

# NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN



NO	UNSUR PELAYANAN	IKM
1	Penyarekan pelayanan	89,37
2	Kemudahan prosedur pelayanan	89,12
3	Waktu dalam memberikan pelayanan	87,10
4	Biaya / Tarif	92,77
5	Kesesuaian produk	87,97
6	Kompetensi petugas	90,02
7	Perilaku petugas	89,72
8	Sarana & prasarana	90,90
9	Pemangangan/pengaduan pengguna layanan	95,60
10	Kesesuaian pelayanan yang ada	89,52
11	Kesesuaian prosedur pelayanan informasi publik	88,97
12	Kesesuaian informasi publik yang diperoleh	90,52
	<b>NILAI RATA-RATA</b>	<b>90,14</b>



[rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)



[rskd@kaltimprov.go.id](mailto:rskd@kaltimprov.go.id)



[Rsud Kanujoso](https://www.facebook.com/Rsud.Kanujoso)



[rsud.kanujoso](https://www.instagram.com/rsud.kanujoso)



SURVEY DILAKUKAN SECARA INTERN TERHADAP KUALITAS 12 UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 1 TAHUN 2024  
MELIBATKAN 1000 RESPONDEN



**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 1  
TAHUN 2024**



**RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIOWO**

**BALIKPAPAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 di UPT Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat disusun sesuai ketentuan yang berlaku. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung telah membantu menyelesaikan kegiatan sehingga laporan dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang memuat informasi, persepsi dan umpan balik dari pengguna jasa layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan kedepan secara terus menerus dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami sadar bahwa laporan yang kami susun berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan masih jauh dari sempurna namun kami terus berupaya memperbaikinya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas serta kesempurnaan laporan ini.

Balikpapan, 26 Juni 2024

Direktur



dr. Edy Iskandar, Sp.PD, FINASIM, MARS  
NIP. 196505281997071001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	6
C. Pengertian Umum .....	6
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	8
E. Manfaat .....	10
F. Sasaran .....	11
G. Unsur SKM .....	11
H. Prinsip .....	13
I. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	14
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	<b>15</b>
A. Ruang Lingkup .....	15
B. Periode Survei .....	15
C. Tahapan Kegiatan Survei .....	17
D. Metode Survei .....	18
E. Pengolahan Data .....	19
F. Pengolahan Data Survei .....	20
G. Pengujian Kualitas Data .....	21
H. Penyusunan Jadwal .....	21

<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>22</b>
A. Hasil Pengukuran SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan .....	22
B. Hasil Pengukuran SKM Berdasarkan Unit Pelayanan .....	25
C. Data Responden .....	29
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
A. Temuan .....	36
B. Kesimpulan .....	37
C. Rekomendasi .....	38
D. Saran .....	39
E. Rencana Tindak Lanjut .....	40
F. Ucapan Terima Kasih .....	46
<b>BAB V LAMPIRAN .....</b>	<b>47</b>
A. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat .....	47
B. Hasil Pengukuran Survei .....	48
C. Dokumentasi Pelaksanaan Survei .....	49
D. Pelaksanaan Kegiatan In House Training .....	53
E. Dokumentasi Kegiatan Peningkatan SDM .....	54

## **Dokumen Lain - Lain**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

**Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat, pengembangan manajemen, sistem pelayanan publik nasional, penerapan standar pelayanan, pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan.

Empat pilar pokok pemerintah sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah :

1. *Meningkatkan Kualitas SDM Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.*  
Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia atau SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik. SDM yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pembina, penanggung jawab dan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
2. *Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.*  
Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas adalah akses jalan, gedung atau ruang pelayanan, kendaraan operasional, peralatan teknologi dan komunikasi, perlengkapan kantor, telepon, koneksi internet, website dan lain-lain.

3. *Optimalisasi Kinerja Sistem dan Metode Pelayanan Publik.*

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mampu mendekatkan hubungan masyarakat dengan pemerintah sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan cepat, murah, mudah dan berkualitas.

4. *Optimalisasi Kinerja Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawas fungsional.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik harus mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkannya. Artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana *stakeholder* dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para *stakeholder*.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan *stakeholder* baik yang disampaikan secara langsung kepada unit layanan maupun melalui media pengaduan yang telah disediakan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder* yang menerimanya. Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada *stakeholder*.

Dewasa ini, keluhan-keluhan dari para *stakeholder* yang menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terkendala akibat masih belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang langsung berhadapan dengan *stakeholder*. Seeing diperlukan adanya aparatur yang profesional dengan sikap atau budaya melayani dengan setulus hati sehingga diharapkan tidak ada lagi keluhan-keluhan dari *stakeholder* atas pelayanan yang diberikan. Yang perlu dicermati dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan keprofesionalan pegawai terkait masalah *attitude* atau perilaku, yaitu diperlukan sikap mental yang baik dari setiap aparatur pemerintah yang langsung berhadapan dengan *stakeholder* dalam pemberian layanan. Sikap baik ini tentunya bukanlah seperti yang terjadi selama ini, dimana *stakeholder* dibuat susah dengan minimnya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai yang melayani. Hal ini perlu diperhatikan, sebab se-profesional apapun aparatur penyelenggara pelayanan publik bila memiliki sikap yang bobrok dan integritas yang rendah hanya akan menimbulkan ketidakpuasan lain dari *stakeholder*. Dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang handal.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah sebagai data dan informasi tentang keadaan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Khususnya Rumah Sakit sebagai bagian dari Instansi Pemerintah dimana pelayanannya banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan diharapkan dapat memahami masyarakat yang hendak berobat. Indikator utamanya adalah pelayanan yang mampu memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan yang ramah, cekatan dan dapat diandalkan serta melakukan perbaikan tiada henti. Sejauh ini, kinerja pelayanan Rumah Sakit di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, seharusnya lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan adanya paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah melayani masyarakat, maka perlu terus diupayakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Oleh karenanya Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur terus berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu dengan mengedepankan mutu dan keselamatan pasien pengguna layanan. Dengan ditetapkannya Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Kalimantan Timur, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Balikpapan dan sekitarnya, serta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang disediakan dan telah diberikan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sudah menjawab kebutuhan, memenuhi kebutuhan, memahami apa yang dibutuhkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan, perlu dilakukan survei kepuasan pelayanan kepada pasien pengguna jasa layanan yang berobat mulai dari proses pendaftaran, sarana & prasarana rumah sakit, konsultasi dokter, pelayanan perawat, penerimaan obat, rawat inap maupun layanan penunjang lainnya. Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa layanan untuk diisi, hal ini menjadi salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan secara bersama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten. Diharapkan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat dapat memudahkan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat pengguna jasa layanan seeing pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, teliti, santun, responsif, akurat, akuntabel efektif dan efisien.

## B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Kalimantan Timur

## C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. *Penyelenggara pelayanan publik* adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. *Instansi Pemerintah* adalah Instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. *Pelayanan publik* adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas barang / jasa / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. *Unit Pelayanan Publik* adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. *Pemberi Pelayanan Publik* adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. *Penerima Pelayanan Publik* adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. *Kepuasan Pelayanan* adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. *Biaya Pelayanan Publik* adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. *Unsur Pelayanan* adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. *Responden* adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. *Survey Kepuasan Masyarakat* adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.
13. *Unsur Survei Kepuasan Masyarakat* adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
14. *Survei periodik* adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 6 (enam) bulan (per semester).

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan gambaran kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Unit pelayanan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan melihat kualitas penyelenggaraan layanan.
6. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
7. Adanya data dan informasi sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang akan diambil di masa mendatang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
9. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Yang paling penting terukurnya kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan terhadap pelayanan publik yang kemudian dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke depan dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik

## E. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Memunculkan persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan
9. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

10. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
11. Bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
12. Umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **F. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **G. Unsur SKM meliputi :**

##### *1. Persyaratan pelayanan*

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### *2. Kemudahan prosedur pelayanan*

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



3. *Kecepatan waktu pelayanan*

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. *Kewajaran biaya / tarif pelayanan*

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. *Kesesuaian produk jenis layanan yang disediakan*

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 / kemampuan petugas dalam pelayanan*

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. *Perilaku petugas dalam pelayanan*

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. *Kualitas 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).

9. *Penanganan pengaduan*

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### *10. Pelayanan yang disediakan*

Penyediaan pelayanan yang paling sesuai di suatu rumah sakit untuk mendukung dan merespon terhadap setiap kebutuhan pasien yang unik, memerlukan perencanaan dan koordinasi tingkat tinggi.

#### *11. Prosedur pelayanan informasi publik*

Rumah Sakit menyediakan alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh pengguna jasa layanan, dari awal pasien masuk untuk berobat, mendapatkan perawatan, pemeriksaan penunjang, pelayanan obat sampai pasien pulang dari rumah sakit.

#### *12. Pelayanan informasi publik*

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan **pelayanan informasi** yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan **Publik** yang berkaitan dengan Penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau Penyelenggara dan penyelenggaraan Badan.

### **H. Prinsip**

#### *1. Transparan*

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### *2. Partisipatif*

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat pengguna jasa layanan dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### *3. Akuntabel*

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. *Berkesinambungan*

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan dan dierikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

#### 5. *Keadilan*

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna jasa layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 6. *Netralitas*

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, tim surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **I. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh seluruh Unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat pengguna jasa layanan serta saran-saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

#### **B. Periode Survey**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester (6 bulan). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Dalam hal penggunaan metode survei ini, maka UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo menuangkannya di dalam laporan, pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

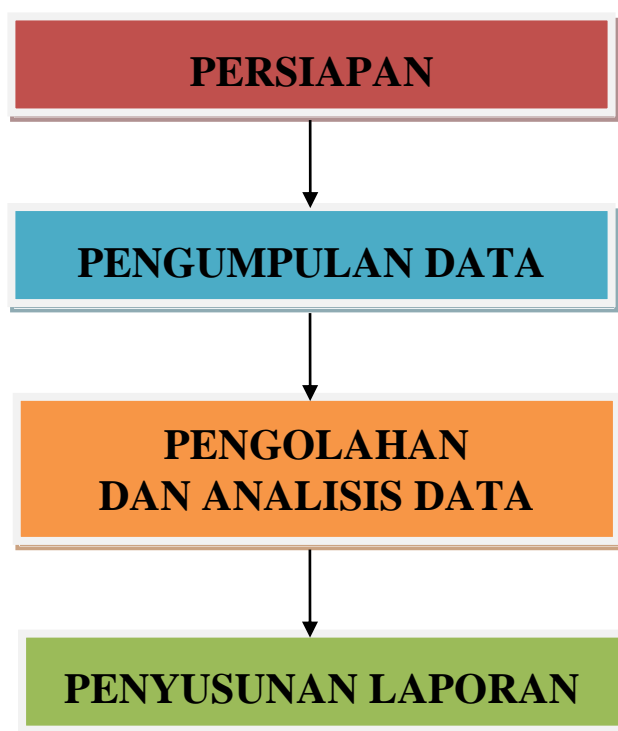
Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 ini dilaksanakan pada Unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dilaksanakan dalam 2 tahap (Semester 1 dan Semester 2). Adapun besar sampel pengukuran ini ditentukan berdasarkan jumlah populasi yang ada di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan pada bulan Januari - April 2024 terhadap 13 (tiga belas) unit pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) yang meliputi :

