



LAPORAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADANI
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai pada survey ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Tahun 2022 berisi laporan hasil SKM pada Unit Pelayanan Publik dilingkungan UPT Rumah Sakit Umum Daerah Madani Palu.

Untuk laporan SKM tahun 2022 adalah **82,80** atau kategori Baik. Nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya tahun 2021 yaitu 79,12 atau meningkat 3 {tiga} point.

Laporan kepuasan masyarakat ini dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Umum Madani Palu.

Dari hasil survey yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan di UPT Rumah Sakit Daerah Madani Palu, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa akan terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Survei Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Daerah Madani Palutahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan salatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan kepada masyarakat

Direktur UPT Rumah Sakit Daerah Madani

dr. Nirwansyah Parampasi, SP.PA
Nip.1973303172003121010.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Survey Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, maka UPT RSUD.Madani sebagai salah satu OPD Pemerintah di Provinsi Sulawesi Tengah yang memberikan pelayanan publik perlu membuat pedoman SKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat

B. Dasar Hukum

- 1.) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2.) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3.) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4.) Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.\
- 5.) Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan badi unit/bagian Humas di UPT RSUD Madani Palu dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan rawat inap secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjut. Bagi masyarakat survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di UPT RSUD Madani Palu.

D. Metode

- Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

a. Persiapan terdiri dari :

1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survei
2. Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Penggandaan daftar pertanyaan survei.

b. Pelaksanaan pengumpulan data terdiri dari :

1. Daftar pertanyaan survei yang dibagikan kepada responden
2. Setelah diisi oleh responden , daftar pertanyaan dan jawabab dikumpulkan;

3. Lokasi pengumpulan data dilakukan semua unit pelayanan rawat inap umum dan semua unit pelayanan rawat jalan.
 4. Untuk melakukan survei dapat menggunakan tehnik survei antara lain ;
 - a. Kuesioner dengan tatap muka a
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri,
 - c. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
 - c. Pengelolaan data terdiri dari ;
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi
 2. Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan
 - d. Analisa data yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.
Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama dua bulan yaitu Juli – Agustus 2022 dengan rincian sebagai berikut ;
 - Persiapan 5 hari kerja
 - Pelaksanaan pengumpulan data 28 hari kerja
 - Pengolahan data 7 hari kerja
 - Penyusunan dan pelaporan hasil 7 hari kerja.
- Perhitungan dan Pengelolaan Data SKM
 1. Penyusunan keusioner
Dalam penyusunan SKM digunakan keusioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk keusioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu ;
 - a. Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik.
 - b. Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan nomor induk Pegawai dan data lain.

- c. Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai
- d. Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritikan, maupun apresiasi.

2. Nilai Persepsi Jawaban Keusioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Cintoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penentuan Jumlah Responden

- a. Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- b. Untuk pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 100 orang, maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan 25 orang.

- c. Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanan kurang dari 25 orang, maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

DATA KUNJUNGAN PELAYANAN TAHUN 2022

BULAN PELAYANAN	DATA KUNJUNGAN TAHUN 2022		Rata-rata Kunjungan	% Kontribusi
	RAWAT INAP	RAWAT JALAN		
MEI	512	2.972	133	
JUNI	571	3.638	163	
JULI	604	3.711	166	
TOTAL	1.687	10.321	462	

4. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah/petugas melalui wawancara oleh ;
 - 1). Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ii hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya dan akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2). Unit responden yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan

Tinggi (Pakar) atau lomba Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, Pihak ketiga lainnya atau kombinasi diantara unit tersebut.

5. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi unsur yaitu $1/9=0,111$.

$$\text{Nilai rata-rata penimbang} = \frac{\text{jumlahBobot}}{\text{jumlahUnsur}} = 1/9 = 0,111$$

6. Perhitungan Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{TotalNilaipersepsiPerUnsur}}{\text{TotalUnsuryangTerisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi-kan dengan nilai dasar 25 dengan rumur sebagai berikut : IKM Unit Pelayanan x 25.

7. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja dengan kategori sebagai berikut;

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 – 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65.00 – 76.60
- d. Tidak Baik (D) : 25,00 – 64,99.

Tabel SKM

SKM UNIT PELAYANAN : 80, 20	
Mutu Pelayanan :	
A. (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B. (Baik)	: 76,61 – 88,30
C. (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D. (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

E. HASIL PERHITUNGAN SKM

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U 1	Persyaratan	3,172		
U 2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,169		
U 3	Waktu Penyelesaian	3,146		
U 4	Biaya Tarif	3,249		
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,328		
U 6	Kompetensi Pelaksana	3,278		
U 7	Perilaku Pelaksana	3,616		
U 8	Penanganan Pengaduan	3,162		
U 9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,434		
Hasil SKM/Nilai SKM		3,288	80, 202	
Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan		B. (Baik)		

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain adalah :

1. Dapat diketahui bahwa 9 unsur penilaian pelayanan adalah nilai yang paling rendah **Waktu Pelayanan** (3.146), dan **Penanganan Pengaduan**, saran dan masukan berada terendah kedua dengan nilai (3.162)
2. Dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan Perilaku Petugas / Pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu (3, 616)

F. Saran Perbaikan dari Responden

Dari beberapa saran responden, saran tersebut diklasifikasikan untuk beberapa bidang diantaranya :

1. Saran untuk Bidang Pelayanan

- 1.1 Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- 1.2 Petugas lebih menerapkan slogan senyum, sapa dan salam agar pasien merasa senang dan lebih dihargai.
- 1.3 Diperlukan penanganan yang intensif, komunikatif, rama dan serius terhadap pasien
- 1.4 Perlu adanya kemudahan bagi pasien untuk berobat, jangan dipersulit dengan birokrasi seperti BPJS.
- 1.5 Perlunya penjelasan mengenai hasil pemeriksaan , penyakit pasien serta tindakan yang akan dilakukan.

2. Saran untuk Bidang Penunjang

- 2.1 Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien
- 2.2 Perlunya perbaikan alat-alat medis, dan perawatan alat yang sudah rusak terutama diruang perawatan rawat inap umum, dan diganti dengan yang lebih layak.
- 2.3 Perlunya ketepatan waktu dalam hasil pemeriksaan diagnostik Laboratorium dan Rontgen, jangan sampai menunggu hari berikutnya.
- 2.4 Perlunya dilakukan stok opname yang cukup terhadap persediaan obat di Farmasi.

3. Saran untuk Bidang Tata Usaha dan Administrasi Umum

- 3.1 Diharapkan Pegawai / petugas beserta jajarannya membudayakan pelayanan dengan senyum

3.2 Diperlukan ketegasan menegakkan disiplin tepat waktu dan sangksi bagi para indiscipliner pegawai.

3.3 Perlunya kelengkapan sarana pras arana ruang pengaduan / komplain dan juga penempatan SDM

3.4 Perlunya ditingkatkan keamanan di rumah sakit melalui kinerja Security

G. TIM SKM

Sesuai dengan Keputusan Direktur UPT RSUD Madani Palu Nomor : 5560.1 Tahun 2022 tentang Tim Panitia Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Madani Palu.

PANITI SKM UPT. RSUD MADANI Palu Tahun 2022

Penasehat	dr.Nirwansyah Parmpasi, Sp.PA
Pengarah	. Nurhasni MN Harun, S. Sos, M.Kes - Ulfiah Panigoro, SKM, M.Kes - Atmudin Mustapa, SKM, MM
Ketua	Susanty, SKM
Sekretaris	Nurhayati, SKM
Anggota	Moh Ahyar, S.Kom
	Moh. Rifial, SKM
	Jakaria K. Bania, S.Kep
	Kadir.
	Parni

H. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dilakukan pada bulan Agustua 2022 dengan perincian sbb:

- a. Persiapan
- b. Pelaksanaan pengumpulan data
- c. Pengolahan dan analisa data
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil.

