

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RSUD Karangasem
KABUPATEN KARANGASEM
SEMESTER I
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1 Kuesioner.....	12
2 Hasil Olah Data SKM	13
3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM).....	40
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Karangasem sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh RSUD Karangasem.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis web aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKSMA) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link SUK SMA dan hasilnya diolah secara otomatis oleh aplikasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	01 Januari 2025 - 01 Juni 2025	151
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 720 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	332	46.11%
		PEREMPUAN	388	53.89%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	14	1.94%
		SLTP	34	4.72%
		SLTA	399	55.42%
		DIII	101	14.03%
		SI	154	21.39%
		S2	13	1.81%
3	PEKERJAAN	PNS	56	7.78%
		TNI	7	0.97%
		POLRI	20	2.78%
		SWASTA	312	43.33%
		WIRSAUSAHA	159	22.08%
		LAINNYA	166	23.06%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN RSUD Karangasem	720	100%

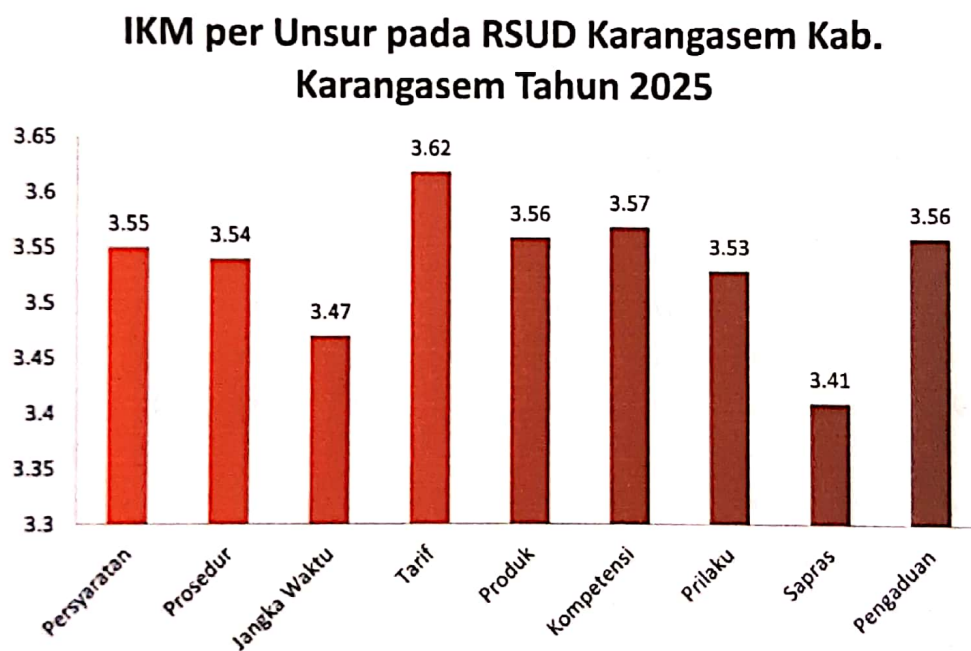
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.55	3.54	3.47	3.62	3.56	3.57	3.53	3.41	3.56
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	88.36 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.41.
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.47.
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3.53.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 3.62.
 - b. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3.57.
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik, farmasi rawat inap jauh, bacaan rontgent lama, sarpras dilengkapi dan gedung dipelihara/rehab”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada triwulan III/triwulan IV tahun 2025.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut SKM