No	Unit Pelayanan	Total Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Instalasi Rawat Darurat	15.065	90	19,13
2.	Instalasi Rawat Jalan	46.564	240	59,13
3.	Instalasi Rawat Inap	7.606	75	9,66
4.	Instalasi Rawat Intensif	594	20	0,75
5.	Persalinan Perinatologi	431	2	0,55
6.	Hemodialisa	5.388	39	6,84
7.	Unit Stroke	584	15	0,74
8.	Kemoterapi	2.068	20	2,63
9.	Thalasemia	452	2	0,57
<b>TOTAL</b>			<b>503</b>	<b>100</b>
10.	Radiologi	1.300	30	1,02
11.	Laboratorium Sentral	54.812	175	43,02
12.	Rehabilitasi Medik	9.262	40	7,27
13.	Farmasi	62.037	252	48,69
<b>TOTAL</b>			<b>497</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL KESELURUHAN</b>			<b>1.000 SAMPEL</b>	

### C. Tahapan Kegiatan Survey

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM ini merupakan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



*Tahapan Survey*

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahap mulai dari perencanaan, persiapan (konsultasi dan survey lapangan), pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey.

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pertemuan antara Manajemen UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo dengan Humas untuk menyusun pengumpulan data.
2. Menyusun instrumen survey.
3. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
4. Menentukan responden.
5. Melaksanakan survey.
6. Mengolah hasil survey.
7. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **D. Metode Survey**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan **Skala Likert**. **Skala Likert** adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh *Rensis Likert*. **Skala Likert** adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada **Skala Likert** responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan menggunakan teknik survey dengan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan di 13 (tiga belas) unit pelayanan secara tatap muka dan diawali dengan wawancara. Responden dipilih ***secara acak (random sampling)*** yang ditentukan sesuai dengan cakupan unit pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei berlangsung di tiap unit pelayanan. Kuesioner dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan sesuai waktu yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **E. Pengolahan Data**

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan Pengukuran Skala Likert yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :



$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Unsur survey kepuasan masyarakat yang dikaji sebanyak 12 (dua belas) unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,833$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

## F. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survey dilakukan dengan cara manual (editing ke komputer), data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 12 (U12), selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

### 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

## 2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

### **G. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **H. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan di hari kerja dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan (penggandaan kuesioner)
2. Pelaksanaan pengumpulan data ke 13 (tiga belas) unit pelayanan secara kontinu berdasarkan jumlah responden yang dibutuhkan untuk masing-masing unit pelayanan.
3. Pengolahan data indeks
4. Penyusunan dan pelaporan hasil 4

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **A. Hasil Pengukuran SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan**

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, namun UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan menambahkan 3 (tiga) unsur tambahan, sehingga menjadi 12 (dua belas) unsur pelayanan yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan.
3. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan.
4. Kewajaran Biaya / Tarif.
5. Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi kemampuan petugas.
7. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana.

9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan.
10. Kesesuaian pelayanan yang ada.
11. Kesesuaian prosedur pelayanan informasi publik.
12. Kesesuaian informasi publik yang diperoleh.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 12 (dua belas) unsur pelayanan dengan jumlah keseluruhan 1.000 (seribu) kuesioner, maka diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 90.14**, dengan angka Indeks sebesar **90.14** maka kinerja unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **88,31 – 100,00**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

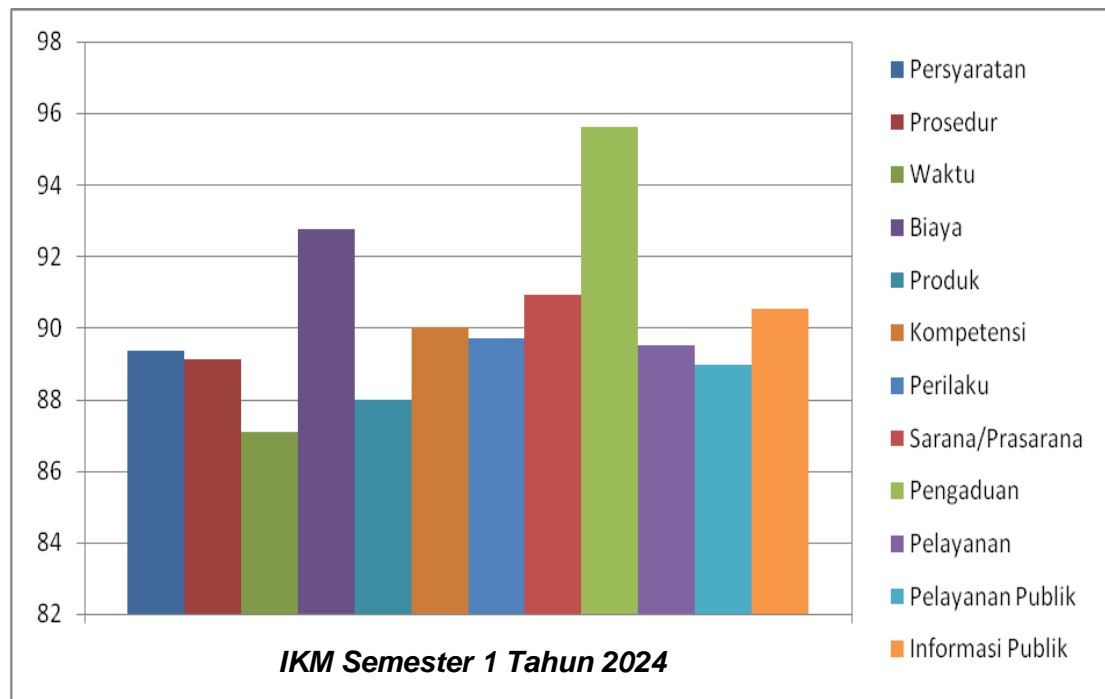
**Tabel 1**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 12 Unsur Pelayanan**

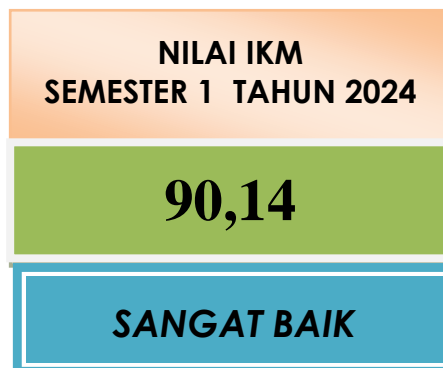
No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,575	89,37
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,565	89,12
3.	Waktu dalam memberikan pelayanan	3,484	87,10
4.	Biaya / Tarif	3,711	92,77
5.	Kesesuain produk	3,519	87,97
6.	Kompetensi petugas	3,601	90,02
7.	Perilaku petugas	3,589	89,72
8.	Sarana dan prasarana	3,636	90,90
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,824	95,60
10.	Kesesuaian pelayanan yang ada	3,581	89,52
11.	Kesesuaian prosedur pelayanan informasi publik	3,559	88,97
12.	Kesesuaian informasi publik yang diperoleh	3,621	90,52
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,605</b>	

**Grafik**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 12 Unsur Pelayanan**



Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval **IKM 3,605** atau **SANGAT BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari **Tabel 2** di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai NRR tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan** rata-rata **3,824** dengan IKM **95,60 (Sangat Baik)**, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur **Waktu Dalam Memberikan Pelayanan** rata-rata **3,484** dengan IKM **87,10 (Baik)**. Nilai Rata-Rata semua unsur antara **87,10 – 95,60** dengan NRR **3,605** dan nilai IKM **90,14 (Sangat Baik)** hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan pada umumnya **Sangat Baik**.



## B. Hasil Pengukuran SKM Berdasarkan Unit Pelayanan

Pengukuran Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Pelayanan, dapat dilihat uraian nilai IKM secara umum ditinjau dari keseluruhan Unit Pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan :

**Tabel Pengukuran IKM di Seluruh Unit Pelayanan**

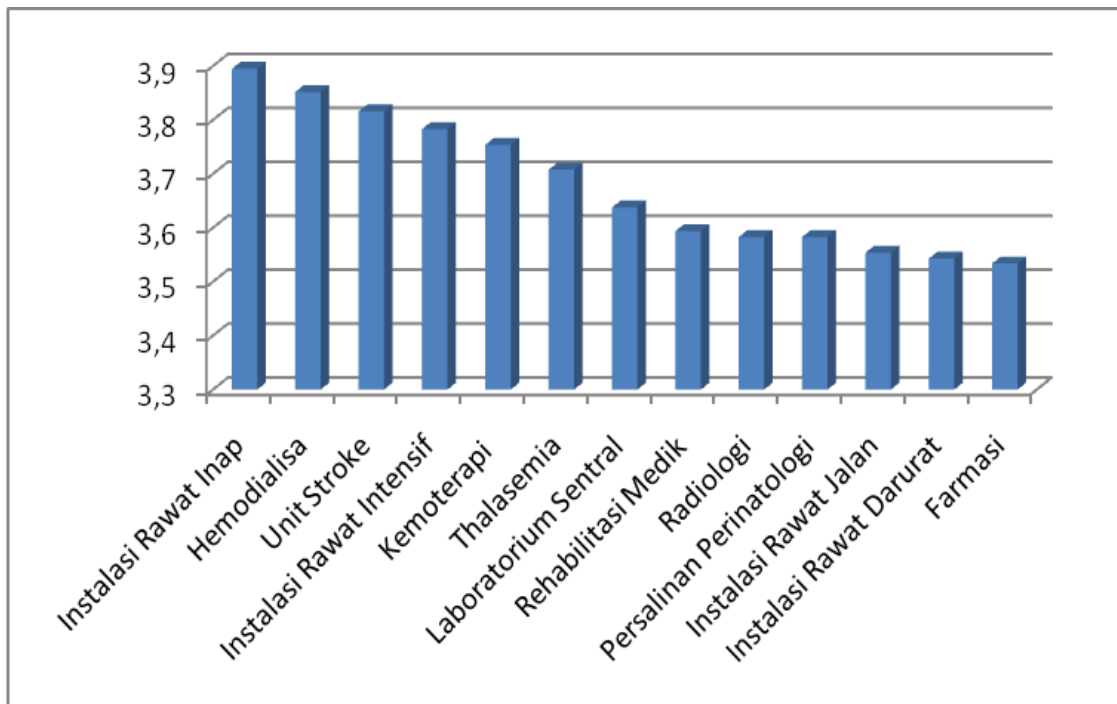
No.	Unit Pelayanan	NRR	IKM	Mutu
1.	Instalasi Rawat Darurat	3,543	88,59	A
2.	Instalasi Rawat Jalan	3,554	88,85	A
3.	Instalasi Rawat Inap	3,895	97,37	A
4.	Instalasi Rawat Intensif	3,783	94,58	A
5.	Persalinan Perinatologi	3,583	89,58	A
6.	Hemodialisa	3,852	96,31	A
7.	Unit Stroke	3,816	95,42	A
8.	Kemoterapi	3,754	93,85	A
9.	Thalasemia	3,708	92,71	A
10.	Radiologi	3,592	89,79	A
11.	Laboratorium Sentral	3,638	90,95	A
12.	Rehabilitasi Medik	3,594	89,84	A
13.	Farmasi	3,534	88,37	A
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,605</b>		

Hasil diatas menunjukkan bahwa keseluruhan Unit Pelayanan di lingkungan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan memiliki nilai IKM atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai **A**.