BAB II

ANALISA dan HASIL SKM

A. Data Responden

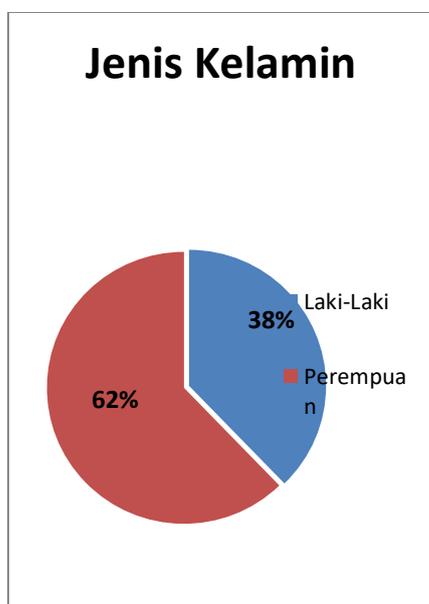
1. Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan terdiri dari pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel. Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	jumlah	Rata - rata
Laki-laki	114	38 %
Perempuan	188	62 %
Total	302	100.00 %

Grafik. Jenis Kelamin



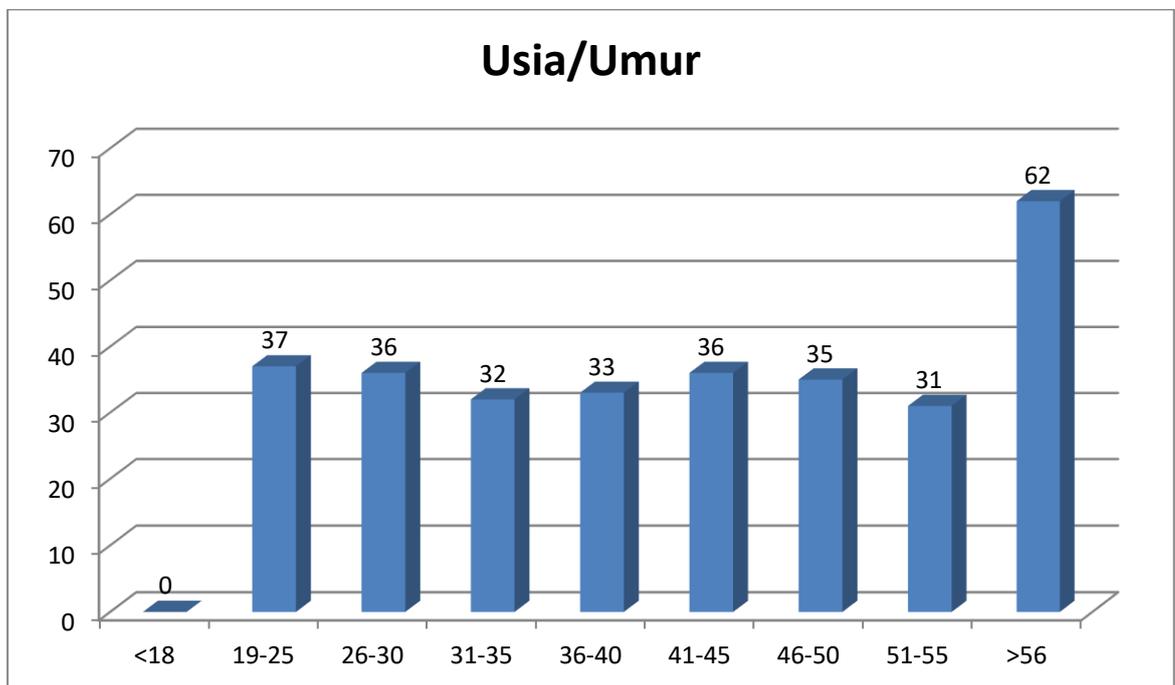
2. Usia/Umur

Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel. Usia/Umur

Usia	Jumlah	Rata-rata
≤ 20	18	5,90
19-25	37	12,25
26-30	36	12,00
31-35	32	10,50
36-40	33	11,00
41-45	36	12,00
46-50	35	11,52
51-55	31	10,21
≥56	62	20,52
Total	302	100 %

