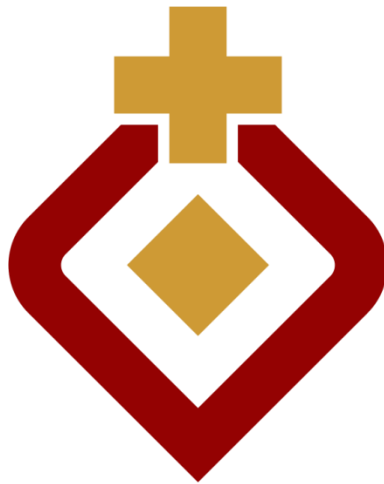


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



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 disetiap 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 1386 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

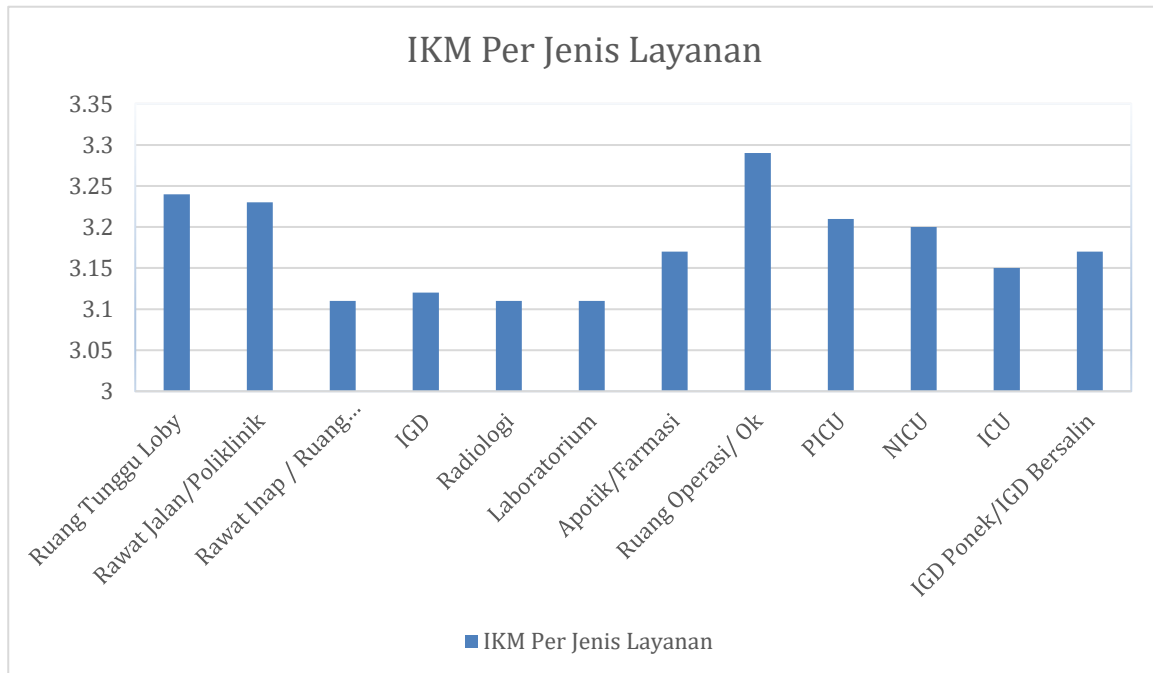
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	449	32,40%
		Perempuan	937	67,61%
2	Usia	<17 tahun	6	0,0043%
		17-25 tahun	341	24,60%
		26-35 tahun	407	29,36%
		36-45 tahun	270	19,48%
		46-55 tahun	220	15,87%
		>55 tahun	142	10,24%
		3	Pendidikan	Tidak Sekolah
SD/Sederajat	192			13,85%
SMP/Sederajat	283			20,41%
SMA/Sederajat	706			50,93%
D1/D2/D3	0			0
D4/S1	163			11,76%
S2	16			0,16%
S3	2			0,0014%
4	Pekerjaan	ASN	39	28,13%
		TNI/POLRI	1	0,07%
		Swasta	342	24,67%
		Wirausaha	109	78,64%
		Pelajar	26	0,18%
		Mahasiswa	65	0,46%
		Tidak Bekerja	396	28,57%
		Lainnya	408	29,43%
5	Tipe Pasien	Umum	14	0,11%
		BPJS Kesehatan	967	69,76%
		Jamkesda	398	28,71%
		Jasa Raharja	4	0,28%

		Inhealth	0	
		Asuransi Kesehatan Lainnya	3	0,21%
6	Kualitas Pelayanan Sarana dan Prasarana	Sangat Nyaman	69	0,49%
		Nyaman	1304	94,09%
		Cukup Nyaman	7	0,05%
		Tidak Nyaman	6	
7.	Perilaku Petugas yang memberikan pelayanan	Sangat Sopan dan Ramah	56	0,40%
		Sopan dan Ramah	1325	95,60%
		Kurang Sopan dan Ramah	3	0,21%
		Tidak Sopan dan Ramah	2	0,01%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Ruang Tunggu Loby	108	238	249	246	308	247	246	251	244	243	3,24
2.	Rawat Jalan/Poliklinik	125	511	513	503	644	513	512	522	513	512	3,23
3	Rawat Inap / Ruang Perawatan	148	601	603	596	798	600	602	607	590	603	3,11
4	IGD	123	226	225	222	300	227	226	225	226	226	3,12
5	Radiologi	116	183	183	183	244	183	183	183	183	183	3,11
6.	Laboratorium	112	162	162	162	216	162	162	162	162	162	3,11
7	Apotik/Farmasi	72	195	196	183	255	200	200	202	199	197	3,17
8	Ruang Operasi/ Ok	116	315	315	315	386	313	319	318	307	309	3,29
9	PICU	112	177	179	178	228	117	178	177	176	178	3,21
10	NICU	107	181	181	179	231	180	180	180	180	180	3,20
11	ICU	99	173	173	173	228	174	174	175	170	174	3,15
12	IGD Ponek/IGD Bersalin	125	188	188	186	244	187	188	187	186	185	3,17
Rerata IKM Per Unsur			5271	5261	4241	5526	4191	4200	4207	4208	4189	
IKM Unit Layanan			82,70									
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, Radiologi, dan Laboratorium mendapatkan nilai pelayanan yang terendah yaitu 3,11 berikut analisisnya :