1. Nilai IKM tertinggi terdapat pada Unit Pelayanan Instalasi Rawat Inap dengan nilai IKM **97,37 (Sangat Baik)**.
2. Hemodialisa dengan nilai IKM **96,31 (Sangat Baik)**.
3. Sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada Unit Pelayanan Farmasi dengan nilai IKM **88,37 (Sangat Baik)**, dengan demikian Instalasi Farmasi masih harus membenahi pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi guna meningkatkan mutu pelayanan yang efektif dan efisien serta kecepatan dalam pelayanan.

Dengan demikian bila diurutkan dari nilai IKM tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut :

No.	Unit Pelayanan	NRR	IKM	Mutu
1.	Instalasi Rawat Inap	3,895	97,37	A
2.	Hemodialisa	3,852	96,31	A
3.	Unit Stroke	3,816	95,42	A
4.	Instalasi Rawat Intensif	3,783	94,58	A
5.	Kemoterapi	3,754	93,85	A
6.	Thalasemia	3,708	92,71	A
7.	Laboratorium Sentral	3,638	90,95	A
8.	Rehabilitasi Medik	3,594	89,84	A
9.	Radiologi	3,583	89,79	A
10.	Persalinan Perinatologi	3,583	89,58	A
11.	Instalasi Rawat Jalan	3,554	88,85	A
12.	Instalasi Rawat Darurat	3,543	88,59	A
13.	Farmasi	3,534	88,37	A
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,605</b>		





Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, semua unsur harus ditingkatkan dan yang menjadi prioritas adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dengan pencapaian tersebut tentu saja tidak cepat membuat UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan berbangga diri dan melupakan prioritas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena harus menyadari sepenuhnya bahwa hasil survei ini tidak hanya sampai di sini saja.

Hasil yang sudah diperoleh akan menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang holistik dan paripurna di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. Memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan dari semua lini pelayanan adalah salah satu prioritas dalam mengupayakan proses penyembuhan pasien. Hasil survei ini juga akan menjadi pembelajaran dan pedoman untuk meningkatkan pelayanan bilamana masih ditemukan kekurangan di unit pelayanan lain.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan merupakan serangkaian upaya seluruh unit pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, setiap unit pelayanan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan. Tujuannya untuk memenuhi hak pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada pasien, mendorong fasilitas pelayanan kesehatan mewujudkan budaya mutu melalui tata kelola organisasi dan tata kelola klinis yang baik dan meningkatkan perlindungan bagi sumber daya manusia di rumah sakit.

## C. Data Responden

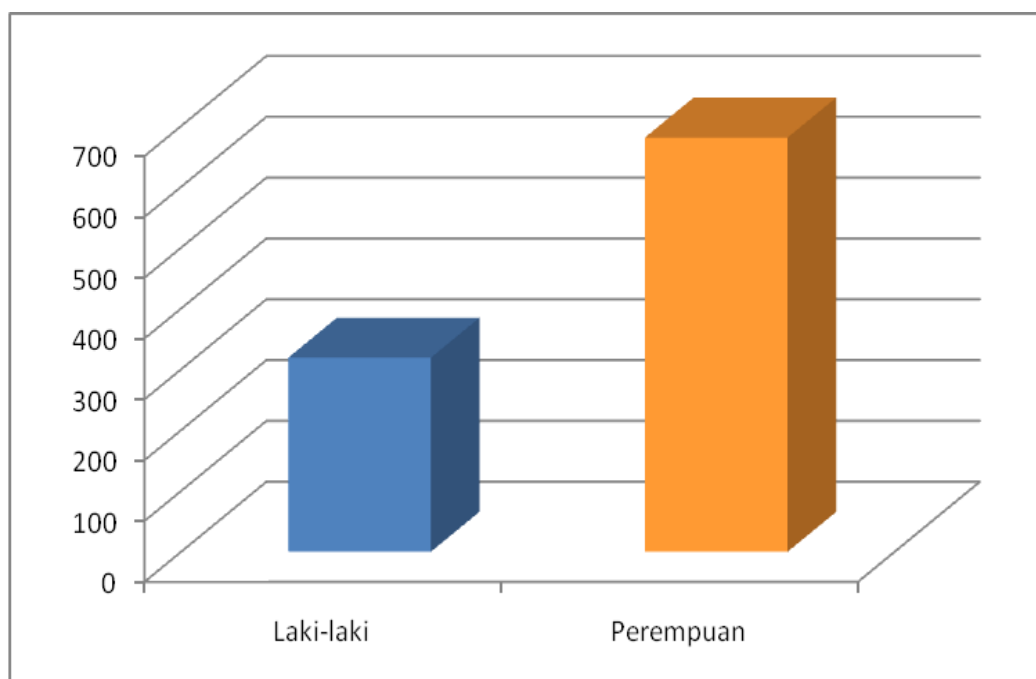
### 1. Jenis Kelamin

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

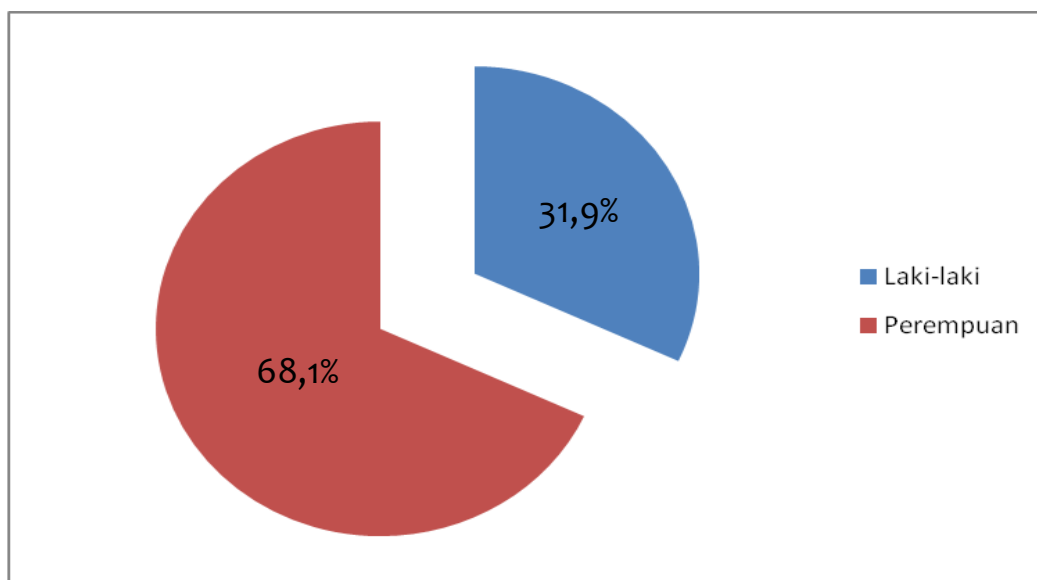
**Tabel Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	319	31,9
Perempuan	681	68,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>

**Grafik Jenis Kelamin Berdasarkan Jumlah Responden**



### Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin **perempuan** sebanyak **681 orang** atau **68,1%** dari jumlah responden.

