



CIMAH
Comptek

2024

SEMESTER 2

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD CIBABAT

Jl. Jendral Amir Machmud 140
Kota Cimahi

☎ (022)6652025

🌐 <https://rsudcibabat.cimahikota.go.id>

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT
KOTA CIMAHI

KATA PENGANTAR

Dengan ini Kami panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 di RSUD Cibabat Kota Cimahi.

Secara garis besar Laporan ini memuat tentang Pendahuluan, Metode, Analisis dan Penutup. Pada kesempatan ini pula kami mengharapkan masukan maupun tanggapan, sehingga Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perencanaan dan pengendali kegiatan.

Kami sangat menghargai setiap kepercayaan dan masukan-masukan yang diberikan kepada Kami dalam menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat.

Cimahi, November 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metoda Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlag Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	ii

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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi sebagai salah satu penyedia layanan publik bidang Kesehatan di Kota Cimahi, 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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi .

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 Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat dilaksanakan sendiri dengan melibatkan petugas sebagaimana terlampir dalam Keputusan Direktur RSUD Cibabat Kota Cimahi, Nomor 800.5/Kep.44-RSUD Cibabat/2024, tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, tanggal 4 Januari 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat Kota Cimahi menggunakan :

- kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan,
- pengisian pada anjungan yang terdapat di area pelayanan,
- pengisian melalui barcode yang terdapat ditiap ruang pelayanan
- pengisian mandiri melalui link yang terdapat pada website RSUD Cibabat Kota Cimahi.

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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi 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. Pengisian pada anjungan yang terdapat di area pelayanan, untuk saat ini berada didepan Pusat Informasi Gedung C lantai 1, pengisian melalui barcode yang terdapat ditiap ruang pelayanan, pengisian mandiri melalui link yang terdapat pada website RSUD Cibabat Kota Cimahi yang dapat dilakukan kapan saja waktunya.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester (1 tahun 2 kali). SKM Semester 1 dilaksanakan bulan Januari - Juni 2024, dan untuk Semester 2 dilaksanakan bulan Juli - Desember 2024. Untuk periode semester 2 dilaksanakan sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	14

Tabel 1 : Pelaksanaan SKM

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah kunjungan pasien) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah kunjungan pasien periode 1 Juli – 10 November 2024 sebanyak : 62.606 orang, maka responden yang dibutuhkan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan adalah sebanyak 384 responden.

Pada periode ini, responden terkumpul sebanyak 543 Orang.

Table 3.1

Table for Determining Sample Size of a Known Population

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size

Source: Krejcie & Morgan, 1970

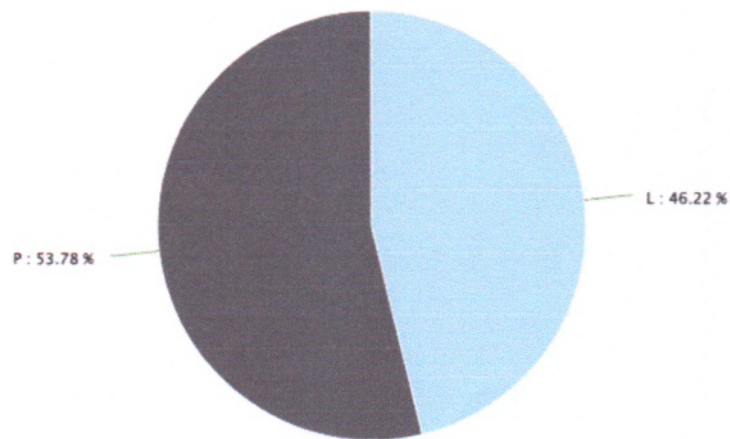
Tabel 2 : Krejcie & Morgan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

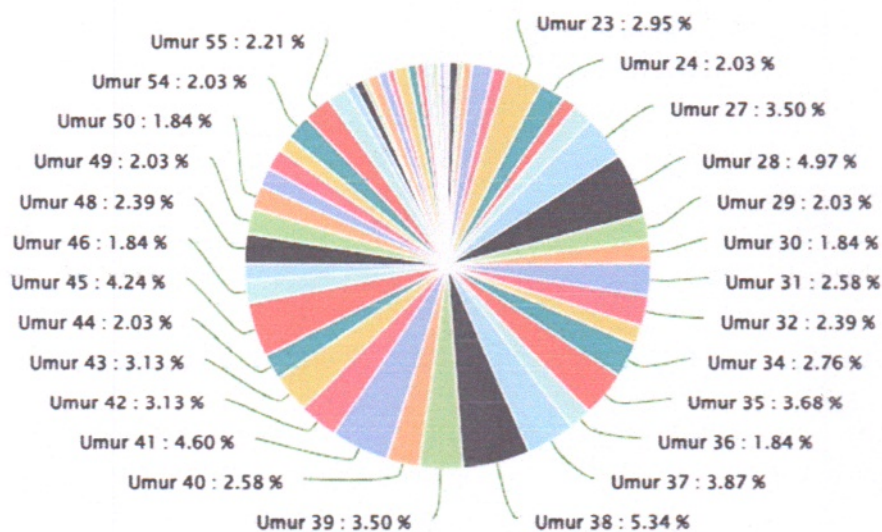
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 543 orang responden, sebagaimana ditampilkan dalam gambar grafik di bawah ini :