Grafik Usia/Umur



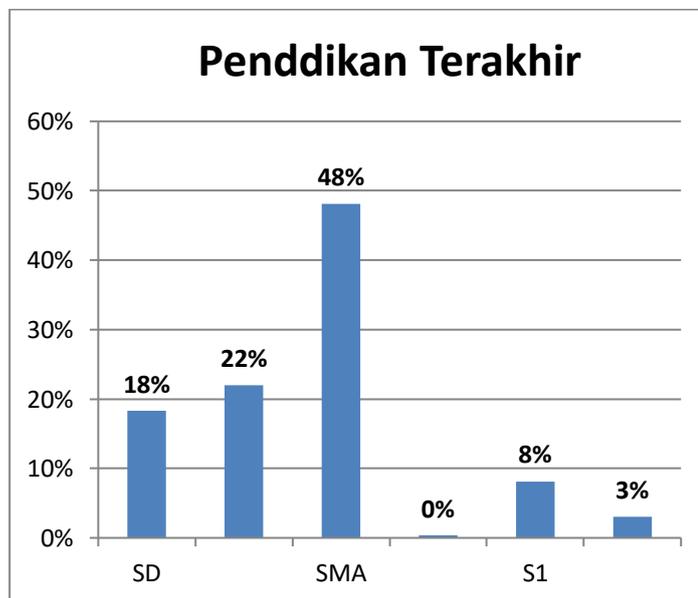
3. Pendidikan Responden

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 6 (enam)strata Pendidikan. Kelompok Pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Strata Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Rata – rata
SD/MI	54	18 %
SMP/MTS	65	22 %
SMA/SMK	142	48 %
D1/D2/D3	1	0 %
D4/S1	24	8 %
S2/S3	9	3 %
Total	302	100.00 %

Grafik. Strata Pendidikan



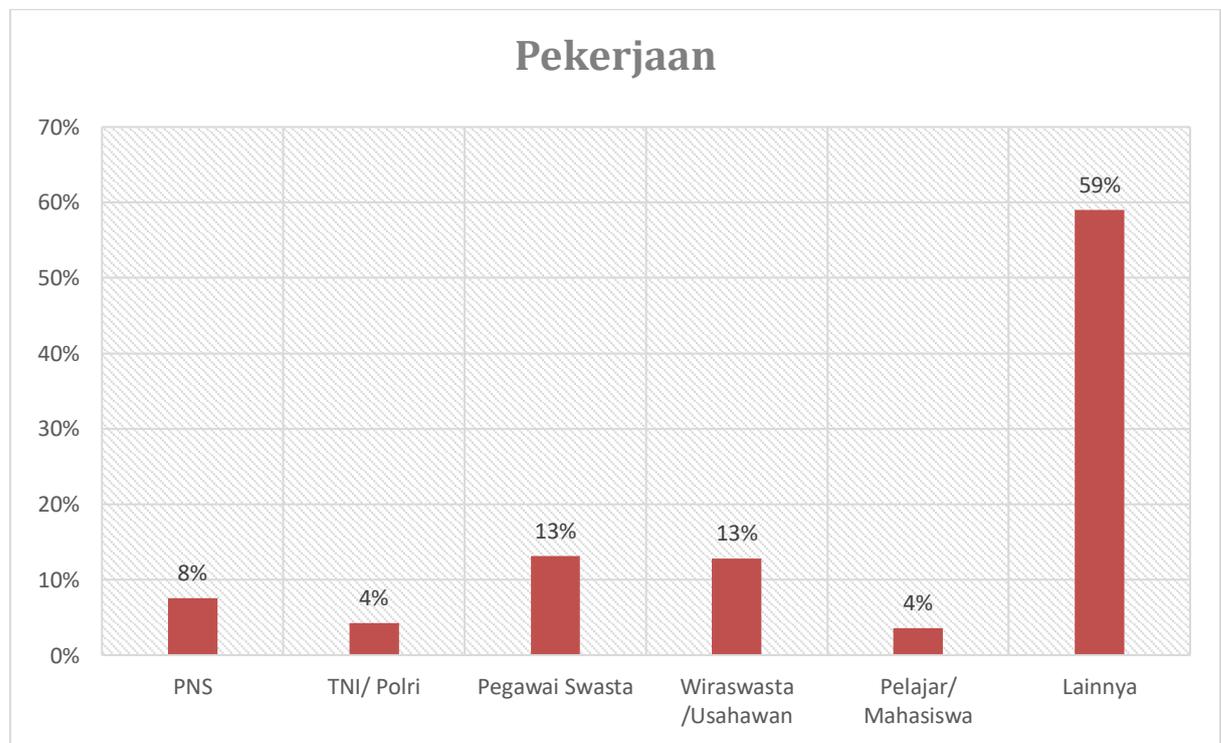
4. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan responden dibagi menjadi 7 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

