RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA CIMAHI

LAPORAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester 1

Tahun

2025

www.rsudcibabat.cimahikota.com
Telp . (022) 6652025
Jl. Jendral Amir Machmud 140
Kota Cimahi

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD CIBABAT KOTA CIMAHI
TAHUN 2025
SEMESTER 1

DIREKTUR RSUD CIBABAT
KOTA CIMAHI

dr. SUKWANTO GAMALYONO, MARS
Pembina Tk. I
NIP. 196604082008011003

KATA PENGANTAR

Dengan ini Kami panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 Tahun 2025 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, 31 Juli 2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2025

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT

KOTA CIMAHI

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

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 Jumlah Responden 6

BAB III 8

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8

3.1 Jumlah Responden SKM 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 10

BAB IV 11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN iii

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 Kesehatandi 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.276-RSUD Cibabat/2025, tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, tanggal 5 Februari 2025..

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat Kota Cimahi menggunakan :

- kuesioner manual yang disebarkan 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 2025, Untuk periode semester 1 dilaksanakan sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Februari- 16 Juli 2025	98
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

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 perode sampai dengan 16 Juli 2025 sebanyak : 95.846 orang, maka responden yang dibutuhkan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan adalah sebanyak 384 responden.

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	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

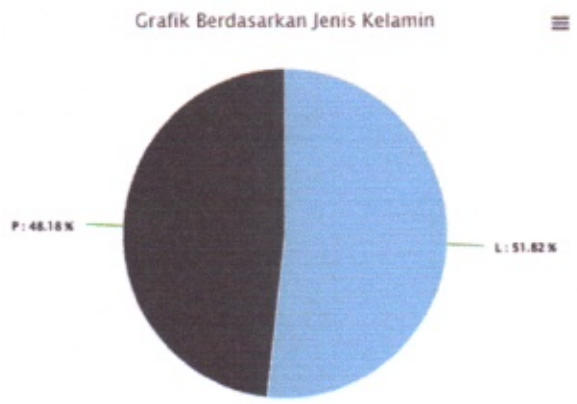
Tabel 2 : Krejcie & Morgan

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, sebagaimana ditampilkan dalam gambar grafik di bawah ini :

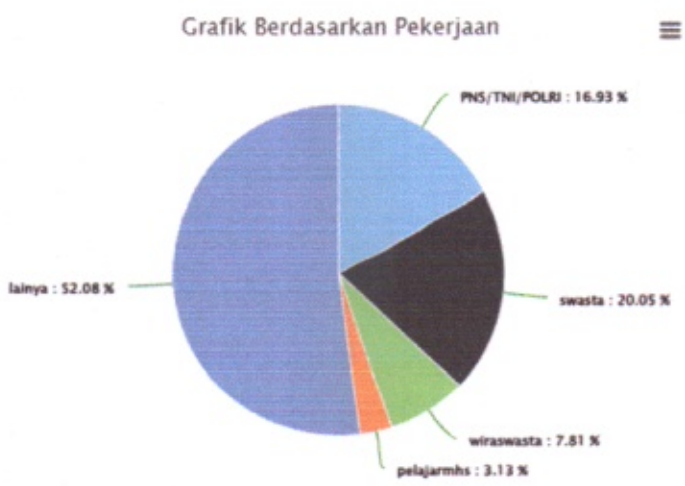
- **Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Gambar 1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dengan jenis kelamin Laki-laki : 51.82 % dan perempuan : 48.18 %.

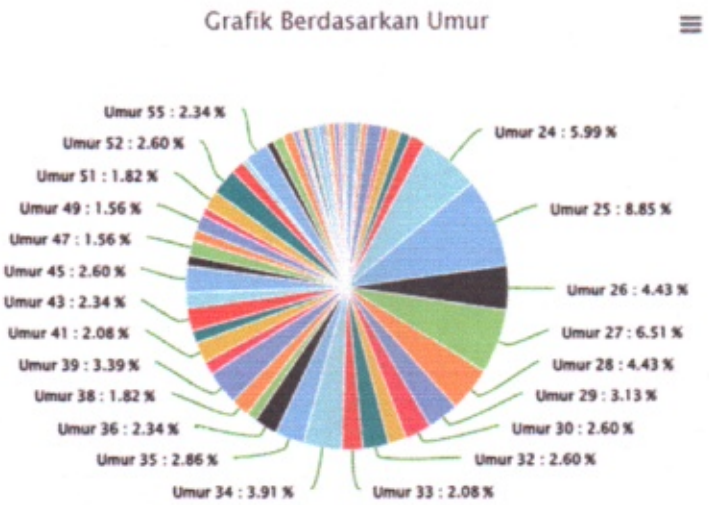
- **Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



Gambar 2 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Data : PNS / TNI / PolRI : 16.93 %, Wiraswasta : 7.81 %, Swasta : 20.5 %, Pelajar/mahasiswa : 3,13 %, lainnya : 52.08 %