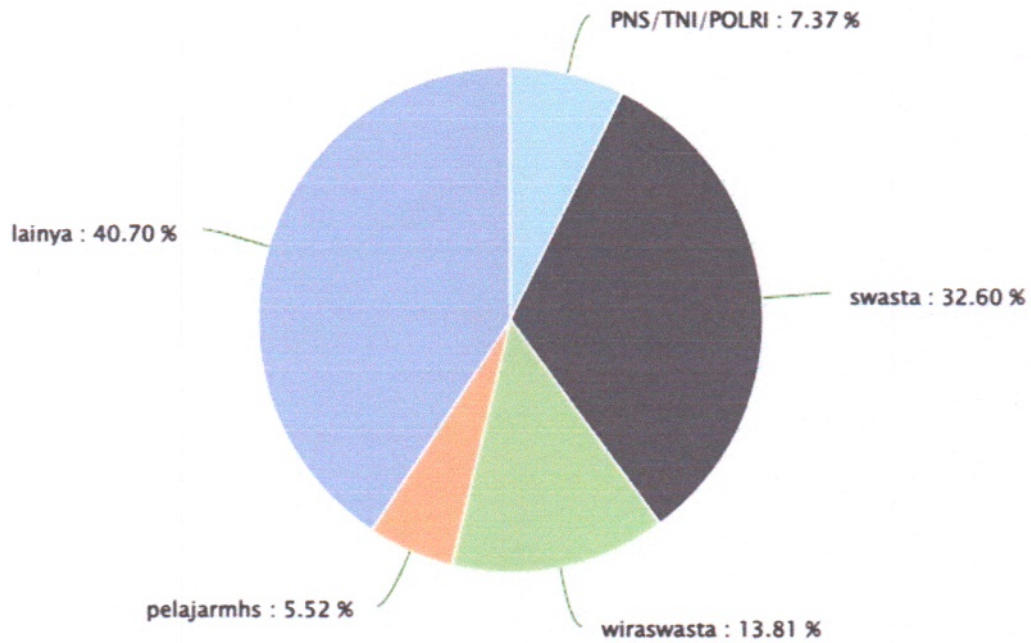
Gambar 1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki : 46.22 %, dan perempuan : 53.78 %.



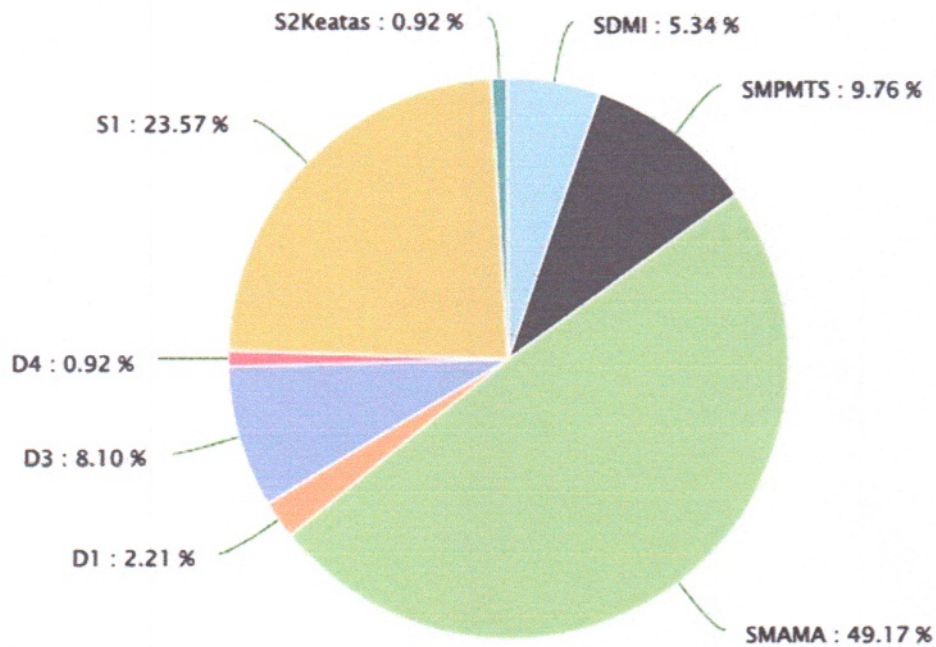
Gambar 2 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Umur

Jumlah responden terbanyak yaitu usia : 28 tahun sebanyak 4.97 %.