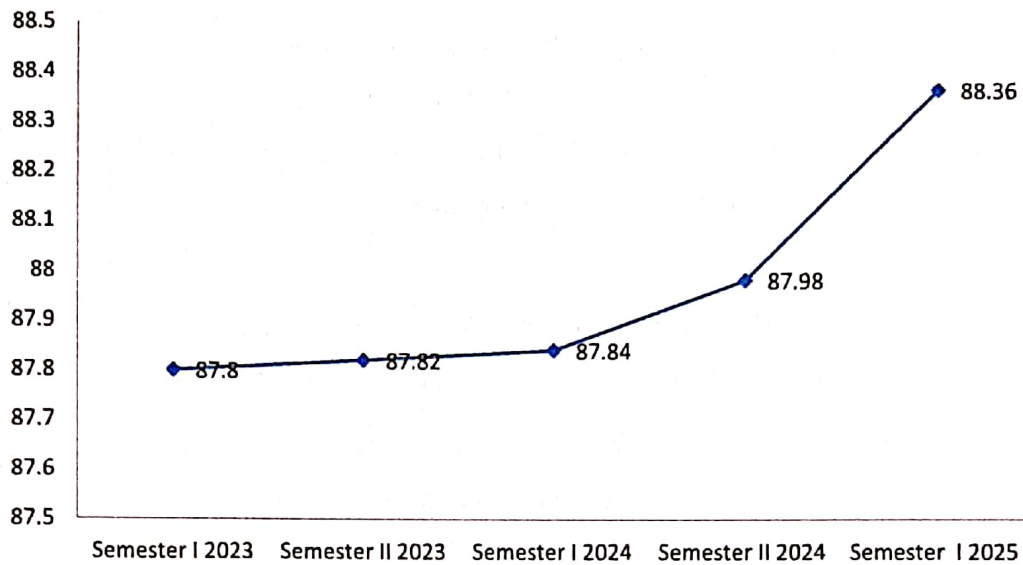
No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	waktu				Penanggung Jawab	Tahun Pelaksanaan
			TW1	TW2	TW3	TW4		
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√			Bagian Humas
		Penambahan petugas pada loket layanan					√	Manajemen
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√				Manajemen
3	Perilaku Petugas	Memberikan Retraining khusus terkait <i>Service Excellent</i>					√	Manajemen

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM

**Nilai SKM pada RSUD Karangasem Kab.
Karangasem Tahun 2023-2025**



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada RSUD Karangasem.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88.36. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasaran, Waktu Penyelesaian, serta Perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.62 dari unsur layanan, dan Kompetensi pelaksan dengan nilai 3.57 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.56.

Karangasem, 12 Juni 2025

Direktur RSUD Karangasem



(dr. I. Gede Yuliasena, M.M)

NIP 197907302006041011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUEASIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN RSUD KABUPATEN KARANGASEM

Tanggal Survey :

Jam Survey:

☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☐ P

Umur :

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA _____

Jenis Layanan Yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan rapah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kerang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. bagaimana penndapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. cukup	2
c. Cepat	3	c. baik	3
d. sangat cepat	4	d. sangat baik	4
4. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. dikelola dengan baik	4
5. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. tidak sesuai	1		
b. kurang sesuai	2		
c. sesuai	3		
d. sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KARANGASEM KABUPATEN KARANGASEM

No. Rekaman :
 Jenis Layanan :
 Jumlah Populasi : 100000
 Jumlah Target Responden : 384
 Semester : I

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SARAN
1	P	24	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ditingkatkan kembali diperbanyak perawat laki-laki
2	L	42	S1	PNS	2	2	1	4	3	1	3	2	2	Waktu tunggu hasil rontgen terlalu lama, hampir 3 jam an menunggu. Kata petugas nya menunggu hasil baca rontsen, lucu sekali dokter radiologi kayak baca novel aja.
3	L	45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik hanya sarpras yg perlu ditambah. Makasi.
4	L	45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik hanya sarpras yg perlu ditambah. Makasi.
5	L	34	SMA	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	L	34	SMA	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	L	34	SMA	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

8	L	34	SMA	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan, kebersihan perlu ditingkatkan
9	P	54	S3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan, kebersihan perlu ditingkatkan
10	P	54	S3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan, kebersihan perlu ditingkatkan
11	P	54	S3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan, kebersihan perlu ditingkatkan
12	P	56	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan humas sangat bagus hamble, pertahankan.
13	P	43	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan pengafuannya sangat baik. Responnya cepat. Terima kasih. Ditingkatkan
14	P	44	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Handling complain good...
15	P	48	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ramah terutama humasnya. Kebersihan ruangan ditingkatkan.
16	P	56	DIPLOMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	L	55	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan bagus. Jika ada masalah humasnya cepat tanggap. Matur suksma.
18	P	43	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	P	23	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus
20	P	29	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good
21	L	37	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Humas good. Kebersihan kurang
22	L	25	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	L	61	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan bagus
24	L	61	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan bagus
25	P	46	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	L	22	SMP	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	L	53	S3	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Handling komplin cepat. Bagus
28	P	19	DIPLOMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	P	45	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