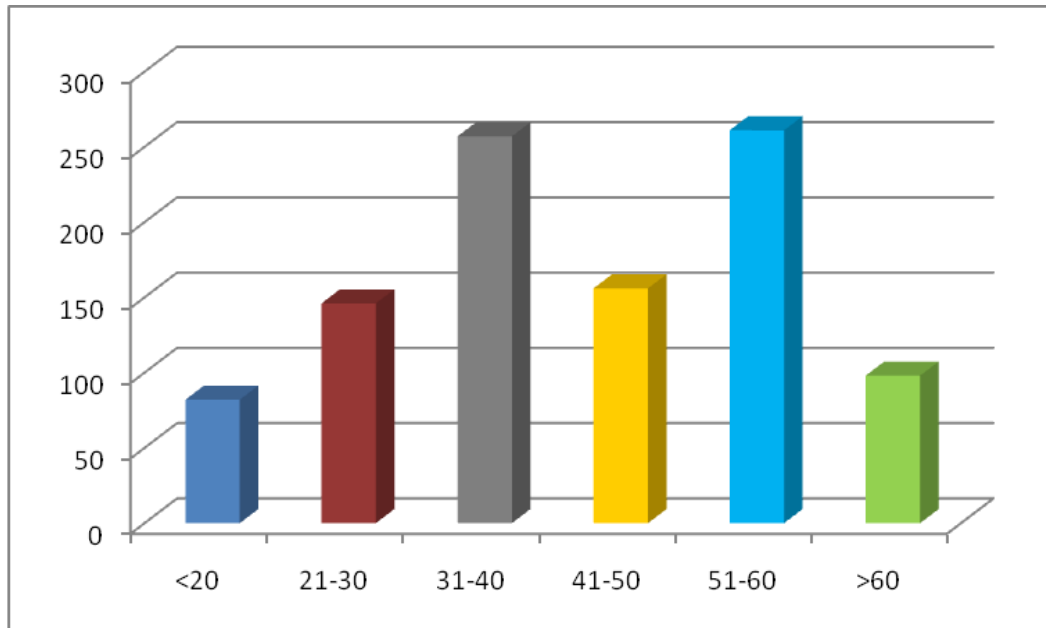
## 2. Usia

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

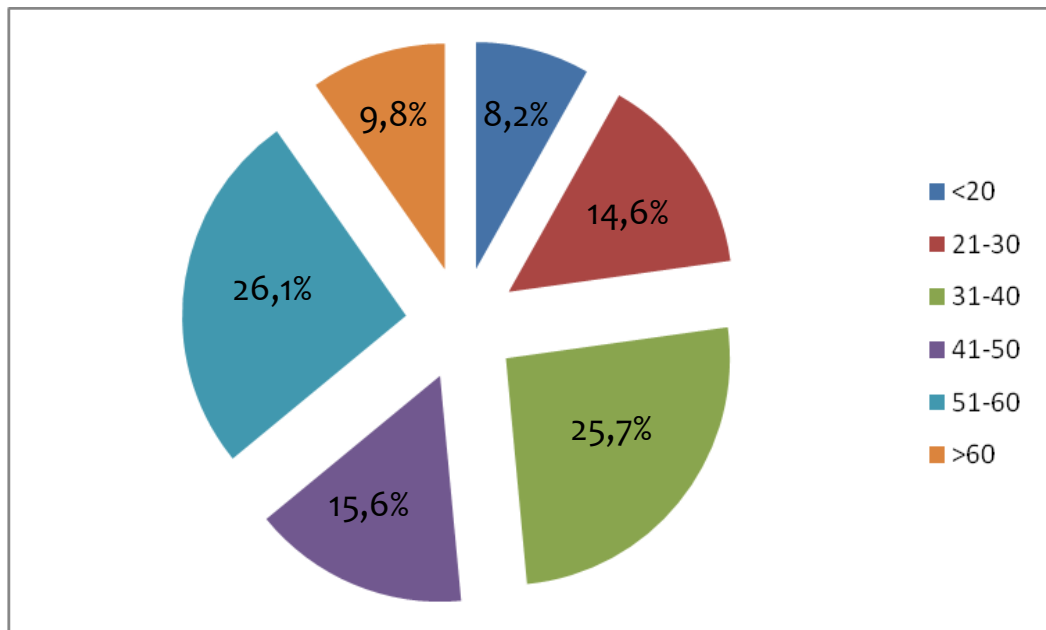
**Tabel Usia Responden**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
≤ 20	82	8,2
21 – 30	146	14,6
31 - 40	257	25,7
41 - 50	156	15,6
51 - 60	261	26,1
≥ 60	98	9,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>

**Grafik Usia Berdasarkan Jumlah Responden**



**Grafik Persentase Usia Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari **51 – 60 tahun** sebanyak **261 orang** atau **26,1%** dari jumlah responden.

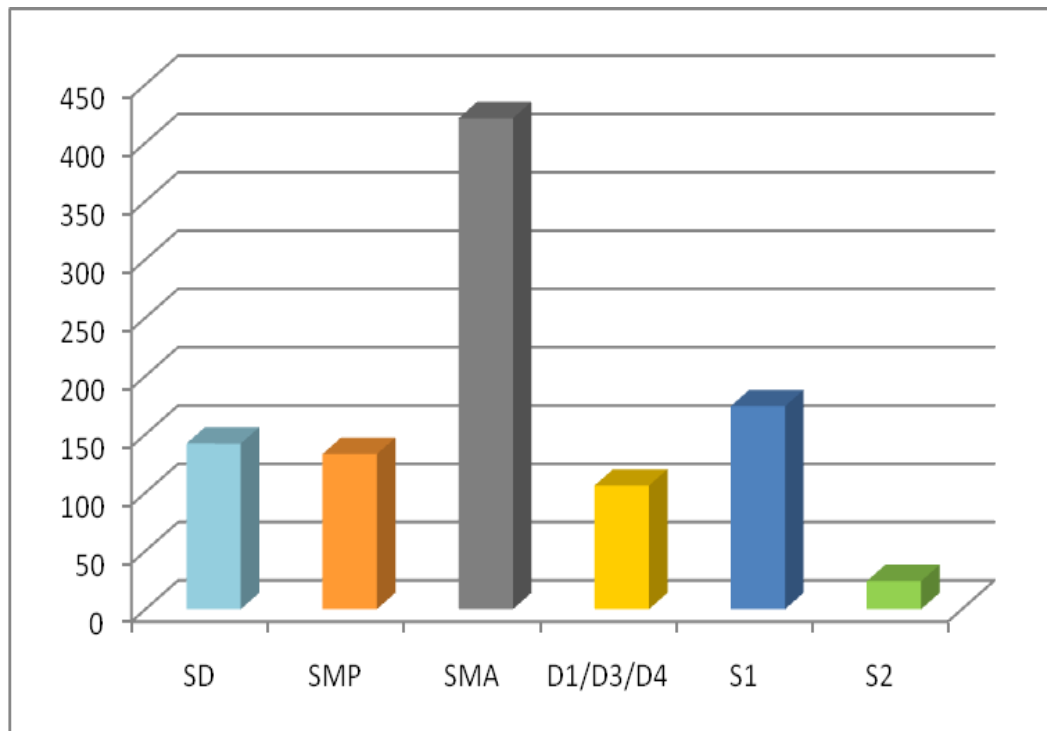
### 3. Pendidikan Responden

Masyarakat / responden yang memberikan jawaban atas angket / kuesioner yang telah diberikan, diklasifikasikan menjadi 6 (enam) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

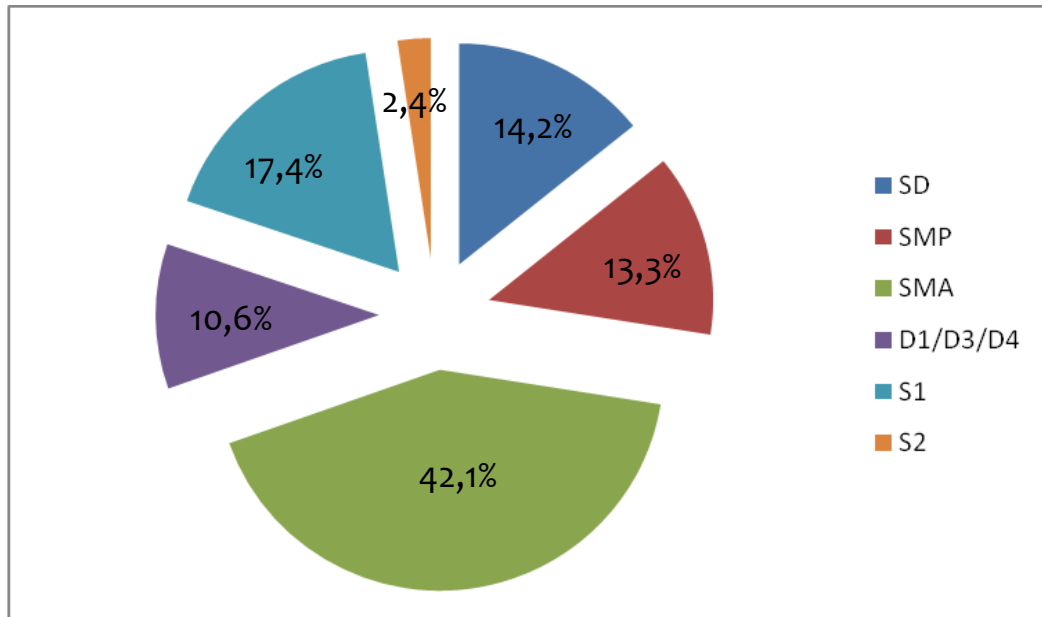
**Tabel Strata Pendidikan Berdasarkan Jumlah Responden**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD Kebawah	142	14,2
SMP	133	13,3
SMA	421	42,1
D1 / D3 / D4	106	10,6
S1	174	17,4
S2 Keatas	24	2,4
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>

**Grafik Strata Pendidikan Berdasarkan Jumlah Responden**



### Grafik Persentase Strata Pendidikan Responden



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir **SMA / Sederajat** sebanyak **421 orang** atau sebesar **42,1%** dari jumlah responden.

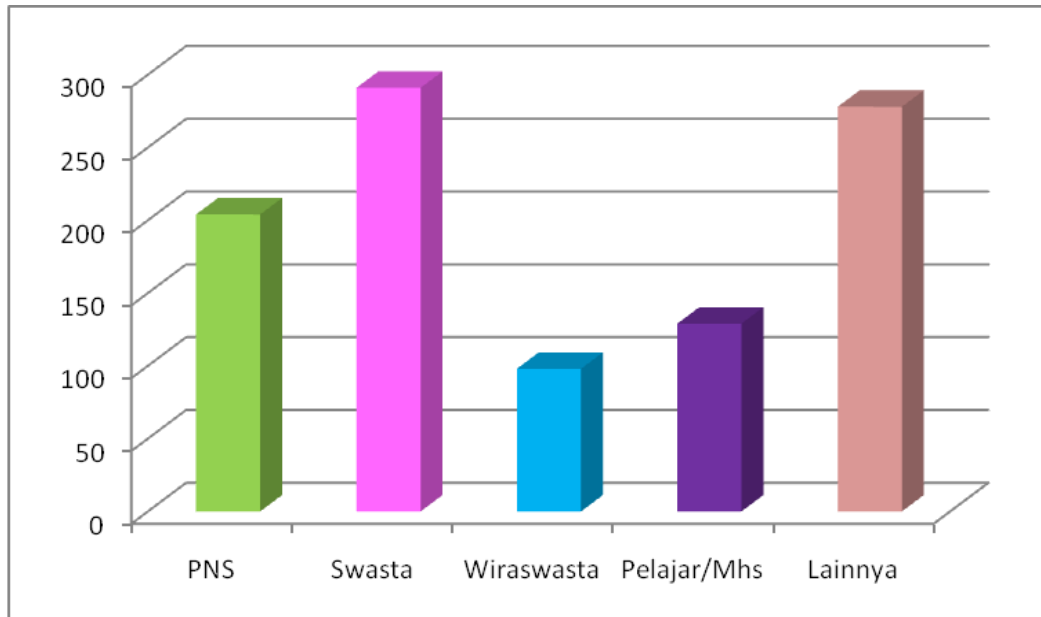
#### 4. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan sebagai responden yang memberikan jawaban atas angket / kuesioner yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

