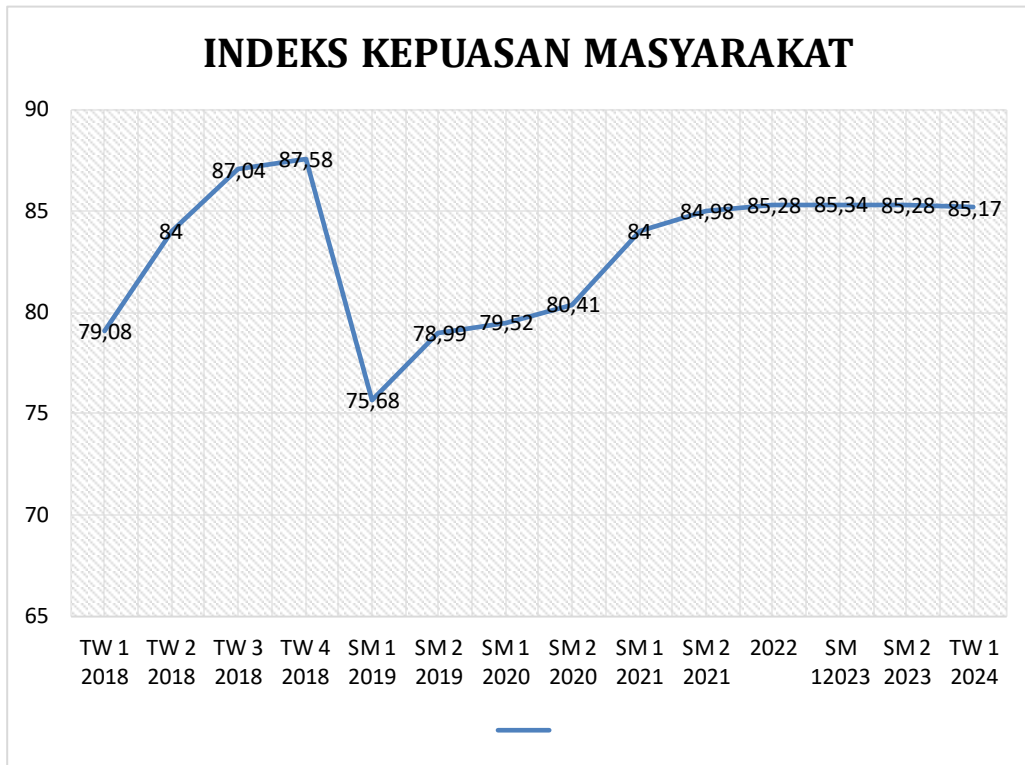
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

NO	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1	Kantin harap Buka 24 Jam	Bentuk Tindak Lanjut	Karena petugas terbatas, sementara diajukan 2 shift
		Waktu Pelaksanaan	Berjalan Mulai bulan Februari 2024

		Rencana Aksi	Kantin telah dibuka mulai 08.00 - 21.00 WIB
2	Pelayanan dan sarana prasarana sangat baik,, mungkin sedikit saran atap ruang tunggu ICU dan cvcu perlu di tambal km bocor jd biar tidak di tampung di ember,,kan kl banyak emberdan percikan air jd becek kelihatannya g enak trus itu jd jalan keluar masuk	Bentuk Tindak Lanjut	Dilakukan perbaikan sarana dan prasarana Atap ICU dan CVCU
		Waktu Pelaksanaan	25 Maret 2024
		Rencana Aksi	Telah dilakukan perbaikan Atap ICU dan CVCU pada Akhir Maret 2024

### 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 Karsa Husada Batu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 6. IKM RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2018-2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 pada RSUD Karsa Husada Batu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Karsa Husada Batu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.17. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Karsa Husada Batu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2024.
- Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.09 Selanjutnya Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan layanan yang mendapatkan nilai 3.36 adalah nilai terendah kedua termasuk dalam unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 3.76 dan kewajiban biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Batu,5 April 2024

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KARSA HUSADA BATU,  
DIREKTUR

**dr.MUHAMAD RIZAL, M.M,M.Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19770210 200312 1 011

Lampiran Terdiri dari:

1. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat memuat pertanyaan dengan 9 unsur sebagai berikut :

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Sangat Sesuai</li><li><input type="radio"/> Sesuai</li><li><input type="radio"/> Kurang Sesuai</li><li><input type="radio"/> Tidak Sesuai</li></ul>
2.	Apakah alur pelayanan di unit ini mudah untuk dijalani? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Sangat mudah</li><li><input type="radio"/> Mudah</li><li><input type="radio"/> Kurang mudah</li><li><input type="radio"/> Tidak mudah</li></ul>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Sangat cepat</li><li><input type="radio"/> Cepat</li><li><input type="radio"/> Kurang cepat</li><li><input type="radio"/> Tidak cepat</li></ul>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran tarif dalam pelayanan unit ini? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Gratis / Menggunakan BPJS</li><li><input type="radio"/> Murah</li><li><input type="radio"/> Wajar</li><li><input type="radio"/> Cukup Mahal</li><li><input type="radio"/> Sangat Mahal</li></ul>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Sangat Sesuai</li><li><input type="radio"/> Sesuai</li><li><input type="radio"/> Kurang Sesuai</li><li><input type="radio"/> Tidak Sesuai</li></ul>

6.	<p>Bagaimana pendapat Saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sangat Kompeten</li> <li>○ Kompeten</li> <li>○ Kurang Kompeten</li> <li>○ Tidak kompeten</li> </ul>
7.	<p>Bagaimana pendapat Saudara terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sangat Sopan dan ramah</li> <li>○ Sopan dan ramah</li> <li>○ Kurang sopan dan ramah</li> <li>○ Tidak sopan dan ramah</li> </ul>
8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sangat Baik</li> <li>○ Baik</li> <li>○ Cukup</li> <li>○ Buruk</li> </ul>
9.	<p>Apakah Saudara pernah komplain terhadap pelayanan di unit ini? Jika Ya, bagaimana penanganan dari komplain Saudara?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dikelola dengan Baik</li> <li>○ Berfungsi kurang maksimal</li> <li>○ Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>○ Tidak Ada</li> </ul>

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





### 3. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2	4	4	3	4	3	2	3	3	3
3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
4	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	2	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	4	3	4	3
12	4	3	3	3	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	2	4	3	3	3	4	3

23	3	3	2	4	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	2	1	3	2	2	3	3
26	3	4	2	4	3	3	3	1	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	3	3	3	4	4	3
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nilai/Unsur	111	112	102	119	112	112	114	124	116
NRR/Unsur	3,36	3,39	3,09	3,61	3,39	3,39	3,45	3,76	3,52
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,34	0,4	0,37	0,37	0,38	0,41	0,39
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,41								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	85,17								