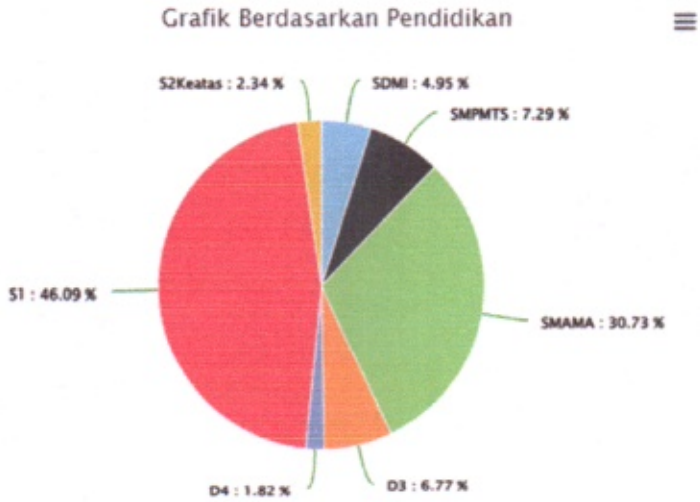
- **Data Responden Berdasarkan Umur**



Gambar 3 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Umur

Berdasarkan jenis usia, sangat beragam. Mayoritas responden terbanyak adalah usia 25 tahun, 8.85 %.

- **Data Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**



Gambar 4 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Sedangkan responden berdasarkan jenis pendidikan, jenjang S2 : 2.34 %, jenjang S1 : 46.09 %, jenjang D4 : 1.82 %, D3 : 6.77 %, SMA / MA : 30.23 %, SMP/MTS : 7.29 % dan SD/MI : 4.95 %.

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	78.700	78.700	78.575	82.225	77.875	80.600	80.600	76.625	87.825
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	**79.4 (BAIK)**								

Tabel 3. Detail Nilai IKM Per Unsur

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan :

1. Unsur Persyaratan sesuai ketentuan : 3,148(Baik)
2. Kemudahan prosedur pelayanan : 3,148(Baik)
3. Waktu Penyelesaian pelayanan : 3,143 (Baik)
4. Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan : 3,289 (Baik)
5. Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan : 3,115 (Baik)
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan : 3,224 (Baik)
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan : 3,224 (Baik)
8. Kualitas sarana dan prasarana : 3,065 (Baik)
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan : 3,513 (Baik)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

- Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa nilai IKM dari 9 unsur, semuanya masuk kategori "Baik".
- Dengan nilai IKM terendah pada unsur : Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan : 77.875. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh waktu tunggu layanan yang masih lama. Dimulai dari saat pasien mendaftar, diperiksa dokter sampai selesai dilayani pada saat pengambilan obat di farmasi.
- Dan nilai IKM tertinggi ada pada unsur : penanganan pengaduan pengguna layanan : 87.825, unsur ini tertinggi dikarenakan saat ini penanganan pengaduan lebih terkoordinir dan direspon dengan baik, dengan disediakannya nomor layanan WhatsApp Pengaduan, juga respon pengaduan pada media sosial Instagram RSUD Cibabat.
- 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 :
  - Mesin APMnya sulit dioperasikan
  - Untuk pendaftaran jangan serung errornya, untuk dokter agar lebih dipercepat, untuk perawat tetap semangat walau pasien selalu banyak, terima kasih
  - Diadakan admin untuk komunikasi pada layanan medsos supaya lebih mudah jika perlu menanyakan suatu hal yang tidak tercantum jelas pada pengumuman sosmed, selebihnya sudah sangat baik

-

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.