Tabel. Klasifikasi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Rata-rata
PNS	23	8
TNI	10	4
BUMN	40	13
Wirausaha	39	13
Petani	42	13
Pelajar	10	4
Lainnya	180	59
Total	302	100.00%

Grafik. Klasifikasi Pekerjaan Respondon

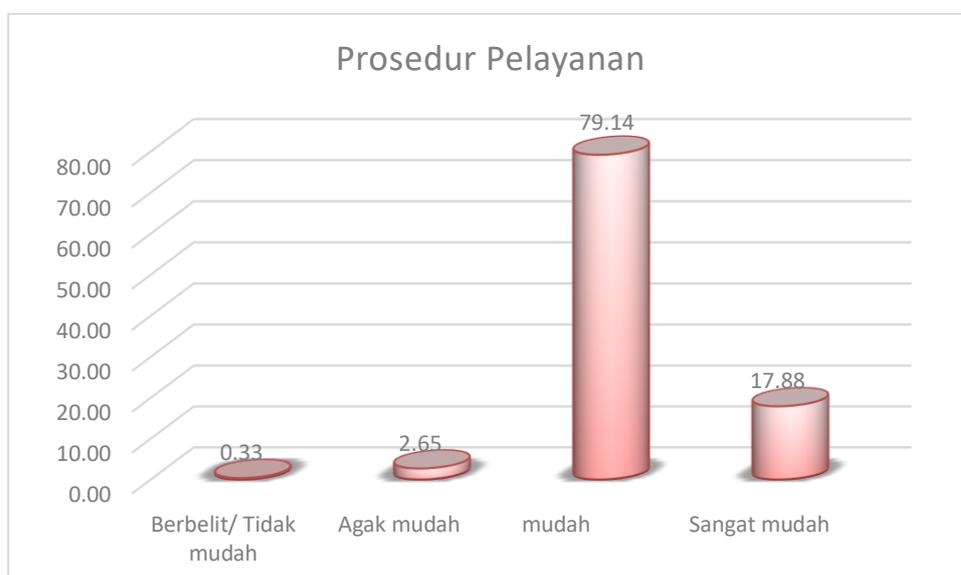
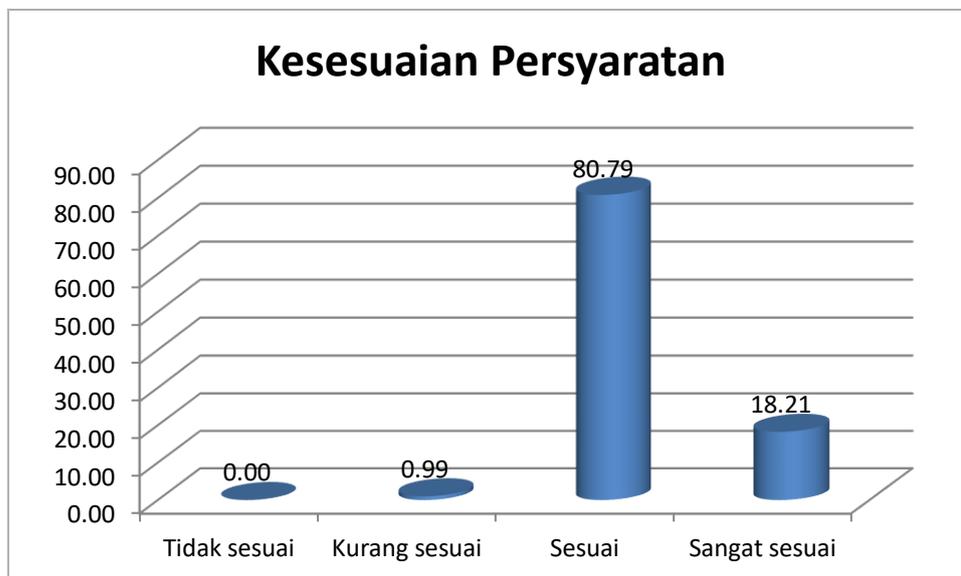


