

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSUD ENDE
SEMESTER II
TAHUN 2023**



Jalan Prof. Dr. WZ Yohanes,
Kel. Paupire, Ende Tengah,
Kabupaten Ende Nusa Tenggara Timur
Telp: (0381) 2627159
Email: rsud.ende@gmail.com

DAFTAR ISI

A. KATA PENGANTAR	1
B. PENDAHULUAN	2
C. DASAR HUKUM	2
D. TUJUAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
G. TINDAK LANJUT	5
H. HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI SEMESTER II TAHUN 2023	6
I. PENUTUP	10
1. KESIMPULAN	10
2. SARAN	10

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Ende semester II tahun 2023. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Juni 2023, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan RSUD Ende. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

DIREKTUR
Rumah Sakit Umum Daerah Ende



dr. Ester Puspa Jelita
Pembina
NIP. 19770612 200803 2 002

A. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

RSUD Ende memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara perlahan yang langsung dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ende.

Pada Semester II Tahun 2023, RSUD Ende telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada 15 unit layanan dengan melibatkan 150 responden.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pelayanan di RSUD Ende pada Semester II Tahun 2023.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan dalam perencanaan sampai survei yang dengan survei diatur dalam peraturan berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada *stakeholder* pada Semester II tahun 2023. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei direncanakan secara rutin di setiap semester pada unit pelayanan RSUD Ende. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik kepada Responden pada hari terakhir atau setelah selesai menerima pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan pada RSUD Ende telah dilaksanakan pada Semester1 Tahun 2023 yaitu periode bulan Juni dengan keseluruhan populasi berjumlah 150 peserta yang terdiri dari 15 Unit pelayanan sebagai berikut :

- 1) Ruang Penyakit Dalam Kelas 3
- 2) Ruang Perawatan Bedah
- 3) Ruang Nifas Vip/I/II
- 4) Ruang Bersalin
- 5) Ruang Nifas III
- 6) Ruang Penyakit dalam Kelas Vip, I,II
- 7) Ruang IGD
- 8) Ruang Paviliun

- 9) Ruang Perawatan anak
- 10) Ruang Perawatan Khusus
- 11) Laboratorium
- 12) Radiologi
- 13) Poliklinik
- 14) Ruang Fisioterapi
- 15) Ruang Farmasi

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,373	0,374
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,340	0,371
3	Waktu Penyelesaian	3,327	0,369
4	Biaya/Tarif	3,293	0,366
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,267	0,363
6	Kompetensi pelaksana	3,400	0,377
7	Perilaku pelaksana	3,513	0,390
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,260	0,362
9	Sarana dan Prasarana	3,660	0,406
Nilai Indeks			3,378

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelatihan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 150 responden
- b. Nilai IKM : 84,45
- c. Kategori mutu pelayanan : Baik

F. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada Semester II Tahun 2023, pada RSUD Ende diketahui bahwa unsur pelayanan Sarana dan Prasarana mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,660. Sedangkan nilai terendah pada unsur 8 atau penanganan pengaduan, saran dan masukan.

G. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester 1I Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.	Juli s.d Desember	Pelayanan jasa Kesehatan pada RSUD Ende	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM <ul style="list-style-type: none"> a. Menyusun standar pelayanan (37 standar pelayanan) pada tahun 2023 b. Pembuatan standar pelayanan terkait pengaduan pada tahun 2023 c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Kotak Saran 2) Call Center RSUD Ende (081239414545) 3) Laman : www.rsudende.co.id 4) Facebook : Rsud Ende 5) Email : rsud.ende@gmail.com 6) Instagram : Rsud_ende 7) Twiter : RSUD_ende 	Sudah terlaksana
2	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses	Juli s.d Desember	Pelayanan Kesehatan pada RSUD Ende	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur proses pengaduan dan memberikan usul saran kepada RSUD Ende melalui : 	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
				1) Kotak Saran 2) Call Center RSUD Ende (08123941 4545) 3) Laman : www.rsudende.co.id 4) Facebook : Rsud Ende 5) Email : rsud.ende@gmail.com 6) Instagram : Rsud_ende 7) Twiter : RSUD_ende	
3	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan RSUD Ende serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.	Juli s.d. Desember	Pelayanan kesehatan pada RSUD Ende	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> melalui media sosial dan website RSUD Ende terkait pelayanan yang ada di RSUD Ende - 	Terlaksanakan melalui media sosial

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
4	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Ende menjadi semakin baik.	Juli s.d. Desember	Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Ende	- Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat direksi/manajemen 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan	2 Agustus 2023

H. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan seperti Website dan media sosial,
- b. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh Bagian Umum agar dalam pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.
- c. Dari 4 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa RSUD Ende sedang menindaklanjuti seluruh masukan sampai dengan Desember 2023.

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh RSUD Ende sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder* sebagai pengguna layanan.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindaklanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap semester yaitu 6 (enam) bulan sekali.

DIREKTUR
Rumah Sakit Umum Daerah Ende



dr. Ester Puspa Jelita
Pembina
NIP. 19770612 200803 2 002