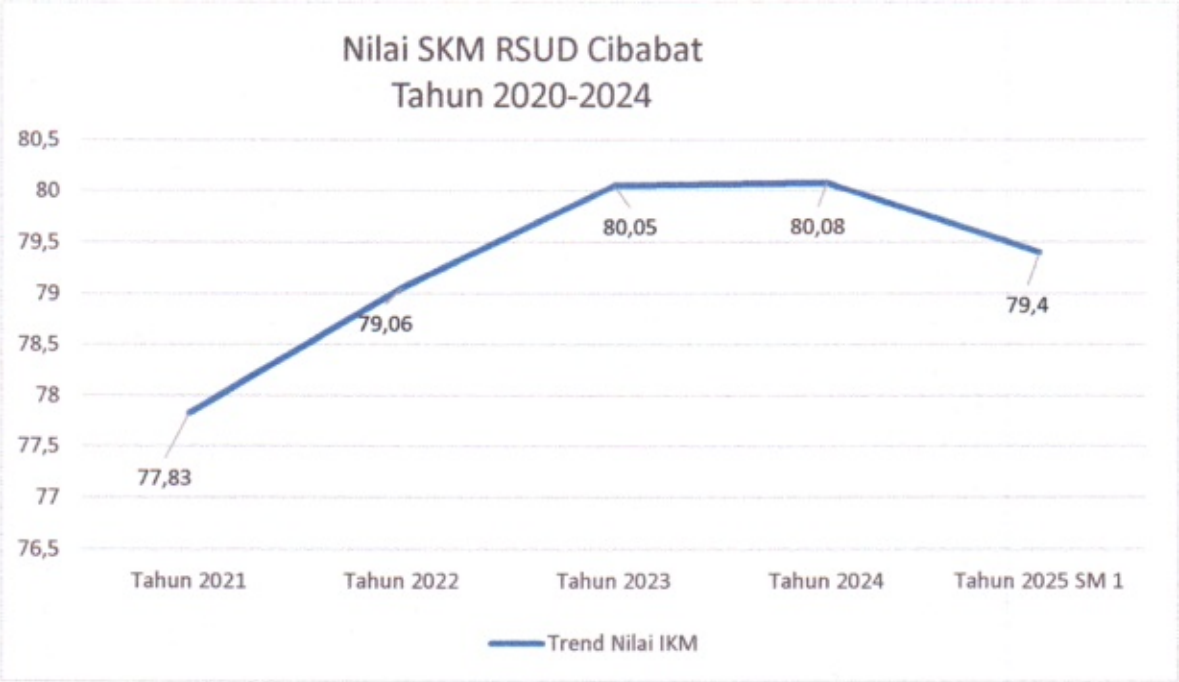
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan sesuai ketentuan	- Sosialisasi penggunann aplikasi pendaftaran bagi pasien status BPJS dengan aplikasi Mobile JKN	√	√	√	√	Bidang pelayanan dan bagian humas
		- Pemangkasan tahapan pendaftaran pada mesin APM, semula 9 langkah, menjadi 3 langkah. Sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah.		√			Tim IT dan bidang pelayanan
		- Pemugaran ruang pendaftaran IGD, display informasi ketersediaan tempat tidur dan informasi tentang layanan IGD.		√			Bagian umum, IPSRS dan bidang 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 hingga tahun 2024, namun mengalami penurunan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester 1 (Februari – 16 Juli 2025), 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 **79,4.**.
- Seluruh Unsur pelayanan dengan kategori **Baik,** yang selanjutnya akan ditindaklanjuti untuk perbaikan.

Kota Cimahi 31 Juli 2025

Direktur RSUD Cibabat
Kota Cimahi

PEMERINTAH KOTA CIMAHI RSUD CIBABAT

dr. SUKWANTO GAMALYONO, MARS
Pembina Tingkat I
NIP196604082008011003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Contoh Form Kuesioner :

PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAHI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT

Jl. Jenderal H. Amir Machmud No. 140 Cimahi 40513
Telp (022) 6652025, Fax (022) 6649112, Email : rsudcibabat@gmail.com

I IDENTITAS LOKASI DAN WAKTU

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 CIMAHI
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 tetang 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.	Bagaiamana 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 : 2025-01-01 s.d 2025-07-25

No	No.Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Status Bayar	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Kualitas Sarana	Penanganan Pengaduan
1	RSP-2896	30	L	D3	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	RSP-2897	39	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	RSP-2898	45	P	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	RSP-2899	37	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	RSP-2900	28	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	RSP-2901	31	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	RSP-2902	33	L	D3	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	RSP-2903	39	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	RSP-2904	27	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	RSP-2905	25	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	RSP-2906	66	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	RSP-2907	44	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	RSP-2908	35	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	RSP-2909	49	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	RSP-2910	46	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3

16	RSP-2911	45	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	RSP-2912	39	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	RSP-2913	45	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	RSP-2914	34	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	RSP-2915	39	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	RSP-2916	41	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	RSP-2917	43	L	S1	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	RSP-2918	43	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
24	RSP-2919	35	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	RSP-2920	63	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	RSP-2921	33	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	RSP-2922	37	L	D3	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	RSP-2923	49	L	D4	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	RSP-2924	38	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	3
30	RSP-2925	35	L	D3	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	2	3	3	3	3
31	RSP-2926	34	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	RSP-2927	27	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	RSP-2928	34	L	D3	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	RSP-2929	42	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	RSP-2930	41	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	RSP-2931	36	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	RSP-2932	26	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	RSP-2933	24	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	RSP-2934	19	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	RSP-2935	21	P	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	RSP-2936	27	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	RSP-2937	23	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	RSP-2938	28	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	RSP-2939	29	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	RSP-2940	33	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	RSP-2941	22	P	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3