B. Data Kuesionr

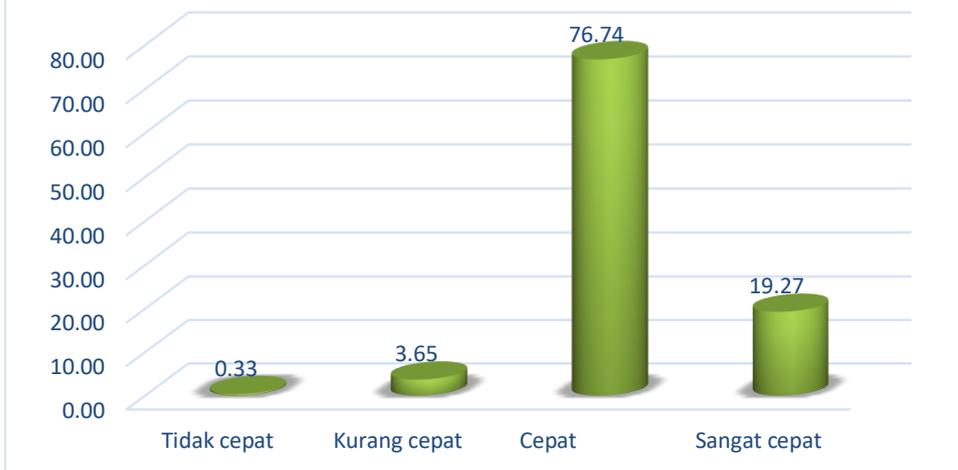
Hasil survey dan pengelolaan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPT Rumah Sakit Umum Daerah Madani Palu tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM

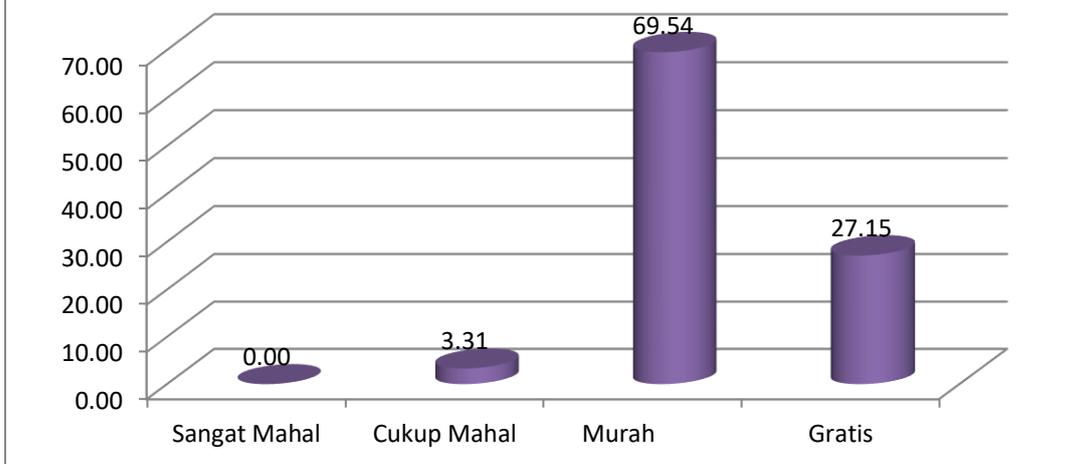
Keterangan	
- U1 s.d U 9	= Unsur-unsur Pelayanan
- NRR	= Nilai Rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur	= Jumlah Nilai Per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per unsur	= NRR Per Unsur x



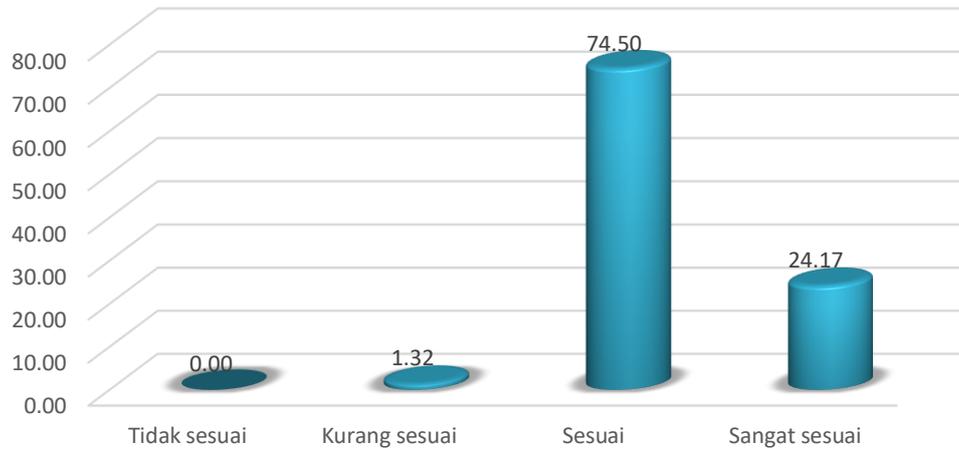
Kecepatan Pelayanan



Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



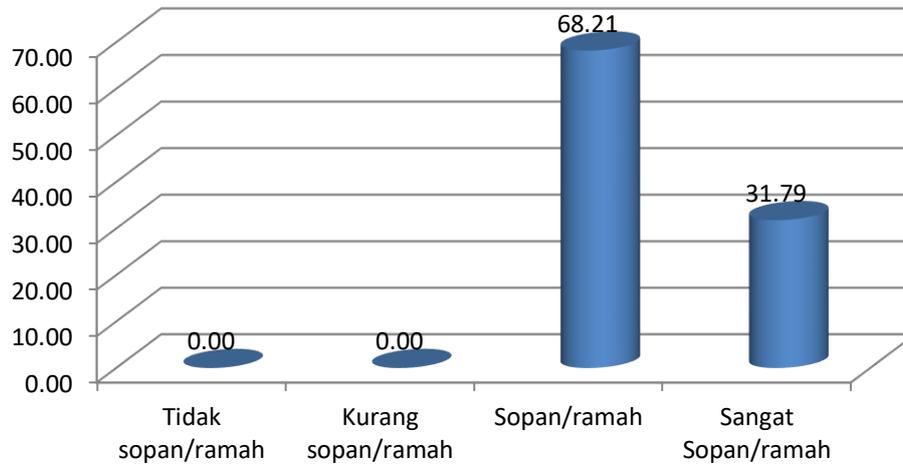
Kesesuaian Pelayanan



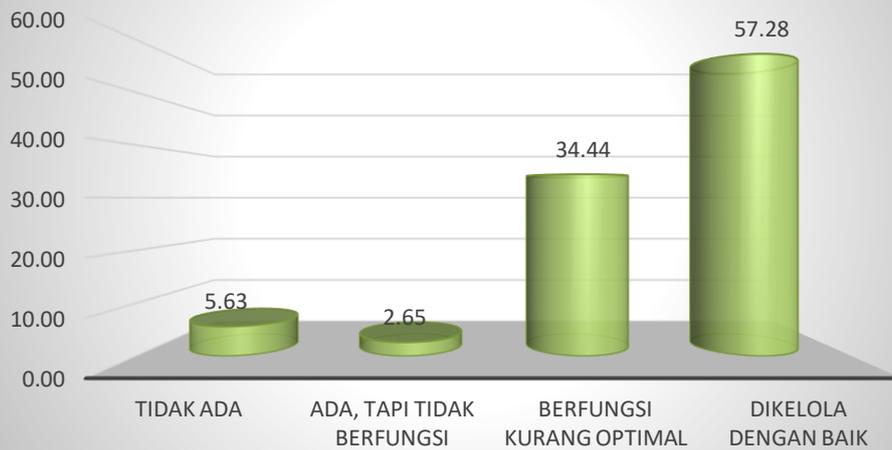
Kompetensi Petugas



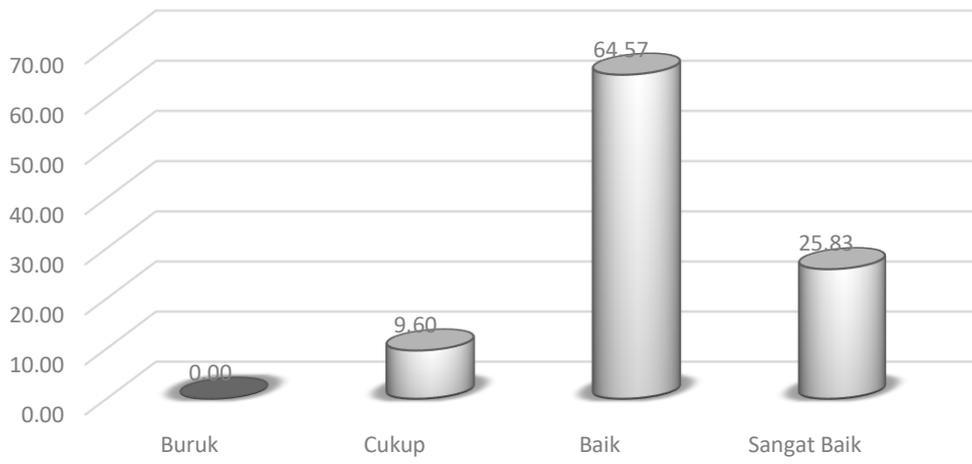
Perilaku Petugas Pelayanan



Penanganan Pengaduan



Kualitas Sarana dan Prasarana



BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakan pengukuran survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilindungi UPT. RSUD Madani Paluy dilaksanakannya. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui keusioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggara pelayanan dilindungi UPT RSUD Madani Palu.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik dilindungi UPT. RSUD Madani Palu dipersepsikan dengan skor Nilai B oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80.20.

SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan rawat inap umum dilindungi rumah sakit madani palu mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik.

2. Rekomendasi

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilindungi UPT RSUD Madani Palu sudah Baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 80,20 dengan kategori B (Baik)
- b. Perlu peningkatan pada unsur Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Kesesuaian persyaratan dengan nilai mutu pelayanan kurang baik (3,146, 3,162 dan 3,172).
- c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta

mempertimbangkan untuk memberikan penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.

- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Persyaratan Pelayanan	- Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat
2.	System Mekanisme dan Prosedur	- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku - Melakukan monev ketaata karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur ketepatan waktu
3.	Waktu Pelayanan	-Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan -Memberikan Panishmen/sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja
4.	Biaya / Tarif	-Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus menerus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat.
6.	Kempotensi Pelaksana	-Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan da pelatihan yang komprehensif
7.	Perilaku Pelaksana	-Melakukan monev dan menegakkan reword dan punishmen kepada semua pelaksana
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	-Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan

9.	Penanganan Pengaduan	-Menyediakan ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi -Meningkatkan SDM petugas pengaduan
----	----------------------	--

	Palu, 5 September 2022 Direktur UPT RSUD Madani <u>dr. Nirwansayah Parampasi, Sp.PA</u> Nip.197303172003121010
--	---

Lampiran : Petugas Pengumpul Data Kuesioner



Lampiran-lampiran :

1.