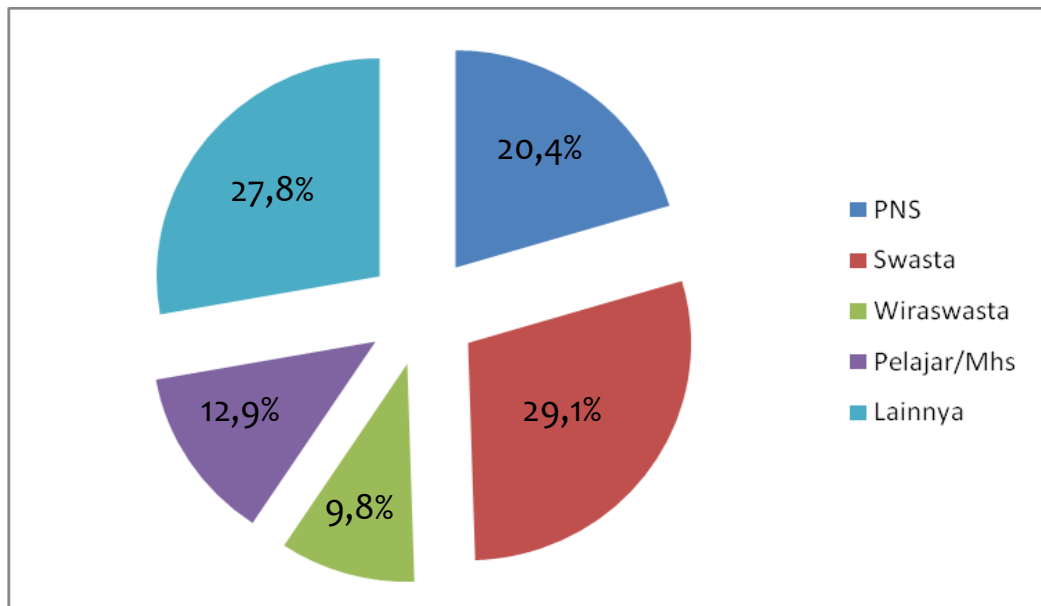
**Tabel Klasifikasi Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	204	20,4
Pegawai / Swasta	291	29,1
Wiraswasta	98	9,8
Pelajar / Mahasiswa	129	12,9
Lainnya	278	27,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>

**Grafik Klasifikasi Pekerjaan Berdasarkan Jumlah Responden**



**Grafik Persentase Klasifikasi Pekerjaan Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa pekerjaan responden terbanyak dari Pegawai / Swasta sebanyak **291 orang** atau sebesar **29,1%** dari jumlah responden

## BAB IV PENUTUP

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi baik itu menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada *stakeholder*. Untuk itulah dilakukan berbagai strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut sekaligus mampu menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak semata-mata ditujukan pada pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dan pemenuhan kebutuhan dasarnya, akan tetapi juga dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yang memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada *stakeholder* sebagai bagian dari paradigma baru administrasi publik. Sebagai salah satu tanggung jawab penyelenggara pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan publik haruslah diselenggarakan seoptimal mungkin, bahkan sudah selayaknya dilakukan peningkatan pelayanan publik itu sebagai salah satu tuntutan untuk menciptakan konsep *good governance*. Peningkatan itu tentunya diharapkan juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder*, sehingga mereka akan semakin menaruh kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan yang menciptakan produk-produk pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan itu juga tentunya harus dilakukan secara terus-menerus untuk memperbaiki berbagai kesalahan-kesalahan yang sering ditemui dan memberikan solusi terhadap pemecahannya. Kekurangan apapun yang ada harus ditindaklanjuti dengan baik agar pengembangan pelayanan kesehatan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, terus meningkat.



Tujuan dilaksanakannya pengukuran survei kepuasan masyarakat di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan selama Semester 1 tahun 2024. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, yang dilakukan melalui kuesioner dan dibagikan secara langsung kepada responden selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit-unit pelayanan.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dipersepsikan dengan skor nilai **Sangat Baik** oleh pengguna jasa layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Semester 1 tahun 2024 sebesar **90,14**. SKM yang dilaksanakan pada seluruh unit pelayanan publik mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori nilai **A (Sangat Baik)**, hal ini sesuai dengan mutu pelayanan antara **88,31 – 100,00**.

## A. Temuan

1. Masih adanya keluhan masyarakat secara langsung kepada tim survei mengenai lamanya proses pelayanan saat berobat di Rumah Sakit dan adanya pembatasan kuota pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik.
2. Masih kurangnya komunikasi yang terjadi saat proses pelayanan.
3. Adanya beberapa prosedur pelayanan yang sulit dipahami oleh masyarakat pengguna jasa layanan khususnya pasien yang gagap teknologi.

4. Ada beberapa pengguna jasa layanan yang menolak berpartisipasi menjadi responden surey kepuasan masyarakat.
5. Masih ada responden yang tidak bisa mengisi sendiri kuesioner yang dibagikan, sehingga tim survei harus membantu dan membutuhkan waktu yang lama.
6. Jumlah responden tahun 2024 bertambah sehingga totalnya menjadi **1.000** responden.
7. Petugas survei, penginputan hasil dan pembuatan laporan hasil indeks kepuasan masyarakat adalah Staf Humas (1 orang) sehingga kegiatan dilakukan secara bertahap selama 2 (dua) bulan.

## B. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara **88,31 – 100,00** dan Nilai IKM yang diperoleh pada 12 unsur pelayanan yaitu = **90,14** dengan Kategori Nilai **A (Sangat Baik)**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah *Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (NRR 3,824)* dengan IKM **95,60 (Sangat Baik)**, sedangkan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur *waktu dalam memberikan pelayanan (NRR 3,484)* dengan nilai IKM **87,10 (Baik)**.
3. Unit Pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah *Instalasi Rawat Inap (NRR 3,895)* dengan IKM **97,37 (Sangat Baik)**, sedangkan unit pelayanan yang dianggap masih memerlukan peningkatan dalam memberikan pelayanan adalah *Farmasi (NRR 3,534)* dengan nilai IKM **88,37 (Sangat Baik)**.

4. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga untuk survey selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan dapat diperbaiki hal-hal yang masih kurang.
5. Gambaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

### C. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten agar mendapatkan IKM mencapai angka **90,14** sehingga nilai konversinya adalah **Sangat Baik (A)**.
2. Perlu upaya peningkatan prosedur pelayanan yang masih mempunyai nilai terendah, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan pada seluruh unit pelayanan di lingkungan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan di masa mendatang dapat lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

3. Perlu upaya peningkatan sosialisasi atau pemberian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan permohonan informasi baik secara manual, elektronik maupun daring.
4. Perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan dimana hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam melakukan intervensi dalam efisiensi waktu tunggu untuk lebih memberikan kepuasan kepada masyarakat.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
6. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
7. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala dan berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. Saran**

Meskipun secara umum kinerja seluruh unit layanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan termasuk dalam kategori **Sangat Baik** namun ada beberapa hal yang mendapat perhatian khusus. Saran perbaikan terhadap peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan menjadi lebih baik lagi kedepannya.
2. Membangun opini dan meningkatkan sikap yang baik dalam membeikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan.
3. Menerapkan komunikasi efektif di setiap unit pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
4. Perlu ada gebrakan inovasi pelayanan satu pintu lainnya yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.

#### **E. Rencana Tindak Lanjut**

UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur waktu dalam memberikan pelayanan (**NRR 3,534**) dengan nilai **IKM 87,10 (Baik)**. Walaupun saat ini RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan telah mengembangkan inovasi pelayanan sudah sangat bagus yaitu dengan memisahkan Pendaftaran dan Pelayanan untuk pasien rawat jalan yaitu untuk pasien peserta BPJS di gedung utama dan untuk pasien Mandiri / Umum, Asuransi dan Perusahaan di Gedung Anggrek Hitam Lantai 1, namun hal ini masih banyak ditemui kendala dilapangan karena ada pelayanan prioritas bagi pasien peserta BPJS. Dimana pasien peserta BPJS diberlakukan pendaftaran secara online dan pasien umum, Asuransi, Perusahaan harus mendaftar secara manual di loket pendaftaran walaupun sudah sering berobat di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwiowo Balikpapan. Belum lagi dengan tarif pelayanan untuk pasien umum termasuk mahal sementara pelayanan yang didapat bukan Eksekutif, karena masih antri, dokter lama datangnya, antri pembayaran, antri obat dan lain-lain.

Selain memisahkan pelayanan pasien peserta BPJS dengan pasien Madiri, Asuransi, Perusahaan, UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sudah mengembangkan inovasi Rekam Medis Elektronik yang diberi nama (SIDOKTER = Sistem Informasi Dokumen Rekam Medis Elektronik Terintegrasi) sehingga memangkas waktu tunggu pencarian dokumen Rekam Medis pasien, namun juga kendala yang dihadapi tetap ada yaitu pengguna jasa layanan masih mendapatkan pelayanan cukup lama. Dengan waktu pelayanan yang panjang tentu saja berakibat meningkatnya keluhan / ketidakpuasan masyarakat pengguna jasa layanan. Lama antri dan menunggu tentu sangat tidak menyenangkan, belum lagi kelelahan, rasa lapar, pusing, harus ijin dari kantor (bagi pekerja) maupun sekolah (bagi pasien anak) yang menghinggapi para pengguna jasa layanan sehingga meningkatkan emosi. Emosi juga bukan saja melanda pengguna jasa layanan, tak jarang juga dialami petugas penyelenggara pelayanan publik namun hal ini tetap harus diantisipasi.

Saran untuk pengembangan pelayanan :

1. Penambahan Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
2. Revisi Standar Pelayanan Publik masing-masing Unit Pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
3. Komunikasi efektif lebih ditingkatkan khususnya pada seluruh unit pelayanan dimana masih banyak pasien yang merasa mendapatkan pelayanan diskriminatif dari Rumah Sakit (pasien umum didahulukan daripada pasien BPJS) maupun tidak direspon keluhan dan permintaan informasi yang dibutuhkan.
4. Buat sistematisasi efisiensi waktu tunggu pelayanan.
5. Jangan hanya gedung dan pelayanannya saja yang dikembangkan dan ditambah namun sarana dan prasarana umum seperti area parkir yang harus diperhatikan.

### Tindak Lanjut Permasalahan

No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
1	Pembatasan quota pendaftaran konsultasi Dokter Spesialis Rehab Medik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran konsultasi dokter secara online dibuka untuk 15 pasien</li> <li>2. Pendaftaran konsultasi dokter secara manual di loket pendaftaran dibuka untuk 25 pasien.</li> <li>3. Open Formasi penambahan Dokter Spesialis Rehab Medik</li> </ol>	Manajemen, Instalasi Rehabilitasi Medik, Rekam Medis dan Instalasi PDE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat ini RSKD baru memiliki 1 orang Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik (meng-cover konsultasi di ruang RM, rawat jalan, rawat inap, rawat intensif dan gawat darurat.</li> <li>2. Untuk penambahan Dokter masih dalam proses</li> </ol>
2	Prosedur Pelayanan Rumah Sakit	Memperbaruhi Standar Pelayanan Publik seluruh unit pelayanan di RSKD	Manajemen, Humas	Proses revisi dilakukan oleh Humas dan akan dimintakan persetujuan dari masing-masing unit pelayanan