47	RSP-2942	19	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	RSP-2943	22	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	RSP-2944	24	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	RSP-2945	55	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	4	4	3	4	4	4	3	3	3
51	RSP-2946	29	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	RSP-2947	30	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	RSP-2948	21	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	RSP-2949	23	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	RSP-2950	26	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	RSP-2951	27	P	D3	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	RSP-2952	27	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	RSP-2953	33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	RSP-2954	29	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	RSP-2955	22	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	RSP-2956	25	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	RSP-2957	26	L	D3	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	RSP-2958	31	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	RSP-2959	28	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	RSP-2960	25	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	RSP-2961	26	L	D3	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	RSP-2962	26	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	RSP-2963	27	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	RSP-2964	50	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	RSP-2965	55	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	RSP-2966	45	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	RSP-2967	39	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	RSP-2968	27	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
74	RSP-2969	48	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
75	RSP-2970	49	L	D3	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	RSP-2971	39	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	4	4

77	RSP-2972	34	P	D4	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
78	RSP-2973	38	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	RSP-2974	39	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	RSP-2975	42	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
81	RSP-2976	29	P	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	4	3
82	RSP-2977	39	P	D3	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	RSP-2978	43	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	RSP-2979	41	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	RSP-2980	28	L	D3	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	RSP-2981	35	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	RSP-2982	33	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
88	RSP-2983	27	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	4	3	3	3	3	4	3
89	RSP-2984	34	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	4	4
90	RSP-2985	39	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	RSP-2986	39	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	4	3	4	3	3	3	3
92	RSP-2987	44	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	RSP-2988	29	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	RSP-2989	25	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	RSP-2990	30	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
96	RSP-2991	21	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	RSP-2992	32	L	S1	lainya	BPJS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
98	RSP-2993	41	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	RSP-2994	39	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	RSP-2995	34	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	RSP-2996	28	P	D3	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	RSP-2997	24	P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	RSP-2998	51	P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	RSP-2999	53	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	RSP-3000	58	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	RSP-3001	48	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	RSP-3002	45	P	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3

108	RSP-3003	52	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	RSP-3004	58	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	RSP-3005	44	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	RSP-3006	55	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	RSP-3007	53	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	RSP-3008	33	L	S1	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	RSP-3009	45	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	RSP-3010	38	P	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	3	3	3	3
116	RSP-3011	30	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	RSP-3012	55	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	RSP-3013	30	P	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	RSP-3014	28	L	S1	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	RSP-3015	34	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	RSP-3016	55	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	4	3	3	3	4	3	3	3
122	RSP-3017	47	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	RSP-3018	34	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
124	RSP-3019	444	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
125	RSP-3020	34	L	SDMI	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
126	RSP-3021	56	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
127	RSP-3022	52	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	RSP-3023	40	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
129	RSP-3024	52	L	SMPMTS	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	RSP-3025	39	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	RSP-3026	52	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	RSP-3027	48	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	RSP-3028	34	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
134	RSP-3029	21	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	RSP-3030	47	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	RSP-3031	53	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	4	4	3	3	3	3	4

137	RSP-3032	20	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	RSP-3033	17	P	SDMI	lainya	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	3
139	RSP-3034	28	L	SMAMA	swasta	BPJS	4	4	4	3	4	4	3	4	4
140	RSP-3035	19	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	2	3	4	2	3	3	2	3
141	RSP-3036	57	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	2	3	3	3	3	3	2	3
142	RSP-3037	36	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
143	RSP-3038	22	L	S1	pelajarmhs	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
144	RSP-3039	38	L	S1	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	RSP-3040	28	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	4	3	4	3	3	3	3	3	4
146	RSP-3041	35	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
147	RSP-3042	28	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	4	3	3	3	4	4	4
148	RSP-3043	36	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	4	2	3	4	4	4	4
149	RSP-3044	41	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	3
150	RSP-3045	45	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	2
151	RSP-3046	47	P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
152	RSP-3047	68	L	D3	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	2	2	3	2	3	3	2	2
153	RSP-3048	55	P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	RSP-3049	34	L	S1	wiraswasta	BPJS	3	4	3	4	4	4	4	4	4
155	RSP-3050	51	P	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	2	2	3	3	3	2	2	3
156	RSP-3051	51	P	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	RSP-3052	54	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	RSP-3053	43	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	RSP-3054	43	P	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	3	4
160	RSP-3055	52	L	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
161	RSP-3056	62	P	S1	lainya	BPJS	3	3	2	4	3	3	2	2	4
162	RSP-3057	55	L	SDMI	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	RSP-3058	64	L	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	2	4	3	3	2	3	4
164	RSP-3059	58	L	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	3