387		P	64	SMA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
388		P	33	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389		L	46	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390		P	60	SMA	SWASTA	4	4	3	3	4	3	3	3	1	4	
391		P	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392		P	60	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
393		L	45	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
394		L	65	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395		P	34	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
396		P	35	SMP	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
397		L	46	S1	PNS	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	pelayanan perlu ditingkatkan prosedur masih rumit
398		L	36	SMA	SWASTA	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
399		P	27	SMA	LAINNYA	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
400		L	48	S1	PNS	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
401		P	31	SMP	WIRSAUSAHA	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	
402		L	15	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mantappp Mantappp
403		L	15	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
404		P	24	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	pelayanan masih kurang ramah
405		L	38	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	
406		L	28	S1	PNS	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	
407		L	22	SMA	LAINNYA	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	
408		L	30	SMA	LAINNYA	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	
409		L	26	S1	LAINNYA	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	
410		L	26	S1	LAINNYA	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	
411		P	42	DIPLOMA	SWASTA	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
412		L	27	SMA	LAINNYA	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	
413		L	36	SMP	LAINNYA	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
414		P	40	SMA	LAINNYA	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	

415	L	25	SMA	LAINNYA	3	2	1	4	2	1	2	1	1	tolong dicarikan solusi agar rs bisa memberikan pelayanan yg agak cepat dalam administrasi dan antri poli nya, pasien terlalu lama menunggu dan ada kemungkinan pasien mati antri
416	L	56	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
417	P	55	SMA	WIRUSAHA	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
418	P	35	SMP	WIRUSAHA	3	2	1	3	3	3	2	1	1	
419	P	57	SMA	SWASTA	1	2	1	2	1	2	2	2	2	Pelayanan perlu ditingkatkan lagi
420	P	45	SMA	SWASTA	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
421	L	55	SMA	SWASTA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
422	P	56	SMA	SWASTA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
423	L	33	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
424	L	17	SMP	LAINNYA	3	2	2	3	2	3	2	2	2	
425	L	26	SMA	WIRUSAHA	3	3	2	4	3	3	2	1	1	
426	P	30	SMA	SWASTA	3	3	2	3	3	3	2	2	1	
427	P	55	SMA	SWASTA	1	1	1	2	1	1	1	2	2	
428	P	45	SMA	SWASTA	2	2	2	3	1	1	1	2	2	
429	L	56	SMA	SWASTA	1	2	2	2	1	1	2	2	2	
430	L	26	S1	PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
431	P	56	SMA	SWASTA	1	1	1	2	2	2	2	2	3	
432	P	45	SMA	SWASTA	1	1	1	2	2	1	2	2	3	
433	L	30	SMA	SWASTA	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
434	L	30	SMA	SWASTA	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
435	L	42	S1	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
436	L	45	SMA	SWASTA	1	1	1	2	1	1	2	2	2	
437	L	55	SMA	SWASTA	1	1	1	2	1	1	2	2	2	
438	L	27	S1	SWASTA	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
439	P	45	SMA	SWASTA	2	2	3	2	1	1	2	2	3	
440	P	55	SMA	SWASTA	1	1	2	2	1	2	2	2	2	

471	P	55	SMA	SWASTA	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
472	L	35	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	
473	L	56	SMA	SWASTA	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
474	L	55	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	
475	L	28	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
476	P	65	SMA	SWASTA	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
477	L	28	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
478	L	38	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
479	P	40	SMP	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
480	L	29	SMA	POLRI	3	3	2	4	3	3	3	1	2	2	2	
481	P	37	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
482	L	40	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
483	P	30	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
484	L	37	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
485	L	26	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
486	L	26	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
487	L	48	SMA	LAINNYA	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	
488	L	29	DIPLOMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	
489	L	48	SMA	TNI	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
490	L	19	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	
491	P	52	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
492	P	40	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
493	P	32	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
494	L	28	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
495	P	27	DIPLOMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
496	L	30	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
497	P	28	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
498	L	41	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
499	P	38	S1	PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
500	L	35	DIPLOMA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	

501	L	45	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
502	L	28	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
503	P	37	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	L	26	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
505	L	50	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
506	L	40	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
507	P	38	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
508	L	20	SMA	SWASTA	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
509	L	40	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
510	P	26	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
511	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
512	L	37	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
513	L	40	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
514	L	26	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
515	P	31	SMP	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
516	L	37	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
517	L	42	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
518	L	46	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
519	L	38	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
520	L	36	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
521	P	27	SMA	SWASTA	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
522	P	40	S1	PNS	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
523	L	55	S1	PNS	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
524	L	42	SMA	SWASTA	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
525	L	34	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2
526	L	53	DIPLOMA	POLRI	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
527	P	33	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
528	L	41	S1	WIRSAUSAHA	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1
529	P	37	S1	SWASTA	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
530	L	45	SMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3