No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
3	<p>Pelayanan pasien di Poliklinik Anggrek Hitam Lantai 1 sama dengan Poliklinik pasien BPJS sementara biaya lebih mahal dan tidak masuk kategori Eksekutif.</p> <p>Pendaftaran belum bisa dilakukan secara online</p>	<p>Terkait tarif yang dikenakan untuk pelayanan pasien bayar umum sesuai dengan tarif Pergub</p> <p>Untuk pendaftaran secara online sedang diusahakan dapat terealisasi di Poliklinik Gedung Anggrek Hitam Lt.1</p>	<p>Manajemen, Bagian Keuangan, Instalasi PDE, Instalasi Rekam Medis</p>	<p>Perlu dibicarakan kembali dalam rapat manajemen</p>
4	<p>Kurangnya komunikasi sehingga terjadi kendala (mis komunikasi) dalam pelayanan informasi kepada pengguna jasa layanan</p>	<p>Meningkatkan motivasi dan pengembangan kompetensi Pegawai berdasarkan kebutuhan di setiap unit pelayanan dengan melaksanakan Inhouse Training Komunikasi Efektif dengan materi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Service Excellent</li> <li>2. Komunikasi Efektif</li> </ol>	<p>Manajemen, Tim Komunikasi Efektif dan Seluruh Pegawai RSKD</p>	<p>Mulai terelaisasi dan dilakukan secara kontinu, sudah diawali pada bulan Februari 2024</p>



No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
		3. Pelayanan Publik dan Handling Complaint		
5	Kurangnya area parkir mobil dan motor	1. Dibuatkan edaran bagi seluruh Pegawai untuk memarkirkan kendaraan di area yang telah ditentukan, sehingga tidak mengganggu aktifitas pelanggan 2. Penambahan area parkir	Manajemen, Satpam, Pengelola Parkir	Sudah berjalan

Rencana Tindak lanjut perbaikan terhadap unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan setelah kegiatan survey kepuasan masyarakat dilakukan adalah pada unsur waktu dalam memberikan pelayanan. Perlu dilakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Dengan adanya hasil dari unsur pelayanan yang masih kurang dan perlu perbaikan ini terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kondisi nyata yang ada pada rumah sakit, sehingga memerlukan tindakan perbaikan kualitas pelayanannya. Dapat dilakukan dengan beberapa cara / alternative solusi :

1. Memperbaiki alur pelayanan dengan pembagian kategori pelayanan berdasarkan tingkat kunjungan.

2. Memasang wall banner informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk pelayanan serta informasi terkait pelayanan yang terjadi.
3. Mempercayakan pelayanan kesehatan pada petugas medis yang professional serta berpengalaman.
4. Menyediakan sistem pendaftaran elektronik untuk pasien bayar umum/mandiri, asuransi dan perusahaan agar sama dengan pendaftaran bagi pasien peserta BPJS untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat kepada pelanggan.
5. Melengkapi sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan.
6. Karena timbul masalah yaitu kurangnya waktu untuk berkomunikasi, untuk itu perlu ada petugas khusus yang memiliki kewenangan komunikasi kepada pengguna jasa layanan dan antar bagian di lingkungan rumah sakit.
7. Waktu tunggu pelayanan mempunyai 4 dimensi yaitu : obyektif (actual waiting time), subyektif (persepsi estimasi / lama menunggu), kognitif (evaluasi proses menunggu) dan afektif (respon terhadap proses menunggu), sehingga perlu diterapkan strategi perubahan dan penyesuaian alur pelayanan (perlu dilakukan intervensi lebih lanjut).

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan**

Nilai IKM	Nama Layanan
<b>90,14</b>	<b>Responden</b>
	<b>Jumlah 1000 Responden</b> <b>Periode Survey Januari – Juni 2024</b>

## **F. Ucapan Terima kasih**

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan berkah-Nya yang telah membimbing langkah-langkah Humas RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dalam menyelesaikan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Seluruh responden yang turut berpartisipasi meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden dalam mengisi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Humas yang telah menggandakan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dan telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan menyebarkan kuesioner di seluruh unit pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan, menginput data kuesioner yang telah terisi dan membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat Semester 1 Tahun 2024.
4. Seluruh unit pelayanan yang di survei dalam mendukung selama proses survei berlangsung.
5. Jajaran Manajemen yang telah memberikan arahan, masukan berharga dan support kepada Humas untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

**Balikpapan, 26 Juni 2024**

Direktur



dr. Edy Iskandar, Sp.PD, FINASIM, MARS  
NIP. 196505281997071001

# BAB V LAMPIRAN

## A. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (Terlampir)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO**  
 Jl. Letjend. M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836  
 Email : rskd@kaltimprov.go.id Website : puuf.kaltimprov.go.id  
 BALIKPAPAN - 76126

### KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN TAHUN 2024

**DATA RESPONDEN**

Nomor Responden : 1. .... Tahun (jika lebih dari 6 bulan dibulatkan ke atas)

Umur : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir : 1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA  
 4. DI-D3-D4 5. S1 6. S2 keatas

Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta  
 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya .....

Asal Pasien : 1. Desentral 2. Pujakan

Cara Pembayaran : 1. Praktek 2. Penunahan  
 4. Asuransi lain 5. Lainnya .....

Unit Layanan yang dituju/jangi surat ini : 1. .... (sesuai pengalokasian unit dan Sub Unit)  
 : Tahun .....

Waktu kunjungan pertama :  
 kunjungan yang ke-bespa kali :

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN**  
 \*HUBUNGI UNTUK RESPONDEN YANG BERAKTIF DI RUANG BULLETSWELLE  
 (DITANYAKAN PENGALAMAN SAAT DI RUANG PERSALINAN)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?</p> <p>a. Tidak sesuai 1                  b. Kurang sesuai 2                  c. Sesuai 3                  d. Sangat sesuai 4</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah 1                  b. Kurang mudah 2                  c. Mudah 3                  d. Sangat mudah 4</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat 1                  b. Kurang cepat 2                  c. Cepat 3                  d. Sangat cepat 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait keapaman dan keramahan?</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah 1                  b. Kurang Sopan dan Ramah 2                  c. Sopan dan Ramah 3                  d. Sangat Sopan dan Ramah 4</p> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk 1                  b. Cukup 2                  c. Baik 3                  d. Sangat Baik 4</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada 1                  b. Ada tetapi tidak berfungsi 2                  c. Berfungsi kurang maksimal 3                  d. Dikolore dengan baik 4</p>
---	--

*Terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari kepada kami*

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Sangat Mahal 1                  b. Cukup Mahal 2                  c. Murah 3                  d. Gratis 4</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai 1                  b. Kurang sesuai 2                  c. Sesuai 3                  d. Sangat sesuai 4</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten 1                  b. Kurang kompeten 2                  c. Kompeten 3                  d. Sangat kompeten 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan yang ada?</p> <p>a. Tidak sesuai 1                  b. Kurang sesuai 2                  c. Sesuai 3                  d. Sangat sesuai 4</p> <p>11. Bagaimana menurut Saudara terhadap prosedur pelayanan informasi publik?</p> <p>a. Tidak sesuai 1                  b. Kurang sesuai 2                  c. Sesuai 3                  d. Sangat sesuai 4</p> <p>12. Bagaimana pelayanan informasi publik yang Saudara peroleh ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1                  b. Kurang sesuai 2                  c. Sesuai 3                  d. Sangat sesuai 4</p>
--	---

Saran :

*Terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari kepada kami*

## B. Hasil Pengukuran (Terlampir)

### Hasil Pengukuran IKM Semester 1 Tahun 2024 di Seluruh Unit Pelayanan UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

No.	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Unsur 10	Unsur 11	Unsur 12		
991	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
992	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
993	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
994	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
995	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
996	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
997	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
998	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
999	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1000	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	3575	3565	3484	3711	3519	3601	3589	3636	3824	3581	3559	3621	NR NILAI UNSUR	UNSUR
	3,575	3,565	3,484	3,711	3,519	3,601	3,589	3,636	3,824	3,581	3,559	3,621	NR (NILAI RATA2)	0,083333
	0,297917	0,297083	0,290333	0,30925	0,29325	0,300083	0,299083	0,303	0,318667	0,298417	0,296583	0,30175	NR TERTIMBANG	
	89,375	89,125	87,1	92,775	87,975	90,025	89,725	90,9	95,6	89,525	88,975	90,525		
													3,605417	
													90,13542	1081,625
														90,13542

**IKM SELURUH UNIT PELAYANAN : 90,14**

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

### C. Dokumentasi Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat











#### D. Pelaksanaan Kegiatan In House Training Peningkatan Kompetensi Pegawai (Terlampir)



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIOWO  
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telepon. ( 0542 ) 873901, Fax. (0542) 873836  
Email address : rskd@kaltimprov.go.id  
BALIKPAPAN – 76126



Balikpapan, 20 Februari 2024

Nomor : 800.1.4.1/0022/10/RSKD/II-2024 Kepada  
Lampiran : - Yth. Tim Komunikasi Efektif  
Perihal : Permohonan sebagai di -  
Narasumber IHT Komunikasi Tempat  
Efektif

Sehubungan dengan adanya kegiatan untuk peningkatan pelayanan dan untuk memenuhi standar Akreditasi Rumah Sakit maka akan diselenggarakan in house training di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas , kami mengajukan permohonan menjadi narasumber pada :

Hari / tanggal : Tahap I : Jumat, 23 Februari 2024  
Tahap II: Kamis, 29 Februari 2024  
Pukul : 8.30 -11.30 Wita  
Tempat : Aula Monstera  
Acara : In House Training (IHT) Komunikasi Efektif

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Plt.Wadir SDM, Pendidikan, Pelatihan  
dan Penelitian,

  
Drs. Gusti Zulprilian Noor  
Pembina tk I/ IV.b  
NIP. 196604151994031013

## E. Dokumentasi Kegiatan Peningkatan SDM













# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 SEMESTER 1



**RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIOWO**

BALIKPAPAN



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Semester 1 di UOBK Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat disusun sesuai ketentuan yang berlaku. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung telah membantu menyelesaikan kegiatan sehingga laporan dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil dari Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat yang harus dilakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan yang kami susun masih jauh dari sempurna namun kami terus berupaya memperbaikinya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas serta kesempurnaan laporan ini.

Balikpapan, 30 Juli 2024

Direktur



dr. Edy Iskandar, Sp.PD, FINASIM, MARS  
NIP. 196505281997071001

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 SEMESTER 1

## A. Latar Belakang

**Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat, pengembangan manajemen, sistem pelayanan publik nasional, penerapan standar pelayanan, pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan. 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 yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN/RB) 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 Survei Kepuasan Masyarakat. Selain mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Guna mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan 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.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik yaitu keberanian Rumah Sakit untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan. Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan efisiensi dan dapat memberikan aksesibilitas yang cukup baik kepada masyarakat. Pada akhirnya status rumah sakit sebagai BLUD, dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memperoleh jasa layanan kesehatan yang lebih terjangkau dan lebih baik.