165	RSP-3060	36	P	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	4
166	RSP-3061	57	P	S1	wiraswasta	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	2	4
167	RSP-3062	78	P	SMAMA	lainya	BPJS	1	3	2	3	2	2	2	1	3
168	RSP-3063	19	P	D3	pelajarmhs	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
169	RSP-3064	19	P	D3	pelajarmhs	BPJS	3	4	4	3	3	3	3	3	4
170	RSP-3065	46	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
171	RSP-3066	56	P	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	3	3	4	2	3	3	3	3
172	RSP-3067	75	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	RSP-3068	75	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	RSP-3069	59	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	1
175	RSP-3070	53	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	2	4	3	3	3	3	3
176	RSP-3071	67	P	SDMI	lainya	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	RSP-3072	50	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
178	RSP-3073	52	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
179	RSP-3074	30	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	4	4	3	4	4	4	3	4
180	RSP-3075	19	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	3	4
181	RSP-3076	25	L	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	RSP-3077	46	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	RSP-3078	45	L	SMPMTS	wiraswasta	BPJS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
184	RSP-3079	35	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	4	3	3	3	3	4	3	4
185	RSP-3080	72	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	RSP-3081	66	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	RSP-3082	57	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	RSP-3083	25	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	4	4	4	3	4	4	4
189	RSP-3084	52	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	RSP-3085	33	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	4	3	4	3	4	4	4	4
191	RSP-3086	33	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4

192	RSP-3087	45	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
193	RSP-3088	59	L	S1	lainya	BPJS	3	3	2	4	3	3	4	2	4
194	RSP-3089	72	L	D3	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	RSP-3090	40	L	SMAMA	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	2	4
196	RSP-3091	58	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	RSP-3092	35	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	RSP-3093	38	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	RSP-3094	28	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	4	3	3	4	4	4	4	3	3
200	RSP-3095	27	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
201	RSP-3096	49	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
202	RSP-3097	43	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
203	RSP-3098	51	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
204	RSP-3099	52	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
205	RSP-3100	18	P	SMAMA	pelajarmhs	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	RSP-3101	44	L	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	3	3	3	4	2	3
207	RSP-3102	76	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	2	3	3	3	2	3	3	4
208	RSP-3103	27	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
209	RSP-3104	49	P	SDMI	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
210	RSP-3105	32	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	4	3	2	4
211	RSP-3106	21	L	SMAMA	pelajarmhs	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
212	RSP-3107	16	L	SMAMA	pelajarmhs	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
213	RSP-3108	20	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	4	4	4	2	3	4	4	4	4
214	RSP-3109	18	L	SMAMA	pelajarmhs	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	RSP-3110	37	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	4	3	3	3	3	3	4	4	4
216	RSP-3111	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
217	RSP-3112	35	L	SMAMA	wiraswasta	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	3	4

218	RSP-3113	63	P	SDMI	lainya	BPJS	4	4	4	4	3	3	4	3	4
219	RSP-3114	46	L	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	RSP-3115	34	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	RSP-3116	36	P	SMPMTS	lainya	BPJS	4	3	3	4	3	4	3	4	4
222	RSP-3117	67	L	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	2	4	2	3	3	2	2
223	RSP-3118	52	L	SMAMA	lainya	BPJS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
224	RSP-3119	47	P	SMAMA	lainya	BPJS	4	3	3	3	3	4	4	4	4
225	RSP-3120	0	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
226	RSP-3121	0	P	SMPMTS	lainya	BPJS	3	3	3	4	4	4	3	3	4
227	RSP-3122	42	P	SMAMA	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	RSP-3123	55	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	RSP-3124	66	P	SDMI	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	RSP-3125	42	P	SMPMTS	lainya	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
231	RSP-3126	60	P	SMPMTS	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	RSP-3127	69	P	SMAMA	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	RSP-3128	29	P	D3	swasta	BPJS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
234	RSP-3129	43	P	SMAMA	lainya	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
235	RSP-3130	50	L	SMPMTS	wiraswasta	BPJS	3	4	4	3	3	3	4	4	4
236	RSP-3131	52	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
237	RSP-3132	40	P	SMAMA	wiraswasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	RSP-3133	35	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	3	3	3	4
239	RSP-3134	27	L	S1	PNS/TNI/POLRI	BPJS	3	3	4	3	3	3	3	3	4
240	RSP-3135	26	P	D4	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	RSP-3136	24	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	RSP-3137	26	L	S1	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	RSP-3138	26	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	2	4	4	4	4	4

244	RSP-3139	24	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	4	3	4
245	RSP-3140	29	P	S1	lainya	BPJS	3	3	4	3	3	4	3	3	4
246	RSP-3141	36	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
247	RSP-3142	55	L	SMPMTS	swasta	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
248	RSP-3143	29	P	SMAMA	swasta	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
249	RSP-3144	34	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	RSP-3145	25	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
251	RSP-3146	51	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	4	4	3	3	3	3	3	4
252	RSP-3147	32	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
253	RSP-3148	25	L	S1	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	RSP-3149	32	L	D3	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
255	RSP-3150	30	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	RSP-3151	27	L	S1	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	RSP-3152	26	L	S1	swasta	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
258	RSP-3153	25	P	S1	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
259	RSP-3154	36	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
260	RSP-3155	24	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	RSP-3156	57	L	SMAMA	pelajarmhs	BPJS	3	4	3	3	3	3	3	4	4
262	RSP-3157	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	2	3	2	3	3	3	2	4
263	RSP-3158	35	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	2	3	3	3	2	3
264	RSP-3159	51	L	SMAMA	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
265	RSP-3160	31	P	S2Keatas	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	RSP-3161	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	RSP-3162	39	L	D3	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
268	RSP-3163	47	L	SMPMTS	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
269	RSP-3164	25	L	S1	swasta	NONBPJS	4	3	3	2	4	3	4	3	4
270	RSP-3165	31	L	SMAMA	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
271	RSP-3166	35	L	SMAMA	lainya	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
272	RSP-3167	24	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4

