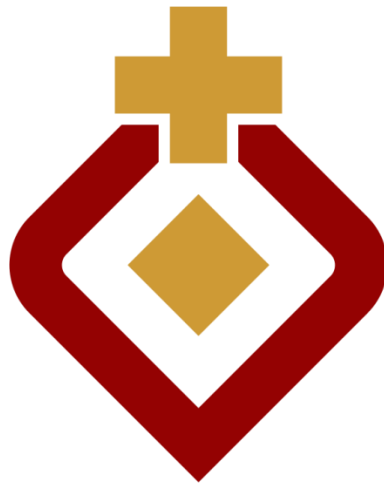


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RSUD
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DAYA
KOTA MAKASSAR

RSUD DAYA KOTA MAKASSAR
MAKASSAR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat perjenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai IKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

RSUD Daya Kota Makassar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah.
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan.
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan.
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form yaitu link yang diberikan kepada Pasien, keluarga pasien maupun pengunjung Rumah sakit secara Isidental Sampling yaitu dengan membagikan link Google Form tersebut kepada pasien, keluarga maupun pengunjung rumah sakit untuk diisi. Survey dilakukan pada oleh Tim Humas RSUD Daya Makassar dengan berkeliling di setiap Unit Pelayanan yang ada di RSUD Daya Makassar. Survey 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 Survey SKM RSUD Daya Makassar

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam Survei SKM RSUD Daya Makassar yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan selama 6 bulan dari Januari-Juni, setiap hari selama Jam Kerja mulai Senin-Jumat dari Pukul 08.00-16.00,selama Tahun 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Penentuan Jumlah Responden,yaitu seluruh Pasien,Keluarga Pasien maupun Pengunjung Rumah Sakit yang ditemukan oleh Tim Humas RSUD Daya Makassar pada saat berkunjung di setiap bagian unit Pelayanan RSUD Daya Makassar. selama kurun waktu enam bulan/ 1 semester.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1420 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

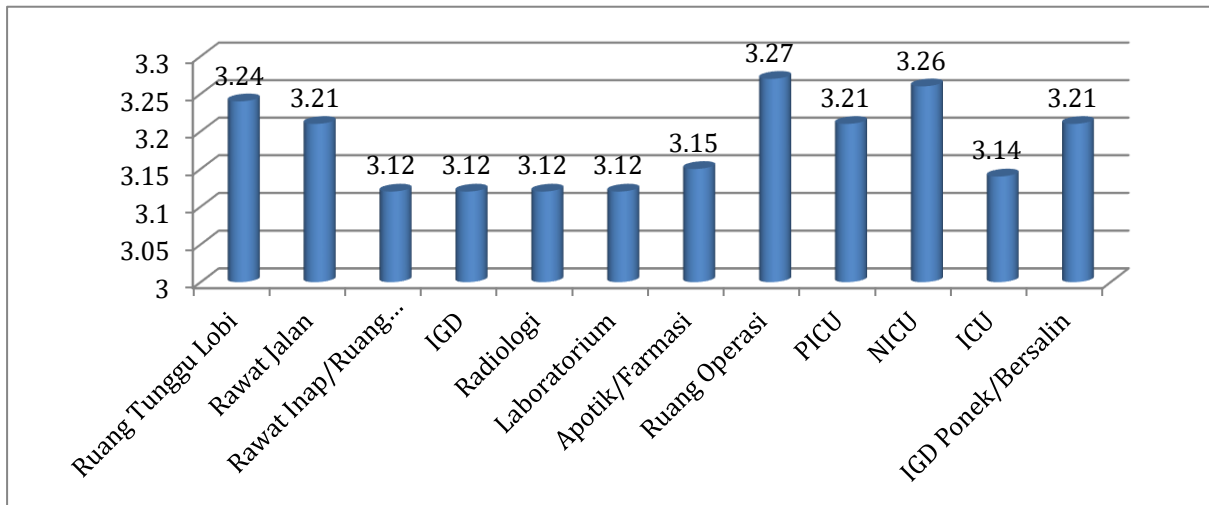
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	450	31,69%
		Perempuan	970	68,31%
2	Usia	<17 tahun	47	3,31%
		17-25 tahun	251	17,68%
		26-35 tahun	289	20,35%
		36-45 tahun	305	21,48%
		46-55 tahun	186	13,10%
		>55 tahun	342	24,08%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	12	0,85%
		SD/Sederajat	216	15,21%
		SMP/Sederajat	261	18,38%
		SMA/Sederajat	723	50,92%
		D1/D2/D3	0	0,00
		D4/S1	192	13,52%
		S2	13	0,92%
		S3	3	0,21%
4	Pekerjaan	ASN	36	2,54%
		TNI/POLRI	6	0,42%
		Wirasaha	101	7,11%
		Pelajar	36	2,54%
		Mahasiswa	58	4,08%
		Tidak Bekerja	102	7,18%
		Lainnya	787	55,42%
5	Tipe Pasien	Umum	23	1,62%
		BPJS Kesehatan	921	64,86%
		Jamkesda	415	29,23%
		Jasa Raharja	1	0,07%