## **B. Tujuan**

Tujuan dilakukannya tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo adalah terlaksananya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan rumah sakit yang bermutu dan terjangkau, terlaksananya kegiatan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

### C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dengan tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

### D. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari 13 (tiga belas) Unit Pelayanan mendapatkan nilai **90,14** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	NRR	IKM	Keterangan
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	90	3,543	88,59	Sangat Baik
2	Instalasi Rawat Inap	75	3,895	97,37	Sangat Baik
3	Instalasi Rawat Jalan	240	3,554	88,85	Sangat Baik
4	Instalasi Rawat Intensif (ICU / ICCU / NICU / PICU)	20	3,783	94,58	Sangat Baik
5	Persalinan Perinatologi	2	3,583	89,58	Sangat Baik
6	Unit Hemodialisa	39	3,852	96,31	Sangat Baik
7	Unit Stroke	15	3,816	95,42	Sangat Baik
8	Ruang Kemoterapi	20	3,754	93,85	Sangat Baik
9	Instalasi Radiologi	30	3,592	89,79	Sangat Baik
10	Instalasi Laboratorium	175	3,638	90,95	Sangat Baik

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	SKPK	Nilai Mutu	Keterangan
11	Instalasi Rehabilitasi Medik	40	3,594	89,84	Sangat Baik
12	Instalasi Farmasi	252	3,534	88,37	Sangat Baik
13	Thalasemia	2	3,708	92,71	Sangat Baik

Sedangkan untuk Nilai Rata-Rata Berdasarkan Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,575	89,37
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,565	89,12
3.	Waktu dalam memberikan pelayanan	3,484	87,10
4.	Biaya / Tarif	3,711	92,77
5.	Kesesuain produk	3,519	87,97
6.	Kompetensi petugas	3,601	90,02
7.	Perilaku petugas	3,589	89,72
8.	Sarana dan prasarana	3,636	90,90
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,824	95,60
10.	Kesesuaian pelayanan yang ada	3,581	89,52
11.	Kesesuaian prosedur pelayanan informasi publik	3,559	88,97
12.	Kesesuaian informasi publik yang diperoleh	3,621	90,52
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,605</b>	

<b>NILAI IKM</b>	<b>3,605</b>
<b>Persentase</b>	<b>90,14</b>
<b>Nilai Mutu</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

Dari hasil yang didapat menggambarkan bahwa delapan unsur / indikator kepuasan masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat seluruhnya memiliki unsur yang bermutu **A** atau **Sangat Baik** dengan nilai **IKM 3,605** atau **90,14**.

#### **E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei**

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Tahun 2024 Semester 1, maka beberapa langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut untuk perbaikan sebagai berikut :

1. Penambahan Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
2. Revisi Standar Pelayanan Publik masing-masing Unit Pelayanan di UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
3. Komunikasi efektif lebih ditingkatkan khususnya pada seluruh unit pelayanan dimana masih banyak pasien yang merasa mendapatkan pelayanan diskriminatif dari Rumah Sakit (pasien umum didahulukan daripada pasien BPJS) maupun tidak direspon keluhan dan permintaan informasi yang dibutuhkan.
4. Buat sistematika efisiensi waktu tunggu pelayanan.
5. Jangan hanya gedung dan pelayanannya saja yang dikembangkan dan ditambah namun sarana dan prasarana umum seperti area parkir yang harus diperhatikan.

**F. Realisasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Semester 1**

No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
1	Pembatasan quota pendaftaran konsultasi Dokter Spesialis Rehab Medik	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pendaftaran konsultasi dokter secara online dibuka untuk 15 pasien</li> <li>Pendaftaran konsultasi dokter secara manual di loket pendaftaran dibuka untuk 25 pasien.</li> <li>Open Formasi penambahan Dokter Spesialis Rehab Medik</li> </ol>	Manajemen, Instalasi Rehabilitasi Medik, Rekam Medis dan Instalasi PDE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Saat ini RSKD baru memiliki 1 orang Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik (meng-cover konsultasi di ruang RM, rawat jalan, rawat inap, rawat intensif dan gawat darurat.</li> <li>Untuk penambahan Dokter masih dalam proses</li> </ol>
2	Prosedur Pelayanan Rumah Sakit	Memperbaruhi Standar Pelayanan Publik seluruh unit pelayanan di RSKD	Jajaran Manajemen, Seluruh Kepala Instalasi, Humas	Proses revisi dilakukan oleh Humas secara bertahap, saat ini sudah 14 standar yang direvisi dan 2 standar baru dibuat

No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
3	<p>Pelayanan pasien di Poliklinik Anggrek Hitam Lt.1 sama dengan Poliklinik pasien BPJS sementara biaya lebih mahal dan tidak masuk kategori Eksekutif.</p> <p>Pendaftaran belum bisa dilakukan secara online</p>	<p>Terkait tarif yang dikenakan untuk pelayanan pasien bayar umum, Asuransi dan Perusahaan sesuai dengan tarif Pergub Kaltim</p> <p>Untuk pendaftaran secara online sedang diusahakan dapat terealisasi di Poliklinik Gedung Anggrek Hitam Lt.1</p>	<p>Manajemen, Bagian Keuangan, Instalasi PDE, Instalasi Rekam Medis</p> <p>PDE, Rekam Medis, Tim Marketing dan PKRS</p>	<p>Poliklinik Anggrek Hitam bukan Poliklinik eksekutif dan untuk tariff sudah sesuai dengan Pergub Kaltim.</p> <p>Pendaftaran pasien secara online sudah bisa menggunakan aplikasi <b>“KANUJOSO CARE”</b></p>
4	<p>Kurangnya komunikasi sehingga terjadi kendala (mis komunikasi) dalam pelayanan informasi kepada pengguna jasa layanan</p>	<p>Meningkatkan motivasi dan pengembangan kompetensi Pegawai berdasarkan kebutuhan di setiap unit pelayanan dengan melaksanakan Inhouse Training Komunikasi Efektif dengan materi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Service Excellent</li> <li>2. Komunikasi Efektif</li> </ol>	<p>Manajemen, Tim Komunikasi Efektif dan Seluruh Pegawai RSKD</p>	<p>Mulai terelaisasi dan dilakukan secara kontinu, sudah diawali pada bulan Februari 2024 dan telah dibuatkan jadwal sampai bulan Desember 2024</p>



No	Masalah	Penyelesaian	Pihak terkait	Keterangan
		3. Pelayanan Publik dan Handling Complaint		
5	Kurangnya area parkir mobil dan motor	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dibuatkan edaran bagi seluruh Pegawai untuk memarkirkan kendaraan di area yang telah ditentukan, sehingga tidak mengganggu aktifitas pelanggan</li> <li>Penambahan area parkir</li> </ol>	Manajemen, Satpam, Pengelola Parkir	Sudah berjalan, area parkir telah ditambah dan untuk Pegawai sudah parkir di halaman gedung H. Imdaad Hamid

1. Pelaksanaan Kegiatan In House Training Service Excellent, Komunikasi Efektif dan Handling Complaint







Balikpapan, 16 April 2024

Nomor : 800.1.4.1/0059/10/RSKD/IV-2024 Kepada  
Lampiran : - Yth. Tim Komunikasi Efektif  
Perihal : Permohonan sebagai di -  
Narasumber IHT Komunikasi Tempat  
Efektif

Sehubungan dengan adanya kegiatan untuk peningkatan pelayanan dan untuk memenuhi standar Akreditasi Rumah Sakit maka akan diselenggarakan in house training di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas , kami mengajukan permohonan menjadi narasumber pada :

Hari / tanggal : Jumat, 19 April 2024  
Pukul : 08.00 Wita - selesai  
Tempat : Aula Monstera  
Acara : In House Training (IHT) Komunikasi Efektif

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Direktur:  
  
**dr. Edy Iskandar, Sp. PD., FINASIM, MARS**  
Pemula Ujiana Mulda  
NIP 196605281997071001





## 2. Program Kerja dan Pembuatan Standar Pelayanan Publik

### RSUD Dr. KANUJO DJATIWIBOWO BALIKAPAN MATRIX PROGRAM KERJA HUMAS TAHUN 2024

No.	Uriaian Kegiatan	Rencana Kegiatan	Pelaksanaan	Jadwal Kegiatan												Target	
				Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	Okt	Nop	Des		
1	<b>Kehumasan</b>																
	Melaksanakan kegiatan pelayanan informasi dan pengaduan internal maupun eksternal	Memfasilitasi permohonan informasi dan pengaduan publik dari semua media yang dikelola rumah sakit	1. Menambah perbendaharaan pengetahuan dan informasi terkait RS (update) serta melakukan kontrol setiap waktu 2. Membuat laporan, monev dan tindak lanjut monev pelayanan informasi dan penanganan pengaduan		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	100%
	Mengelola media informasi tentang rumah sakit kepada publik	1. Menyediakan Website yang up to date 2. Mengelola tanya jawab dan kritikan pada Website 3. Menyediakan informasi melalui Instagram 4. Menyediakan informasi melalui TV	Setiap hari mengontrol Website, Instagram dan TV Informasi		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	100%
	Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menjaga citra rumah sakit	1. Bekerja sama dengan media dan wartawan untuk menjaga nama rumah sakit 2. Bekerja sama dengan SKPD lain untuk mempercepat informasi 3. Bekerja sama dengan Komisi Informasi Publik sebagai pengontrol informasi	Koordinasi dan konsolidasi terkait pemberitaan dan informasi tentang kesehatan Melihat laporan harian Website Update program Keterbukaan Informasi Publik di Website		√		√		√		√		√		√		100%
2	<b>Protokol</b>																
	Menyusun konsep kegiatan Protokol	Bekerja sama dengan penyelenggara acara	Koordinasi sebelum dan saat kegiatan dilaksanakan		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	100%
	Menyelenggarakan acara rumah sakit	1. Membantu mengatur petugas protokol sesuai kebutuhan acara 2. Merencanakan dan membuat susunan acara 3. Melaksanakan acara sesuai kegiatan yang dimaksud	Menjadwalkan, mengatur, mengarahkan dan melaksanakan acara serta menjadi MC		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	100%
	kepatuhan rumah sakit dalam keterbukaan informasi publik	2. Melakukan Uji Konsekuensi Informasi Publik dicekualikan 3. Melakukan penilaian SAQ dan konsultasi ke KIP 4. Melakukan Uji Publik dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik	Menyapkan dokumen uji konsekuensi Menyapkan dokumen dalam pemenuhan penilaian SAQ dan konsultasi ke KIP Membantu menyiapkan materi uji publik											√			100%
	Mengelola dan menyebarluaskan informasi inovasi rumah sakit	1. Membuat narasi / proposal inovasi RS 2. Membuat presentasi inovasi 3. Membuat video inovasi 4. Membuat profil RS	Menginput inovasi kedalam aplikasi melalui Balitbangda Provinsi Kaltim dan Kemendagri/ KemenPAN/RB dan mendokumentasikan inovasi dan mengupload pada Website RSKD							√							100%
	Mengelola dan mengupdate Standar Pelayanan Publik	1. Memperbarui / update standar pelayanan publik rumah sakit 2. Berkoordinasi dan meminta persetujuan dengan unit / bagian pelayanan publik di RS 3. Memperbarui tata naskah pembuatan standar pelayanan publik	Menyusun buku standar pelayanan publik RSKD Mempublikasikan seluruh standar pelayanan publik dalam website RSKD Mempublikasikan standar pelayanan publik dalam aplikasi satu pintu KemenpanRB				√		√			√			√	100%	
5	<b>Unit Bisnis Rumah Sakit</b>																
	Mengelola bisnis rumah sakit	1. Meningkatkan kerja sama pihak ketiga dalam pengelolaan bisnis rumah sakit 2. Membuat daftar rekapitulasi unit bisnis rumah sakit 3. Memfasilitasi permohonan kerja sama pengelolaan unit bisnis 4. Memberikan bimbingan dan koordinasi kepada masing-masing unit bisnis	Menyusun laporan pengelolaan unit bisnis dan membuat booklet informasi unit bisnis rumah sakit Memperbarui klausul / pasal dan narasi dalam perjanjian kerja sama		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	100%