273	RSP-3168	27	P	S1	wiraswasta	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
274	RSP-3169	29	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	RSP-3170	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	RSP-3171	24	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	RSP-3172	32	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
278	RSP-3173	27	L	S1	lainya	NONBPJS	3	4	3	3	4	4	3	3	4
279	RSP-3174	28	L	S1	swasta	NONBPJS	3	3	4	3	4	3	3	3	4
280	RSP-3175	44	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	RSP-3176	41	P	S2Keatas	lainya	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	3
282	RSP-3177	25	L	S1	wiraswasta	NONBPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	RSP-3178	25	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
284	RSP-3179	24	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
285	RSP-3180	27	P	S1	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	RSP-3181	27	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
287	RSP-3182	24	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
288	RSP-3183	34	P	D3	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
289	RSP-3184	32	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	RSP-3185	41	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	RSP-3186	45	L	S2Keatas	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	RSP-3187	30	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
293	RSP-3188	32	P	S1	swasta	NONBPJS	4	4	4	2	3	3	4	3	3
294	RSP-3189	42	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	4	3	3	4	4	3	4
295	RSP-3190	26	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
296	RSP-3191	27	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
297	RSP-3192	26	L	S1	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
298	RSP-3193	25	P	D4	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
299	RSP-3194	23	L	S1	wiraswasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
300	RSP-3195	30	L	S1	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	RSP-3196	24	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3

302	RSP-3197	24	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	3	3	4
303	RSP-3198	31	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
304	RSP-3199	27	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
305	RSP-3200	25	P	S1	lainya	NONBPJS	4	3	4	3	3	3	4	3	4
306	RSP-3201	24	L	D3	lainya	BPJS	3	3	3	2	3	4	4	3	4
307	RSP-3202	29	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	RSP-3203	24	L	S1	lainya	BPJS	4	4	4	2	4	4	4	4	4
309	RSP-3204	25	L	S1	pelajarmhs	NONBPJS	4	4	4	2	4	4	4	4	4
310	RSP-3205	51	L	SMAMA	swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	RSP-3206	25	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
312	RSP-3207	27	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	4	3	4
313	RSP-3208	28	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	3	3	4
314	RSP-3209	24	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	3	4	2	3
315	RSP-3210	24	P	S1	lainya	NONBPJS	4	3	3	3	3	3	4	3	4
316	RSP-3211	25	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	RSP-3212	23	L	S1	lainya	BPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
318	RSP-3213	26	P	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
319	RSP-3214	34	L	D3	lainya	BPJS	4	4	4	3	3	4	4	3	4
320	RSP-3215	25	P	S1	pelajarmhs	NONBPJS	4	4	4	3	3	3	4	3	4
321	RSP-3216	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	2	3
322	RSP-3217	27	P	S1	lainya	NONBPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	4
323	RSP-3218	26	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	4	3	3	4	4	2	4
324	RSP-3219	28	P	S1	lainya	NONBPJS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
325	RSP-3220	32	L	S1	PNS/TNI/POLRI	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	RSP-3221	25	P	S1	swasta	BPJS	3	4	3	3	2	4	4	3	4
327	RSP-3222	27	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
328	RSP-3223	38	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
329	RSP-3224	31	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	RSP-3225	0	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	4	3	4
331	RSP-3226	28	L	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	RSP-3227	25	P	S1	lainya	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4

333	RSP-3228	24	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
334	RSP-3229	37	L	SMPMTS	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	4	3	3
335	RSP-3230	24	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	RSP-3231	36	P	SDMI	lainya	NONBPJS	3	3	4	4	2	3	4	4	4
337	RSP-3232	0	P	SDMI	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	4	4	4	4
338	RSP-3233	25	L	S1	pelajarmhs	NONBPJS	1	3	3	2	3	3	3	3	4
339	RSP-3234	48	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
340	RSP-3235	32	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
341	RSP-3236	47	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	RSP-3237	25	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
343	RSP-3238	26	L	S1	swasta	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	3
344	RSP-3239	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	RSP-3240	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	RSP-3241	26	P	S1	swasta	NONBPJS	4	3	3	3	3	4	3	3	4
347	RSP-3242	30	L	S2Keatas	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	2	3
348	RSP-3243	27	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
349	RSP-3244	25	P	D4	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	4	4	2	4
350	RSP-3245	31	L	S1	lainya	NONBPJS	4	4	3	3	4	4	4	4	4
351	RSP-3246	41	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
352	RSP-3247	43	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	2	3	3	3	2	3	2
353	RSP-3248	27	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	RSP-3249	54	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	2	3	3	3	3	4
355	RSP-3250	23	P	SMPMTS	lainya	NONBPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3
356	RSP-3251	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
357	RSP-3252	56	L	SMPMTS	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	3	3	4
358	RSP-3253	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	4	4	3	4	4	4	4	4
359	RSP-3254	24	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
360	RSP-3255	24	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4

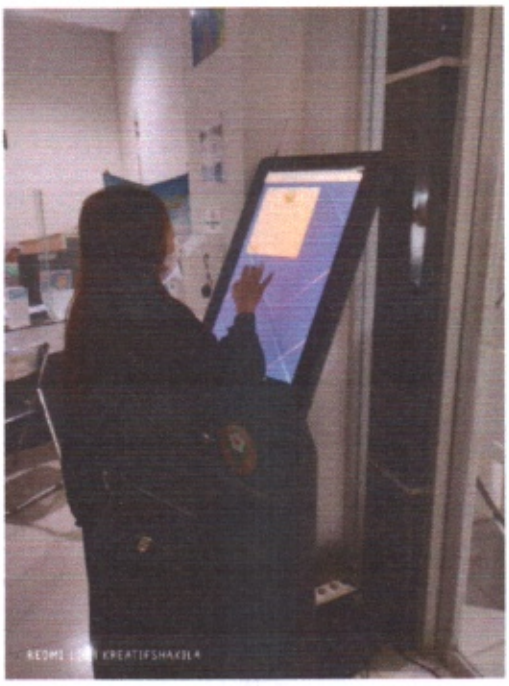
361	RSP-3256	43	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	4	4	4	2	3	3	3	4	4
362	RSP-3257	23	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	4	3	3	4	4	3	3	4
363	RSP-3258	28	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
364	RSP-3259	24	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	4
365	RSP-3260	29	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
366	RSP-3261	26	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
367	RSP-3262	53	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	RSP-3263	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	4	3	3	3	4	3	4
369	RSP-3264	32	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	2	2	3	3	3	2	3
370	RSP-3265	49	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
371	RSP-3266	25	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
372	RSP-3267	26	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	RSP-3268	28	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
374	RSP-3269	25	P	D4	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
375	RSP-3270	25	P	D4	lainya	NONBPJS	3	4	3	3	3	3	4	2	4
376	RSP-3271	27	L	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
377	RSP-3272	28	L	SMAMA	lainya	NONBPJS	4	3	3	2	3	3	3	2	3
378	RSP-3273	38	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	RSP-3274	24	P	SMAMA	pelajarmhs	NONBPJS	4	4	4	3	3	3	3	2	4
380	RSP-3275	40	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
381	RSP-3276	44	P	SMAMA	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
382	RSP-3277	27	P	S1	lainya	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	4	3	3
383	RSP-3278	29	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	4	4	4	3	3	4	4	4	4
384	RSP-3279	24	L	SMAMA	swasta	NONBPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		Jumlah Nilai Unsur					**1209**	**1209**	**1207**	**1263**	**1196**	**1238**	**1238**	**1177**	**1349**
		Nilai Rata-Rata Unsur					**3.148**	**3.148**	**3.143**	**3.289**	**3.115**	**3.224**	**3.224**	**3.065**	**3.513**
		Nilai Rata-Rata Tertimbang					**0.346**	**0.346**	**0.346**	**0.362**	**0.343**	**0.355**	**0.355**	**0.337**	**0.386**
		Kesimpulan Kuisioner					**Kualitas Pelayanan 'Baik' dengan nilai 79.39 (B)**								

Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur :

No.	Unsur		Actual Masyarakat	
			Indeks Konversi	Mutu
1	U1	Unsur Persyaratan sesuai ketentuan	3.148	B
2	U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.148	B
3	U3	Waktu Penyelesaian pelayanan	3.143	B
4	U4	Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan	3.289	B
5	U5	Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan	3.115	B
6	U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.224	B
7	U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan	3.224	B
8	U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.065	B
9	U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.613	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 II 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 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan sesuai ketentuan	77.725	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	78.500	B
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	77.675	B
4	Kewajaran Biaya /Tarif pelayanan	92.275	A
5	Kesesuaian Produk pelayanan dengan standar pelayanan	78.675	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	79.825	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	80.100	B
8	Kualitas sarana dan prasarana	78.400	B
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	84.900	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat bahwa hampir semua unsur dengan mutu layanan B (baik). Hanya 1 unsur dengan mutu layanan Sangat baik. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Rencana tindaklanjut 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(Humas) 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. Memperpendek tahapan di APM					SIM RS dan Inst Rekam Medis, Bagian Pelayanan
4	Unsur 5	Pengisian Ceklist/Daftar Tilik untuk pengisian Kesesuaian Produk Layanan dan Standar Pelayanan			√		Bid. Pelayanan
5	Unsur 6	pembinaan kepada para karyawan melalui apel pagi pada tiap hari Rabu oleh Pembina apel.	√	√	√	√	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 kanal pengaduan dengan membuka layanan pengaduan melalui WhatsApp	√				Bagian Humas