		Inhealth	0	0,00%
		Asuransi Kesehatan Lainnya	60	4,23%
6	Kualitas Pelayanan Sarana dan Prasarana	Sangat Cepat	132	9,30%
		Cepat	1234	86,90%
		Kurang Cepat	54	3,80%
7.	Perilaku Petugas yang memberikan pelayanan	Sangat Sopan dan Ramah	136	9,58%
		Sopan dan Ramah	1279	90,07
		Kurang Sopan dan Ramah	5	0,35%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Ruang Tunggu Loby	89	3.06	3.20	3.17	3.96	3.16	3.15	3.20	3.15	3.11	3.24
2.	Rawat Jalan/Poliklinik	221	3.13	3.14	3.05	3.96	3.11	3.11	3.15	3.12	3.10	3.21
3	Rawat Inap / Ruang Perawatan	259	3.03	3.04	3.00	3.99	3.00	3.01	3.03	3.00	3.02	3.12
4	IGD	106	3.04	3.04	2.97	4.00	3.02	3.01	3.02	3.03	3.00	3.12
5	Radiologi	91	3.03	3.03	3.03	3.98	3.00	2.99	3.01	3.02	3.00	3.12
6.	Laboratorium	83	3.01	3.01	3.02	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.12
7	Apotik/Farmasi	79	3.04	3.06	2.77	3.99	3.11	3.10	3.14	3.09	3.06	3.15
8	Ruang Operasi/ Ok	127	3.20	3.21	3.20	3.95	3.16	3.21	3.19	3.17	3.13	3.27
9	PICU	89	3.13	3.16	3.13	4.00	3.09	3.11	3.08	3.10	3.10	3.21
10	NICU	98	3.16	3.19	3.15	3.99	3.17	3.15	3.14	3.16	3.16	3.26
11	ICU	84	3.06	3.05	3.04	3.98	3.04	3.05	3.06	2.98	3.04	3.14
12	IGD Ponek/IGD Bersalin	94	3.15	3.15	3.14	4.00	3.09	3.10	3.06	3.10	3.07	3.21
Rerata IKM Per Unsur			4387	4409	4338	5654	4365	4373	4390	4356	4352	
IKM Unit Layanan			79,39									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jenis Layanan pada Rawat inap, IGD, Radiologi, dan Laboratorium mendapatkan nilai pelayanan yang terendah yaitu 3,12 banyaknya pasien mengeluhkan pada waktu pelayanan yang lambatnya penanganan pasien di IGD, begitu juga Rawat Inap Vicite dokternya tidak rutin, kemudian Radiologi pasien kurang mendapatkan informasi hasil foto radiologi dan Laboratorium pasien kadang mengeluhkan petugas kurang komunikasi yang baik untuk menjelaskan hasil laboratorium. Selanjutnya ICU mendapatkan nilai 3,14 nilai terendah kedua terdapat pada aduan pasien yang biasanya mengeluhkan dokternya tidak datang sehingga jarang ketemu sama pasien tersebut. Begitu juga dengan bagian Apotik/Farmasi dengan nilai 3,15 termasuk tiga unsur terendah terdapat di waktu menunggu antrian obat yang cukup lama.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Ruang Operasi mendapatkan nilai tertinggi 3,27 dimana pasiennya sangat merasa puas dengan pelayanan dokter dan perawatnya dan pasien tidak pernah di mintakan biaya layanan/tariff selanjutnya 3,26 dari ruangan NICU terdapat di unsur biaya layanannya di mana pasiennya tidak pernah di mintakan biaya layanan/tarif lain diluar dari ketentuan persyaratan jaminan Kesehatan.