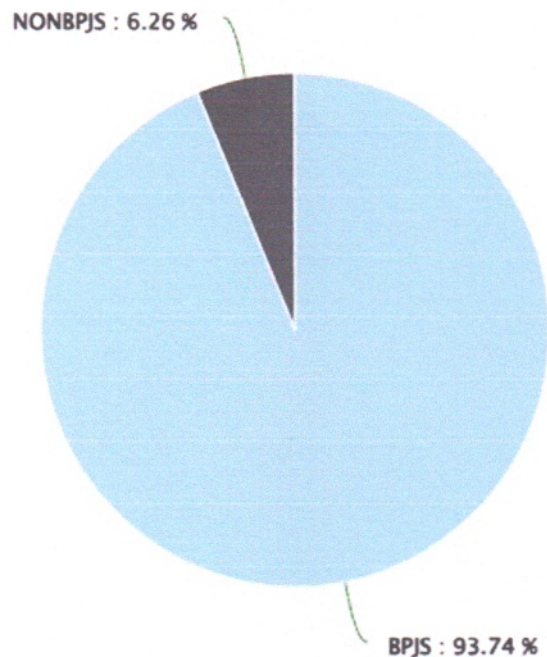
Gambar 3 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jumlah responden terbanyak yaitu : swasta sebanyak 32,60 %, sementara jenis pekerjaan lainnya : 40.70 %



Gambar 4 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Jumlah responden terbanyak yaitu : berpendidikan SMA/MA sebanyak 49,17 %



Gambar 5 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Cara Bayar

Jumlah responden terbanyak yaitu : berpendidikan SMA/MA sebanyak 49,17 %
%responden dengan cara bayar : BPJS sebanyak 93,74 %.

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,109	3,14	3,107	3,691	3,147	3,193	3,204	3,136	3,396
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80.08 (BAIK)								

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan :

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Unsur Persyaratan sesuai ketentuan | : 3.109 (Baik) |
| 2. Kemudahan prosedur pelayanan | : 3.14 (Baik) |
| 3. Waktu Penyelesaian pelayanan | : 3.107 (Baik) |
| 4. Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan
Baik) | : 3.691 (Sangat |
| 5. Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan | : 3.147 (Baik) |
| 6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | : 3.193 (Baik) |
| 7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan
Keramahan | : 3.204 (Baik) |
| 8. Kualitas sarana dan prasarana | : 3,136 (Baik) |
| 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan | : 3.396 (Baik) |

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

- Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :
1. 1 (satu) unsur dengan kategori “Sangat Baik” yaitu :

Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan	: 3.691
----------------------------------	---------
 2. 8 (delapan) unsur dengan kategori “Baik”, yaitu :

a. Waktu Penyelesaian pelayanan	: 3.107
b. Unsur Persyaratan sesuai ketentuan	: 3.109
c. Kualitas sarana dan prasarana	: 3.136
d. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	: 3.193
e. Kemudahan prosedur pelayanan	: 3.140
f. Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan	: 3.147
g. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan	: 3.204
h. Penanganan pengaduan pengguna layanan	: 3.396
- 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 :
- mohon disediakan obat2 an yang ditanggung BPJS dan memadai sehingga pasien tidak mengeluarkan biaya
 - Lebih ditingkatkan lag kecepatan pelayanan untuk peracikan obat
 - Antri obatnya tolong jangan dilamain - sistem pendaftaran offline mohon diperbaiki
 - pelayanan di antrian mohon dipercepat
 - pada proses pendaftaran on line mungkin bisa disosialisasikan dulu
 - untuk mempercepat antrian agar pasien tidak lama menunggu
 - pelayanan kurang ramah
 - Harus Ramah apapun kondisinya!
 - kebersihan WC ditingkatkan lagi
 - Toilet kurang bersih

- Toiletnya harusnya diperbaiki
- Tempat parkir motor di kondisikan
- Kursi ruang tunggu diperbanyak lagi