531	L	36	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
532	L	55	DIPLOMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
533	P	40	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
534	P	25	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
535	L	42	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	
536	L	35	DIPLOMA	PNS	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	
537	P	25	SMA	SWASTA	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
538	L	30	DIPLOMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
539	L	58	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
540	P	36	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
541	P	42	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
542	L	38	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
543	P	56	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
544	L	42	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
545	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
546	L	37	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
547	L	35	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
548	L	38	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
549	L	55	S1	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
550	L	32	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
551	L	27	S1	SWASTA	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
552	L	35	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
553	L	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	
554	L	40	SMA	SWASTA	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
555	L	37	DIPLOMA	SWASTA	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	
556	P	56	SMA	SWASTA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
557	P	29	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
558	P	56	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
559	L	55	SMA	SWASTA	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
560	P	56	SMA	SWASTA	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	

kebersihan perlu ditingkatkan

waktu tunggu lama

561	P	65	SMA	SWASTA	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
562	P	65	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
563	P	65	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
564	P	65	SMA	SWASTA	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
565	P	65	SMA	SWASTA	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
566	P	52	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
567	L	55	SMA	SWASTA	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
568	P	42	SMA	WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
569	P	35	SMA	LAINNYA	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3		
570	P	56	S1	SWASTA	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3		
571	L	46	S1	SWASTA	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4		
572	P	28	SMA	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
573	P	65	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
574	L	56	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
575	L	38	S1	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
576	P	65	SMA	SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
577	L	60	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
578	P	55	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
579	P	56	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
580	P	55	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
581	L	25	SMA	TNI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
582	L	27	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
583	P	56	SMA	SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
584	L	47	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
585	L	25	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
586	P	67	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
587	L	45	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
588	P	55	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
589	P	67	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
590	P	40	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

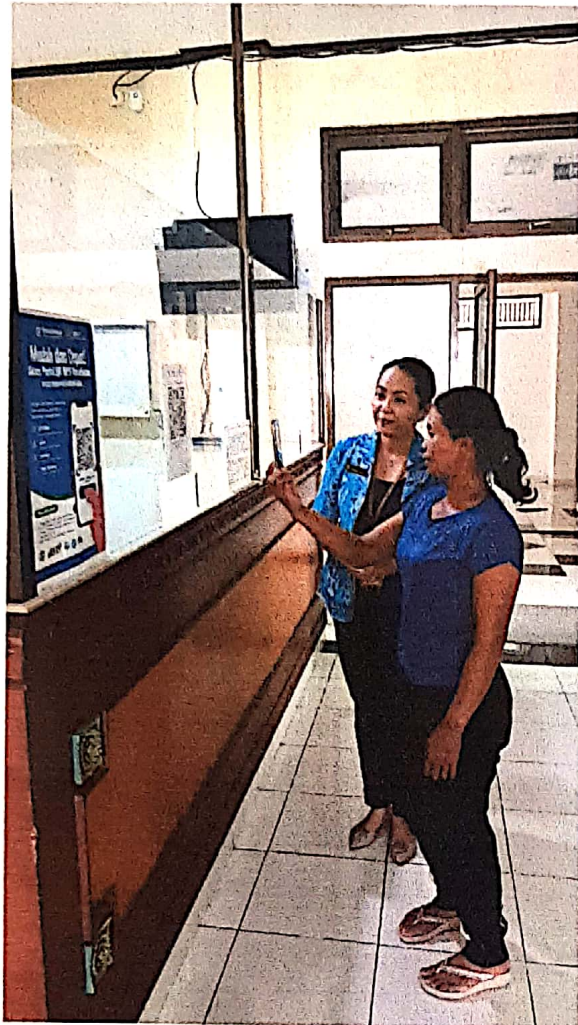
651	P	37	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
652	L	31	SMA	WIRUSAHA	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
653	P	23	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
654	P	32	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
655	P	44	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
656	P	40	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
657	L	26	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
658	P	40	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
659	L	31	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
660	L	52	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
661	L	34	S1	PNS	1	1	1	1	4	3	2	3	1	3				Tingkatkan lagi buktiasnya, Antrianvpendaptran di poli di bedakan, tidak sesuai dengan penjelasan petugas dilapangan dengan pelaksanaannya
662	L	35	S1	SWASTA	1	1	2	4	4	1	2	2	1	4				
663	L	45	S1	SWASTA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4				
664	L	46	S1	SWASTA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4				
665	L	65	S2	LAINNYA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4				
666	L	32	S1	SWASTA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4				
667	L	43	S1	SWASTA	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4				
668	L	22	SMA	SWASTA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4				
669	P	45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
670	P	47	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
671	L	56	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
672	P	25	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
673	P	41	S1	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
674	P	43	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
675	P	48	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
676	L	33	SMP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
677	L	26	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				

