

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 4 TAHUN 2024**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM
KOTA MATARAM**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	3
BAB IV. KESIMPULAN	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang 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 PAN dan 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 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 Kota Mataram 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 Kota Mataram pada periode Triwulan 4 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 4 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.885	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.846	A
3	Waktu Penyelesaian	3.923	A
4	Biaya/Tarif	3.885	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.846	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.846	A
7	Perilaku Pelaksana	3.846	A
8	Sarana dan prasarana	3.731	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.769	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut dibandingkan yang lainnya. 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:

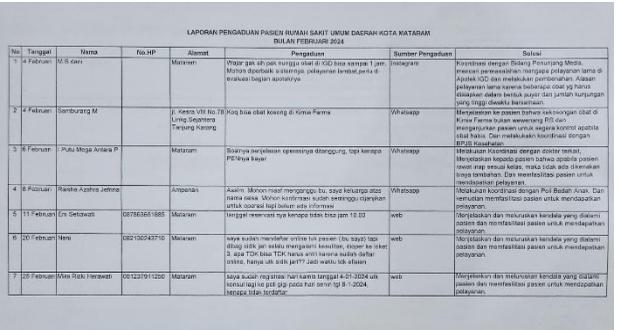
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 4 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U9(Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian komplain pasien dan keluarga, baik dari media cetak maupun elektronik	√	√	√	√	Bagian Kehumasan
2	U8 (Sarana dan prasarana)	Peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana	√	√	√	√	Bagian Umum

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian komplain pasien dan keluarga, baik dari media cetak maupun elektronik	Tim penanganan komplain pasien membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian komplain pasien dan keluarga		Keterbukaan informasi
2	Peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana	Bagian umum telah melakukan inventarisir sarpras yang mengalami kerusakan dan yang kuantitinya masih kurang serta telah melakukan perbaikan/rehabilitasi, pembangunan dan pengadaan bertahap		Pendanaan dan luas wilayah RS yang kurang

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. RSUD Kota Mataram telah menindaklanjuti komplain pasien baik secara langsung maupun melalui media pengaduan lainnya. Kemudahan akses informasi pada jaman digitalisasi menjadi tantangan tersendiri bagi tim handling komplain
2. RSUD Kota Mataram selalu berkomitmen memberikan yang terbaik baik pelayanan masyarakat salah satunya dengan melakukan perbaikan/rehabilitasi terhadap sarana dan prasarana yang rusak, pembangunan fasilitas pelayanan baru dan pengadaan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien dan keluarga.
3. Survey Kepuasan Masyarakat akan terus menjadi salah satu barometer bagi RSUD Kota Mataram untuk melakukan perbaikan diberbagai sektor pelayanan

Mataram, 3 Januari 2025
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Mataram



dr. Hj. NK Eka Nurhayati, Sp.O.G, Subsp.F.E.R.,M.Kes.,M.Sc
NIP. 197204032002122004