*Rawat Inap : Visite dokternya tidak rutin

*Radiologi : pasien kurang mendapatkan informasi hasil foto radiologi

*Laboratorium : Kurangnya informasi, pasien tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang prosedur tes, hasil tes, atau pengobatan yang di perlukan.

IGD mendapatkan nilai 3,12 nilai terendah kedua terdapat pada aduan pasien yang biasanya mengeluhkan lambatnya penanganan dan ketersediaan tempat tidur kurang sehingga pasien kurang nyaman. Begitu juga dengan bagian ICU dengan nilai 3,15 termasuk tiga unsur terendah yaitu keluarga pasien kurang mendapatkan informasi kondisi pasien dari dokter penanggung jawabnya.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Apotik/Farmasi mendapatkan nilai tertinggi 3,17 dimana pasien mengeluhkan lama waktu tunggu pengambilan obat racikan dan kadang obatnya tidak tersedia. selanjutnya 3,17 dari ruangan IGD Ponek/IGD Bersalin kurangnya informasi, dimana pasien mungkin tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang kondisi dan proses persalinan.

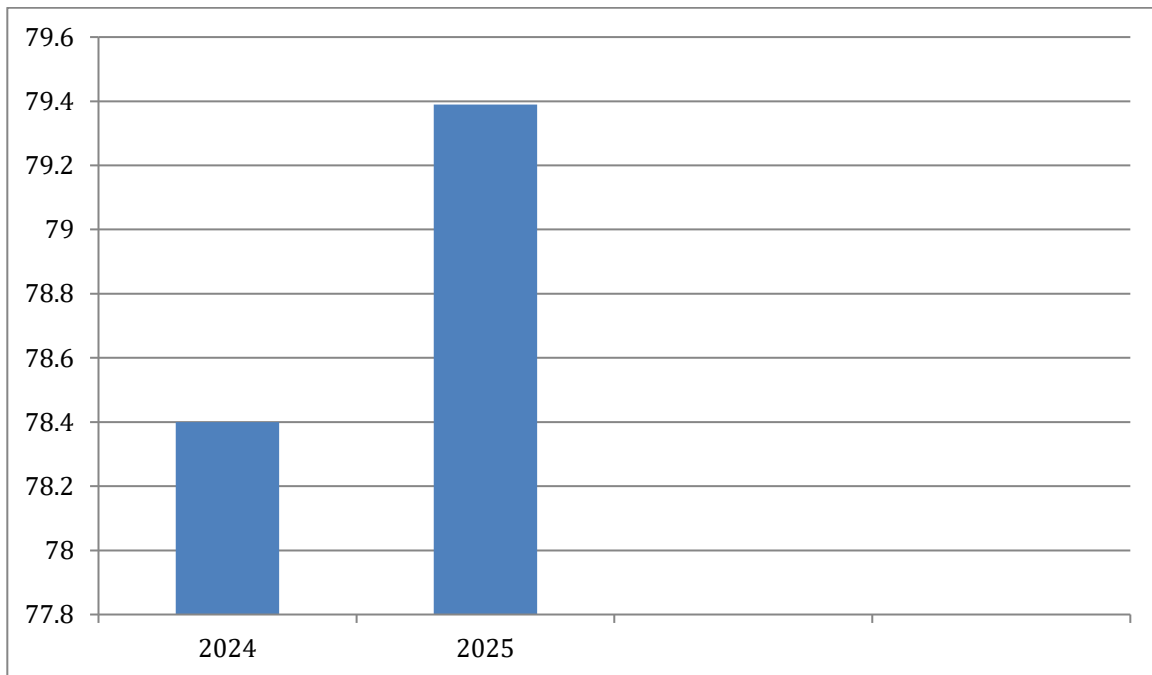
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa jangka waktu menunggu pengambilan obat cukup lama apalagi obatnya diracik. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Sarana dan prasarana yang kurang nyaman salah satunya seperti WC yang kurang bersih

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 dit Toilet/Wc

S2.4 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 82,70 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	4,387
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,409
3	Waktu Penyelesaian	4,338
4	Biaya/Tarif	5,654
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,365
6	Kompetensi Pelaksana	4,373
7	Perilaku Pelaksana	4,390
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,356
9	Sarana dan Prasarana	4,352

Berdasarkan table data di atas, dapat terlihat 3 unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu pada waktu penyelesaian yang mempunyai nilai IKM terendah yaitu 4,338 selanjutnya sarana dan prasarana yaitu 4,352 dan penanganan pengaduan,saran,dan masukan yaitu 4,356 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 Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1386 orang mengisi SKM pada RSUD Kota Makassar di tahun 2025. Layanan Rawat Inap/Ruang perawatan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 148 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,70 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 % .