4.2 Rencana Tindak Lanjut

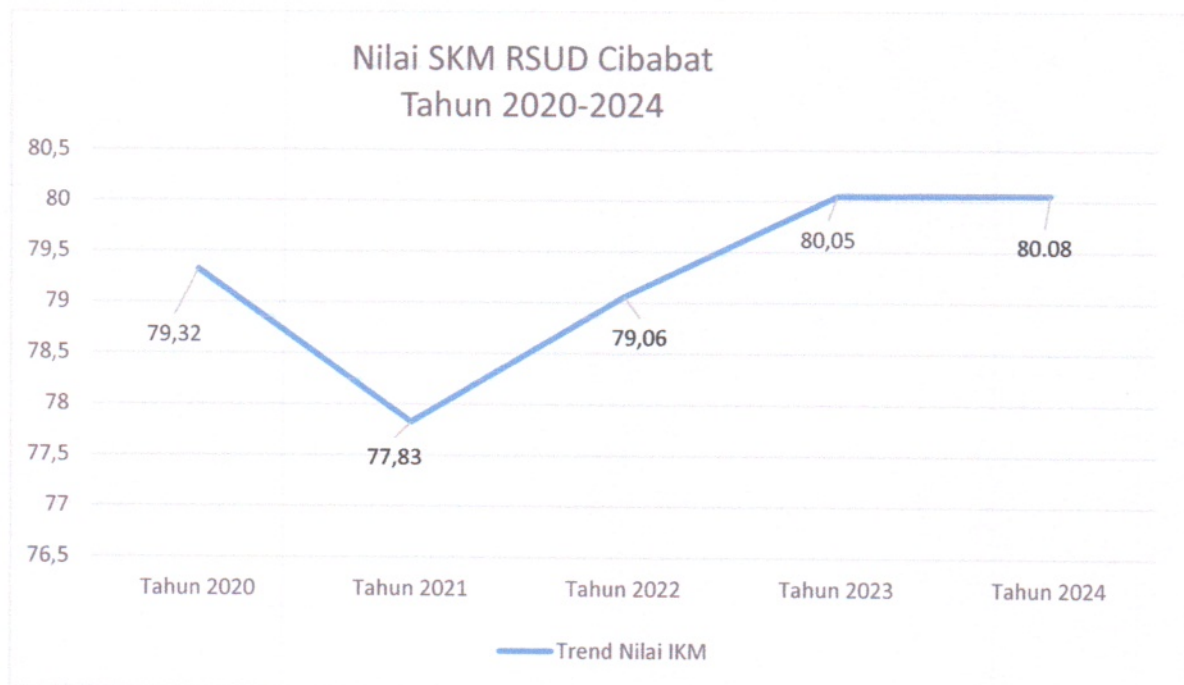
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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 pelayanan	Penambahan Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan dapat mempercepat waktu layanan obat				√	Instalasi Farmasi
		Ketersediaan obat				√	Instalasi Farmasi
		Antrian layanan obat				√	Instalasi Farmasi
2	Kualitas sarana dan prasarana	Perbaikan dan pemeliharaan toilet				√	Bagian Umum, Instalasi Sanitasi dan IPSRS
						√	...
3	Unsur Persyaratan sesuai ketentuan	Sosialisasi penggunaan aplikasi pendaftaran bagi pasien status BPJS dengan aplikasi Mobile JKN				√	Bagian Umum (Humas) dan bagian pelayanan

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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi 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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester 2 (Juli – Desember 2024), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **80.08**.
- Unsur pelayanan dengan kategori **Sangat Baik** adalah unsur Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan, sedangkan 8 unsur lainnya dengan kategori **Baik**, yang selanjutnya akan ditindaklanjuti untuk perbaikan.

Kota Cimahi November 2024

Direktur RSUD Cibabat
Kota Cimahi



dr. SUKWANTO GAMALYONO, MARS
NIP.196604082008011003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Cibabat Kota Cimahi

Contoh Form Kuesioner :

	PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT Jl. Jenderal H. Amir Machmud No. 140 Cimahi 40913 Telp (022) 6652025, Fax (022) 6649112, Email : rsudcibabat@gmail.com									
I. IDENTITAS LOKASI DAN WAKTU										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Hari/Tanggal Survei</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pukul</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No Rekomendasi BPS</td> <td>B-608/32770/OT.130/12/2022, tanggal : 1 Desember 2022</td> </tr> </table>			Hari/Tanggal Survei		Pukul		No Rekomendasi BPS	B-608/32770/OT.130/12/2022, tanggal : 1 Desember 2022		
Hari/Tanggal Survei										
Pukul										
No Rekomendasi BPS	B-608/32770/OT.130/12/2022, tanggal : 1 Desember 2022									
II. DATA UMUM MASYARAKAT/RESPONDEN										
No.	Entitas Data Umum		Identitas							
1	No Responden									
2	Usia									
3	Jenis Kelamin		Laki-laki				Wanita			
4	Pendidikan Terakhir		Tidak Sekolah	< SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
5	Pekerjaan Utama		Tidak Bekerja	PNS/TNI/Polri		Swasta	Wira swasta	Pelajar	Lainnya	
6	Status Administrasi		BPJS				Non BPJS/Umum/Asuransi lainnya			
III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK RSUD CIBABAT KOTA CIMAH Bagaimana pendapat Saudara tentang hal-hal berikut :										
No.	Entitas Kepuasan Masyarakat									
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya :									
	a. Tidak Sesuai					c. Sesuai				
	b. Kurang Sesuai					d. Sangat Sesuai				
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :									
	a. Tidak Mudah					c. Mudah				
	b. Kurang Mudah					d. Sangat Mudah				
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan :									
	a. Tidak Cepat					c. Cepat				
	b. Kurang Cepat					d. Sangat cepat				
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan :									
	a. Sangat Mahal					c. Murah				
	b. Cukup mahal					d. Gratis				
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :									
	a. Tidak sesuai					c. Sesuai				
	b. Kurang sesuai					d. Sangat sesuai				
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang komprehensif/kemampuan petugas dalam pelayanan :									
	a. Tidak Kompeten					c. Kompeten				
	b. Kurang Kompeten					d. Sangat Kompeten				
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :									
	a. Tidak sopan dan tidak ramah					c. Sopan dan ramah				
	b. Kurang sopan dan kurang ramah					d. Sangat sopan dan ramah				
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana rumah sakit :									
	a. Buruk					c. Baik				
	b. Cukup					d. Sangat Baik				
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan :									
	a. Tidak ada					c. Berfungsi tetapi kurang maksimal				
	b. Ada tetapi tidak berfungsi					d. Dikelola dengan baik				
IV. SARAN/ MASUKAN : Untuk Rumah Sakit : Untuk BPJS/Umum/Asuransi Lainnya : 										

2. Hasil Olah Data SKM

Administrator

RSUD CIBABAT
DAERAH JAWA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT

SEMUA RUANG
Periode : 2024-07-01 s.d 2024-11-10

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Status Bayar	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	Waktu Pelayanan (U3)	Biaya (U4)	Produk Layanan (U5)	Kompetensi Pelaksanaan (U6)	Perilaku Pelaksanaan (U7)	Kualitas Sarana (U8)	Penanganan Pengaduan (U9)
1	RSP-2285	55 P	S1		PNS/NI/PLRI	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	4
2	RSP-2286	28 P	S1		lainya	BPJS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	RSP-2287	30 P	D3		swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	RSP-2288	45 L	SMAMA		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	RSP-2289	28 L	S1		swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	RSP-2290	50 P	S1		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	RSP-2291	38 P	S1		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	RSP-2292	41 L	D3		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	RSP-2293	30 L	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	RSP-2294	30 L	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	RSP-2295	35 P	D3		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	RSP-2296	58 L	D3		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	RSP-2297	40 L	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	RSP-2298	33 P	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	RSP-2299	37 P	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	RSP-2300	34 L	SMAMA		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	RSP-2301	37 L	S1		swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	RSP-2302	41 P	SMAMA		lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	RSP-2303	29 P	SMAMA		swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	RSP-2304	55 P	S1		PNS/NI/PLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	RSP-2305	42 P	S1		wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3

22 RSP-2306	38 P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23 RSP-2307	39 P	D3	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24 RSP-2308	34 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25 RSP-2309	43 P	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26 RSP-2310	34 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27 RSP-2311	39 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28 RSP-2312	45 L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
29 RSP-2313	48 P	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
30 RSP-2314	38 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31 RSP-2315	28 P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32 RSP-2316	41 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33 RSP-2317	39 L	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34 RSP-2318	52 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
35 RSP-2319	36 P	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36 RSP-2320	38 P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37 RSP-2321	41 L	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38 RSP-2322	37 P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
39 RSP-2323	27 P	SMAMA	lainya	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40 RSP-2324	56 P	SMPMTS	lainya	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41 RSP-2325	33 L	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42 RSP-2326	44 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
43 RSP-2327	26 P	S1	swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44 RSP-2328	41 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45 RSP-2329	54 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46 RSP-2330	36 L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
47 RSP-2331	39 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
48 RSP-2332	42 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
49 RSP-2333	30 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50 RSP-2334	40 L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
51 RSP-2335	36 L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52 RSP-2336	65 L	D3	lainya	BPJS	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2
53 RSP-2337	40 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
54 RSP-2338	20 L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