NILAI RATA-RATA PER

UNSUR

No	UNSUR PELAYANAN	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88.82	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.61	A
U3	Waktu Penyelesaian	86.77	B
U4	Biaya/Tarif	90.42	A
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	88.96	A
U6	Kompetensi pelaksana	89.13	A
U7	Perilaku pelaksana	88.3	B
U8	Sarana dan Prasarana	85.17	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.03	A

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024

Semester II



RSUD Karangasem

Pemerintah Kabupaten Karangasem

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Karangasem Kabupaten Karangasem semester II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.4807	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.4656	B
3	Waktu Penyelesaian	3.4202	B
4	Biaya/Tarif	3.8696	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.4598	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.5238	A
7	Perilaku Pelaksana	3.5331	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.4155	B
9	Sarana dan Prasarana	3.8230	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Sosialisai HiDok melalui website			√		Humas
		1.2 Menambah mesin M-Kios		√			Manajemen
2	Sistem Mekanisme, Prosedur	2.1 Sosialisai alur layanan			√		Humas, PKRS
		2.2 Menambah media alur layanan			√		Humas, PKRS
3	Jenis Layanan	3.1 Sosialisasi jenis layanan			√		Humas, PKRS
		3.2 Menambah media jenis layanan			√		Humas, PKRS

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Sosialisasi HiDok melalui website	Sudah	Sudah bisa di lihat di rsud.karangasemkab.go.id	√	Nihil
	1.2 Menambah mesin M-Kios	Sudah	Bisa dicek di lobi pendaftaran	√	Nihil
2	2.1 Sosialisasi alur layanan	Sudah	Sudah bisa di lihat di rsud.karangasemkab.go.id	√	Nihil
	2.2 Menambah media alur layanan	Sudah	Sudah ada banner di lobi pendaftaran	√	Nihil
3	3.1 Sosialisasi jenis layanan	Sudah	Sering dilakukan disingkrungkan dengan kegiatan penyuluhan	√	Nihil
	3.2 Menambah media jenis layanan	Sudah	Sudah adanya penambahan Alkes	√	Nihil

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. RSUD Karangasem telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Menambah mesin M-Kios yang belum ditindaklanjuti, karena menunggu anggaran)
 - (Pelatihan excelent service yang belum ditindaklanjuti, menunggu anggaran)
 - (Memperbaiki bangunan yang belum ditindaklanjuti, menunggu anggaran)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	1.1 Sosialisai HiDok melalui website	Maintenance	6 Bulan	Humas
2	1.2 Menambah mesin M-Kios	Maintenance	6 Bulan	Manajemen
3	2.1 Sosialisai alur layanan	Maintenance	6 Bulan	Manajemen
4	Menambah media alur layanan	Maintenance	6 Bulan	Manajemen
5	Sosialisasi jenis layanan	Maintenance	6 Bulan	Manajemen

Karangasem, 12 Juni 2025
Direktur RSUD Karangasem
(dr. I Gede Juliasna, M.M)
NIP 197907302006041011

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSUD KARANGASEM
KABUPATEN KARANGASEM**

NILAI IKM

88,36

Nama Layanan

RESPONDEN

JUMLAH	:	720 orang	
JENIS KELAMIN	:	L = 332 orang	/P = 388 orang
PENDIDIKAN	:	SD = 14 Orang	
	:	SMP = 34 Orang	
	:	SMA = 399 Orang	
	:	Diploma = 101 Orang	
	:	S1 = 154 Orang	
	:	S2 = 13 Orang	
	:	S3 = 5 Orang	

Periode Survei = 01 Januari 2025 s/d 1 Juni 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



Direktur RSUD Karangasem

dr. I Gede Yuliasena, M.M NIP
197907302006041011