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
Sosialisasi Penggunaan aplikasi pendaftaran bagi pasien status BPJS dengan aplikasi Mobile JKN	Sudah dan terus akan dilakukan	Sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menurunkan Duta Mobile JKN disekitar area pendaftaran dan loket mobile JKN untuk membantu pasein 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.
Memperpendek tahapan di APM	Sudah dilakukan	Tahapan di APM yang semula 9 langkah klik, menjadi hanya 3 langkah klik. Sehingga sangat memperpendek waktu layanan.		Masih diperlukan edukasi dan pendampingan oleh petugas kepada pasien saat di APM, mengingat pasien banyak yang usia lanjut dan kurangnya pengetahuan tentang penggunaan smart phone.

Pembinaan pegawai khususnya satuan pengamanan dalam menghadapi pasien dan keluarga pasien.	Sudah dilakukan	Dilakukan pembinaan internal oleh pimpinan kepada satuan pengamanan, agar dapat melayani pasien dan keluarga pasien dengan baik, sesuai SOP. Sehingga pasien dan keluarga pasien merasa nyaman dan aman berada dilingkungan rumah sakit.		Belum semua petugas satpam memiliki sertifikat satpam sesuai aturan. Sedang diupayakan untuk diikutsertakan ke dalam program pelatihan pada kegiatan BKPSDMD Kota Cimahi.
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. 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	Perbaikan-perbaikan sarana prasarana seperti kamar mandi, dan fasilitas lainnya	Perlu direncanakan dalam penganggaran	Tahun berjalan	Bagian umum	Bagian Keuangan

DIREKTUR RSUD CIBABAT
KOTA CIMAHI

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

PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAHI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT
Jalan Jenderal H. Amir Machmud Nomor 140 Cimahi,
Jawa Barat 40513,Telepon (022) 6652025, Faximile. (022) 6649112
Laman www.rsudcibabat.cimahikota.go.id, Pos-el rsudcibabat@cimahikota.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT
KOTA CIMAHI

Nomor : 800.5/Kep.276–RSUD Cibabat/2025

T E N T A N G

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEI PERILAKU ANTI KORUPSI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI,

Menimbang :

a. bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat;

b. bahwa upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat dan survei perilaku anti korupsi kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan;

c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut di atas maka perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotism;

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;

5. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 207);

6. Keputusan Walikota Cimahi nomor 900/ Kep.201-Org/ 2009 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi

sebagai Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK- BLUD);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

8. Rekomendasi Kepala Badan Pusat Statistik Kota Cimahi Kegiatan Statistik, Nomor : B-608/32770/OT.130/12/2022, tentang Rekomendasi Kegiatan Statistik .

MEMUTUSKAN :

Menetapkan	:	KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEI PERILAKU ANTI KORUPSI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI
KESATU	:	Survei kepuasan masyarakat dan survei perilaku anti korupsi, dilakukan oleh Tim yang sudah di tentukan sesuai dengan lampiran keputusan ini
KEDUA	:	Uraian tugas tim Survei Kepuasan Masyarakat Dan Survei Perilaku Anti Korupsi sesuai dengan lampiran dalam Keputusan ini.
KETIGA	:	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan ditinjau kembali apabila ditemukan kekeliruan.

Ditetapkan di Cimahi
pada tanggal 5 Februari 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI

PEMERINTAH KOTA CIMAHI RSUD CIBABAT

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

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI
NOMOR : 800.5/Kep.276–RSUD Cibabat/2025
TANGGAL : 5 Februari 2025
TENTANG : TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEI PERILAKU ANTI KORUPSI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEI PERILAKU ANTI KORUPSI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI

Nama		Jabatan	Tugas pokok
Ketua	:	Wakil Direktur Pelayanan	- Mengkoordinasikan kegiatan survei - Memberikan pengarahan dalam persiapan kegiatan survei
Wakil	:	Kepala Bagian Administrasi Umum	Membantu tugas-tugas Ketua
Sekretaris	:	Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang	- Menyusun instrumen survei - Menyiapkan kelengkapan kebutuhan survei - Menentukan responden - Membuat laporan kegiatan hasil survei
Anggota	:	1. Astiti Ambarukmi, ST 2. Hanny Sofiyani, SST	Menganalisa data yang telah di entry
Surveior		1. Yudi Hermawan, S.Kom 2. Annisa Fadhilah,S.I.Kom 3. Rudi Mulyana	Melaksanakan survei kepada responden dilingkungan RSUD Cibabat Kota Cimahi

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT
KOTA CIMAHI

PEMERINTAH KOTA CIMAHI RSUD CIBABAT

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