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PERMOHONAN INFORMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>6. SK Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li> <li>7. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>8. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis (menggunakan formulir permohonan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia pada desk pelayanan informasi (Humas) atau mengisi persyaratan administrasi.</li> <li>2. Menyertakan identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan atau menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi / lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi / lembaga.</li> <li>3. Mengisi jenis informasi yang diperlukan.</li> </ol> <p>Persyaratan Teknis (melalui media)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Informasi mengajukan permintaan informasi melalui media (telepon, SMS/WA, instagram, email maupun website).</li> </ol>

4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi biasa yang dikuasi oleh petugas pelayanan akan diberikan secepat mungkin.</li> <li>2. Informasi yang tersedia bisa langsung diberi hardcopy atau softcopy dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 24 jam.</li> <li>3. Informasi yang belum tersedia akan diproses sesuai aturan dan standar prosedur yang berlaku dengan jangka waktu penyelesaian 7 – 10 hari kerja.</li> <li>4. Untuk informasi yang dikecualikan tidak akan diberikan namun tetap diberikan jawaban terkait penolakan pemberian informasi dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 10 hari Kerja.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://www.rsudkanujoso.kaltimprov.go.id">www.rsudkanujoso.kaltimprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:humas.rskd@gmail.com">humas.rskd@gmail.com</a> / <a href="mailto:rskd@kaltimprov.go.id">rskd@kaltimprov.go.id</a></li> <li>3. Instagram : rsudkanujoso</li> <li>4. Facebook : Rsud Kanujoso</li> <li>5. Telepon : (0542) 873901</li> <li>6. SMS/WA : 0811 5425 021</li> <li>7. Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>8. Desk pengaduan sesuai jam dan hari kerja</li> <li>9. SP4NLapor : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pranata Humas = 1 orang</li> <li>2. Pelaksana Kehumasan = 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi mendapat layanan sesuai dengan SPO yang berlaku di rumah sakit.</li> <li>2. Terlayannya permohonan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Pelayanan informasi diberikan dengan proses yang cepat, akurat, sistematis, dan prosedural.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>UPT RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan telah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Februari 2011.</li> <li>2. Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Laboratorium pada bulan Desember 2011.</li> <li>3. Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016 dengan predikat Paripurna.</li> <li>4. Lulus Akreditasi SNARS Edisi I pada bulan Mei 2019 dengan predikat Paripurna .</li> <li>5. Lulus Akreditasi LARS DHP pada bulan Maret 2023 dengan predikat Paripurna.</li> <li>6. Terus berupaya untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan terbaik.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li> <li>2. Untuk pelaksana (SDM) dilaksanakan monitoring dan evaluasi melalui E-Kinerja setiap bulan.</li> </ol>

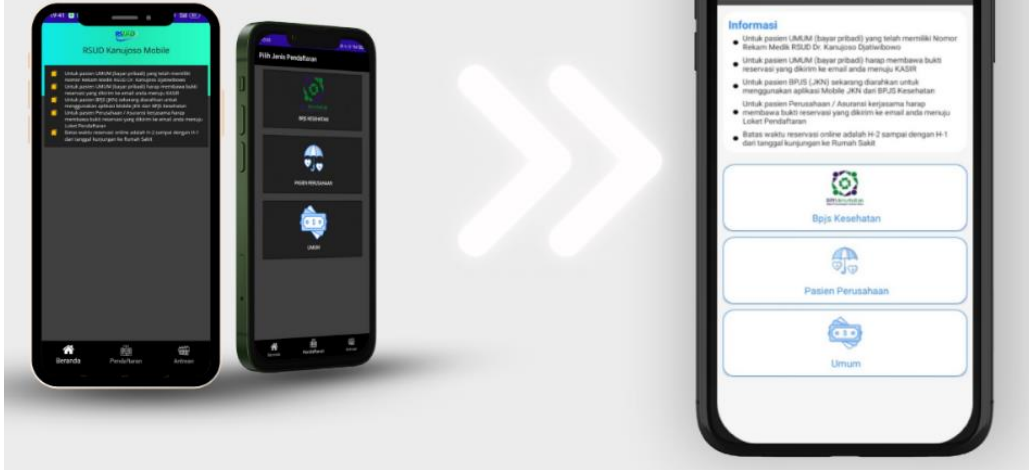
  
 Direktur  
dr. Edy Iskandar, Sp.PD, FINASIM, MARS  
 NIP. 196505281997071001

### 3. Aplikasi JKN Mobile dan KANUJOSO CARE



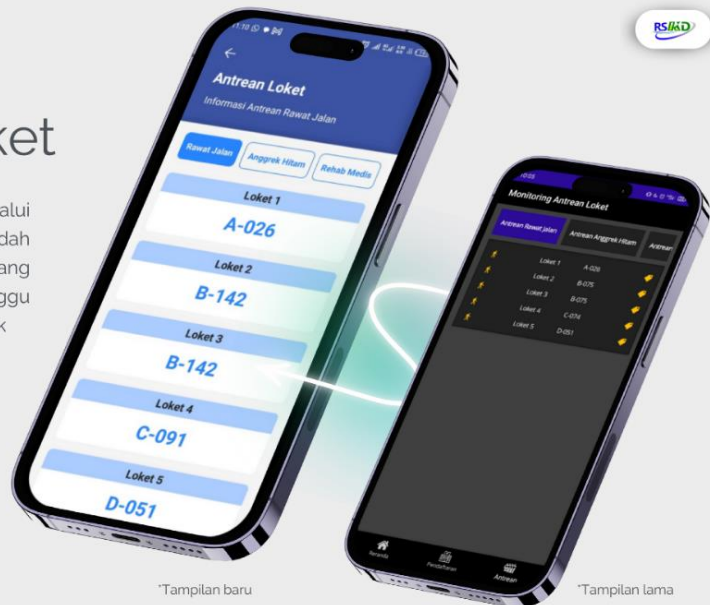


# Pendaftaran



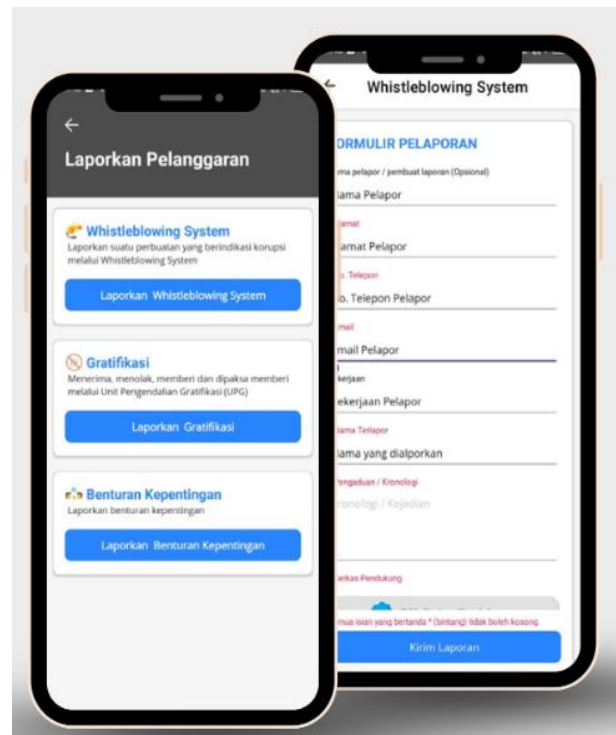
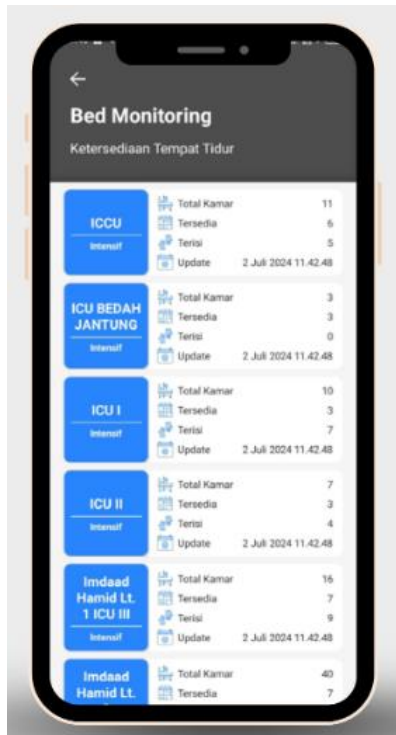
# Antrian Loker


Fitur cek antrian loket melalui **Kanjoso Care** mempermudah pasien dan keluarga yang mendampingi ketika menunggu untuk pemeriksaan di poliklinik




\*Tampilan baru

\*Tampilan lama







**Kanujoso Care**  
Ramah & Profesional

Scan Barcode untuk download aplikasi ini

Terima kasih atas partisipasinya

## **G. Penutup**

### *1. Kesimpulan*

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan rumah sakit tergantung kepada komitmen dan kesungguhan manajemen (pejabat structural) maupun pelaksana di seluruh unit pelayanan serta partisipasi dari masyarakat pengguna jasa layanan.

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 kegiatan selanjutnya dapat berjalan dengan baik, sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

### *2. Saran*

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survei dilakukan secara periodik (3-6 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya di UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Tindak lanjut survei kepuasan masyarakat di UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa umpan balik yang diperoleh dari pasien pengguna jasa layanan dan pengunjung diterima dan ditangani dengan baik. Usaha terus-menerus telah dilakukan dari rencana perbaikan, implementasi perubahan, komunikasi efektif, pemantauan dan evaluasi serta peningkatan berkelanjutan, hal tersebut diupayakan guna mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih paripurna.

Demikian Penyusunan Laporan Tindak Lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Semester 1 yang dapat kami simpulkan, semoga dapat bermanfaat untuk kemajuan UOBK RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan.

Balikpapan, 30 Juli 2024

Direktur



dr. Edy Iskandar, Sp.PD, FINASIM, MARS  
NIP. 196505281997071001