55 RSP-2339	44 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
56 RSP-2340	46 P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57 RSP-2341	37 P	D3	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58 RSP-2342	67 P	SMAMA	lainya	BPJS	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59 RSP-2343	26 L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60 RSP-2344	25 P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61 RSP-2345	47 P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
62 RSP-2346	56 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63 RSP-2347	28 P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64 RSP-2348	63 P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65 RSP-2349	33 L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
66 RSP-2350	26 P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
67 RSP-2351	61 P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
68 RSP-2352	65 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
69 RSP-2353	69 L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70 RSP-2354	50 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71 RSP-2355	47 P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72 RSP-2356	51 L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73 RSP-2357	31 L	SMPMTS	wiraswasta	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
74 RSP-2358	22 L	SMAMA	pelajarimis	BPJS	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75 RSP-2359	48 L	SMAMA	swasta	BPJS	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76 RSP-2360	42 P	D3	swasta	BPJS	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
77 RSP-2361	46 P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
78 RSP-2362	30 L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79 RSP-2363	39 L	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80 RSP-2364	62 P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81 RSP-2365	50 P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82 RSP-2366	35 L	S1	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83 RSP-2367	37 P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84 RSP-2368	62 L	S1	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

252 RSP-2536	44 P	D3	swasta	BPJS		3	4	3	4	3	4	2	3
253 RSP-2537	37 L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4
254 RSP-2538	40 P	SMAMA	swasta	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4
255 RSP-2539	48 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
256 RSP-2540	38 L	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
257 RSP-2541	48 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4
258 RSP-2542	32 L	D3	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
259 RSP-2543	27 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
260 RSP-2544	27 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
261 RSP-2545	39 L	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
262 RSP-2546	37 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
263 RSP-2547	38 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
264 RSP-2548	29 L	S1	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
265 RSP-2549	41 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
266 RSP-2550	32 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
267 RSP-2551	41 P	SMAMA	swasta	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4
268 RSP-2552	28 P	S1	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
269 RSP-2553	33 L	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
270 RSP-2554	38 L	D3	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
271 RSP-2555	41 L	S1	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
272 RSP-2556	71 L	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
273 RSP-2557	45 P	S1	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
274 RSP-2558	50 P	D4	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
275 RSP-2559	19 L	S1	pelajar mhs	NONBPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
276 RSP-2560	30 L	D3	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
277 RSP-2561	28 P	SMP/MTS	lainya	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4
278 RSP-2562	49 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
279 RSP-2563	42 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	4	3	4	3	3	4	4
280 RSP-2564	28 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
281 RSP-2565	28 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
282 RSP-2566	41 L	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
283 RSP-2567	41 L	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	2	4	4	3	3	3
284 RSP-2568	45 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3
285 RSP-2569	45 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3

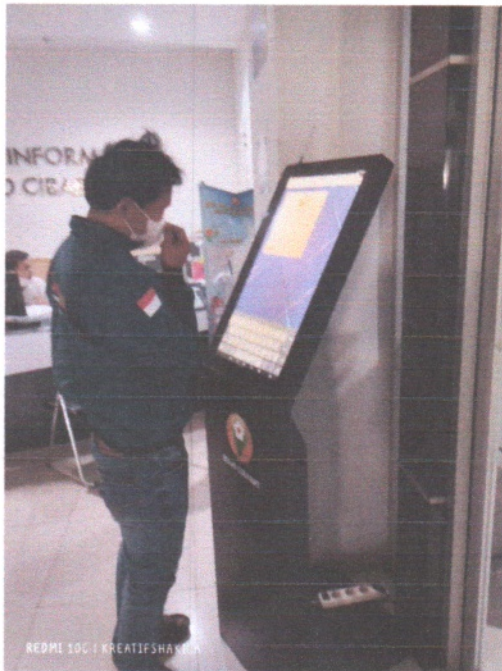
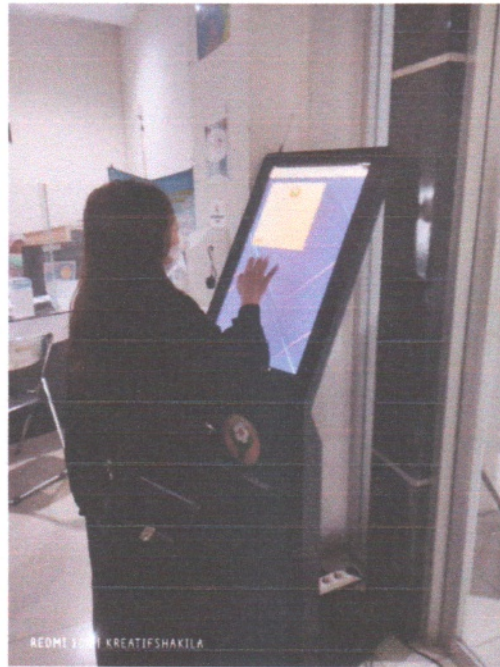
348 RSP-2633	52 P	SMAMA	wiraswasta	NONBPJ		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
349 RSP-2634	49 L	SMPMTS	lainya	NONBPJ		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
350 RSP-2635	60 P	SMPMTS	wiraswasta	BPJS		3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
351 RSP-2636	58 P	D1	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
352 RSP-2637	63 L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
353 RSP-2638	63 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
354 RSP-2639	53 P	D1	wiraswasta	NONBPJ		3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
355 RSP-2640	51 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
356 RSP-2641	63 P	SMAMA	swasta	NONBPJ		3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4
357 RSP-2642	34 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
358 RSP-2643	42 P	SMAMA	lainya	NONBPJ		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
359 RSP-2644	53 L	SMAMA	wiraswasta	NONBPJ		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
360 RSP-2645	51 L	S1	swasta	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361 RSP-2646	53 L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
362 RSP-2647	50 P	SMAMA	lainya	NONBPJ		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
363 RSP-2648	49 L	SMAMA	lainya	NONBPJ		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364 RSP-2649	49 L	SMAMA	lainya	NONBPJ		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365 RSP-2650	51 P	SMAMA	lainya	BPJS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366 RSP-2651	53 P	SMAMA	swasta	NONBPJ		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
367 RSP-2652	35 L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
368 RSP-2653	34 P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
369 RSP-2654	53 L	SMAMA	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
370 RSP-2655	60 P	SMAMA	swasta	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
371 RSP-2656	35 P	D1	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
372 RSP-2657	31 L	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
373 RSP-2658	43 P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
374 RSP-2659	45 L	SMAMA	swasta	NONBPJ		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
375 RSP-2660	35 P	D1	PNS/TNI/POLRI	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
376 RSP-2661	36 L	SMAMA	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
377 RSP-2662	47 P	SMAMA	wiraswasta	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
378 RSP-2663	23 P	S1	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
379 RSP-2664	23 L	S1	pelajar mhs	BPJS		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
380 RSP-2665	52 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
381 RSP-2666	63 P	SMAMA	lainya	BPJS		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur :

No.	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	U1 Unsur Persyaratan sesuai ketentuan	77.725	B
2	U2 Kemudahan prosedur pelayanan	78.500	B
3	U3 Waktu Penyelesaian pelayanan	77.675	B
4	U4 Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan	92.275	A
5	U5 Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan	78.675	B
6	U6 Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	79.825	B
7	U7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan	80.100	B
8	U8 Kualitas sarana dan prasarana	78.400	B
9	U9 Penanganan pengaduan pengguna layanan	84.900	B

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

Melalui layar pada mesin yang tersedia, terletak di area pelayanan gedung C lantai 1.



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya
Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 Semester 2



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI
PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAHI

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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi 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 Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi periode Tahun 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 SM 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan sesuai ketentuan	79,900	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	79,650	B
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	79,000	B
4	Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan	93,575	A
5	Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan	79,525	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	80,025	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	80,225	B
8	Kualitas sarana dan prasarana	78,875	B
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	80,675	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena belum optimalnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Rencana tindak lanjut ini disusun berdasarkan saran-saran yang masuk sesuai unsurnya. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 8 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ke delapan 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	Sosialisasi Penggunaan aplikasi pendaftaran bagi pasien status BPJS dengan aplikasi Mobile JKN				√	Bagian Umum(Himas) dan Bagian pelayanan
2	Unsur 2	a. Penguraian antrian (pengaturan antrian di APM) b. Pendaftaran melalui aplikasi reservasi online	√ √				SIM RS dan Inst Rekam Medis
3	Unsur 3	a. Ketersediaan SDM farmasi b. Ketersediaan Obat c. Antrian Pengambilan Obat			√ √ √		Bagian Kepegawaian dan Inst. Farmasi Instalasi farmasi Instalasi farmasi
4	Unsur 5	Pengisian Ceklist/Daftar Tilik untuk pengisian Kesesuaian Produk Layanan dan Standar Pelayanan			√		Bid. Pelayanan
5	Unsur 6	pembinaan kepada para karyawan dalam pelayanan dan Service Excelent bagi pegawai di unit yang melaksanakan pelayanan langsung				√	Bagian Kepegawaian
6	Unsur 7	Service Excelent bagi pegawai di unit yang melaksanakan pelayanan langsung			√		Bagian Kepegawaian
7	Unsur 8	a. Perbaikan dan pemeliharaan toilet b. Peningkatan kualitas pemeliharaan toilet ruang rawat				√ √	Bagian Umum, Instalasi Sanitasi dan IPSRS
8	Unsur 9	a. Penambahan kotak saran/pengaduan dilokasi sekitar ruang Dialisis	√				Bagian Humas

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	Sosialisasi Penggunaan aplikasi pendaftaran bagi pasien status BPJS dengan aplikasi Mobile JKN	Sudah	Sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menurunkan Duta Mobile JKN disekitar area pendaftaran dan loket mobile JKN untuk membantu pasien dalam mengakses aplikasi tersebut		Pasien masih banyak yang gagap teknologi, khususnya para lansia, atau bahkan ada beberapa yang tidak memiliki perangkat telepon, pasien tidak memiliki kuota.
					

2	a. Penguraian antrian (pengaturan antrian di APM)	Sudah	a. Pengaturan antrian di mesin APM sebelumnya dirasa kurang tertib,... pasien menumpuk dengan antrian tidak tertib.sehingga menyebabkan pemanfaatan apm tidak maksimal.	 	Pasien terkadang masih tetap harus dibantu oleh petugas untuk mengoperasikan APM
	b. Pendaftaran melalui aplikasi reservasi online	Sudah	b. Pendaftaran melalui aplikasi mobile JKN, disosialisasikan melalui media sosial		Pengikut akun medsos belum banyak.
3	a. Ketersediaan SDM farmasi	Sudah	Penambahan jumlah tenaga Apoteker farmasi klinis (3 orang) dan Tenaga Teknis Kefarmasian (4 orang) (melakukan sosialisasi dan pengenalan pegawai baru)		
	b. Ketersediaan Obat	Sudah	A. Telah dilakukan Pertemuan dengan	 RSUD CIBABAT MEET 22 NOV 23	

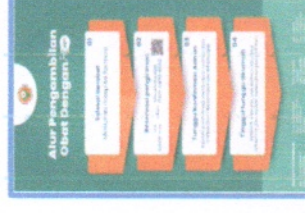
Pihak ketiga/MOU Apotik Kimia Farma Tagog untuk memenuhi ketersediaan obat (masih dalam tahap pembahasan)

B. Telah dilakukan penambahan jumlah buffer perencanaan obat sebanyak 20% dan menggunakan ABC-VEN sesuai aturan Kemenkes dalam RKO (info kepada TIM SIMRS dan Pihak Ketiga PT.Buana → untuk perubahan perencanaan obat dalam sistem)

Pemisahan pengambilan obat rawat jalan A dan B

Pengantaran obat **SI-ANTASIDA** bekerjasama dengan Vendor **TIKETTUX-KUY**(pengantaran obat sampai kerumah)

c. Antrian Pengambilan Obat



6	a. Perbaikan dan pemeliharaan toilet b. Peningkatan kualitas pemeliharaan toilet ruang rawat	Sudah	Pemeliharaan toilet dengan perbaikan dan penggantian bagian bagian sesuai standarnya	 	 	
---	--	-------	---	---	---	--

BAB IV KESIMPULAN

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

1. RSUD Cibabat Kota Cimahi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 85 % (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:
 - Pengisian Ceklist/Daftar Tilik untuk pengisian Kesesuaian Produk Layanan dan Standar Pelayanan
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 Penyelesaian	Penanggungjawab	Stakeholder Terkait
1	Pengisian Ceklist/Daftar Tilik untuk pengisian Kesesuaian Produk Layanan dan Standar Pelayanan	Rapat koordinasi tentang pengisian kesesuaian produk layanan dan standar pelayanan	Desember 2024	Bidang pelayanan	

DIREKTUR RSUD CIBABAT
KOTA CIMAHI



dr. SUKWANTO GAMALYONO, MARS
Pembina Tk I
NIP. 19660408 200801 1 003