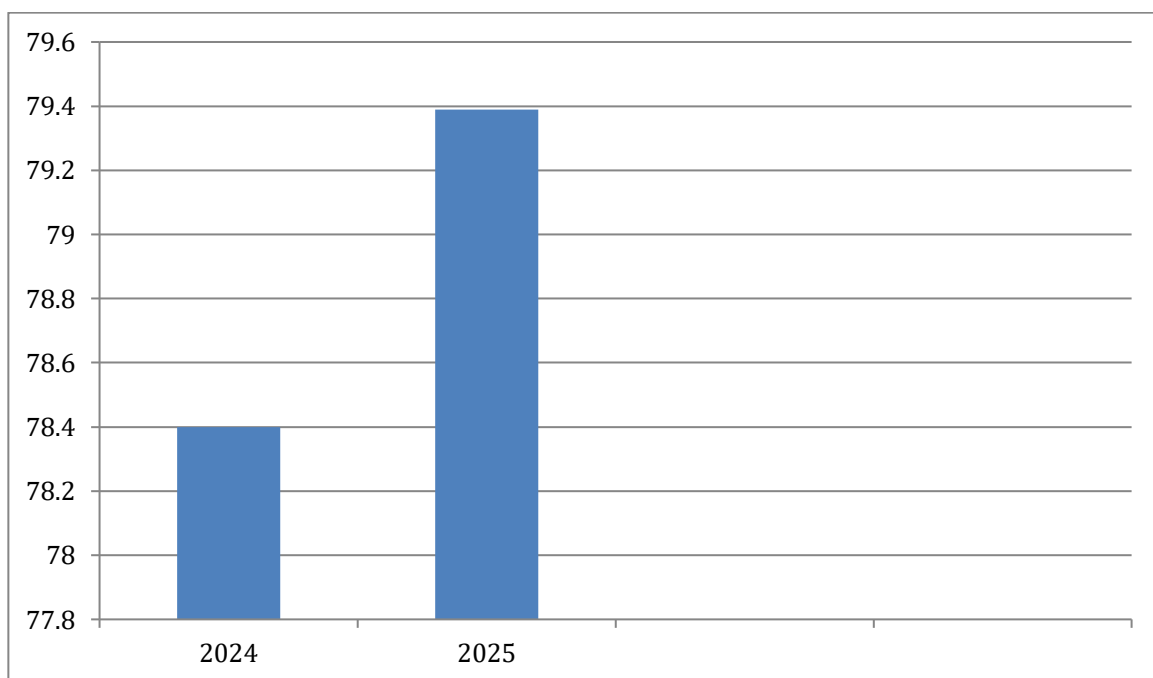
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa jangka waktu menunggu pengambilan obat cukup lama apalagi obatnya diracik. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Sarana dan prasarana yang kurang nyaman salah satunya seperti WC yang kurang bersih.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan koordinasi dengan bidang terkait serta melakukan rencana tindak lanjut perbaikan di mulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Waktu	Waktu menunggu antrian obat yang cukup lama	Penambahan anggota/staf di bagian Apotik
2.	Sarana dan Prasarana	WC yang kurang bersih	Melakukan koordinasi dengan cleaning service untuk selalu memperhatikan kebersihan toilet/Wc

2.4 Tren Nilai IKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan di RSUD Daya Kota Makassar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai IKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat yaitu pada tahun 2024 sebesar 78,40 dan pada tahun 2025 meningkat sebesar 79,40 jadi Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa RSUD Daya Kota Makassar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Daya Kota Makassar periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,042
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,029
3	Waktu Penyelesaian	3,010
4	Biaya/Tarif	3,985
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,050
6	Kompetensi Pelaksana	3,048
7	Perilaku Pelaksana	3,029
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,023
9	Sarana dan Prasarana	3,034

Berdasarkan table data di atas, dapat terlihat 3 unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu pada waktu penyelesaian yang mempunyai nilai IKM terendah yaitu 3,010 selanjutnya penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu 3,023 dan sistem mekanisme prosedur serta perilaku pelaksana yang mempunyai nilai yang sama yaitu 3,029 karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RSUD Kota Makassar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan sosialisasi registrasi online.
2. Penambahan loket layanan.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
4. Simplikasi proses bisnis.
5. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 1420 orang mengisi SKM pada RSUD Kota Makassar di tahun 2025. Layanan Rawat Jalan/Poliklinik dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 259 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,39 Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Daya Kota Makassar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan sarana dan prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RSUD Kota Makassar telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % .