



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSD dr. SOEBANDI JEMBER  
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RSD dr.SOEBANDI  
TAHUN 2023**

**RumahSakit Daerah RSD dr.Soebandi  
Jl. dr.Soebandi No. 124 Telp. (0331) 487441  
Fax. (0331) 487564 Jember  
PelayananCepat, Tepat, Bermutu dan Manusiawi**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	16
BAB V KESIMPULAN .....	18

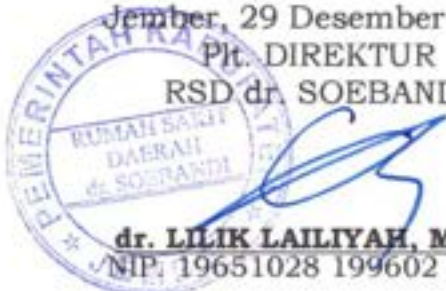
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023. dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa RSD dr. Soebandi yang merupakan Pelayanan Publik, merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/persepsi dan umpan balik dari pasien dan keluarga selaku pengguna layanan RSD dr. Soebandi sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan bagi RSD dr. Soebandi kedepannya untuk meningkatkan keselamatan pasien.

Jember, 29 Desember 2023  
Pt. DIREKTUR  
RSD dr. SOEBANDI



**dr. LILIK LAILIYAH, M.Kes**  
NIP. 19651028 199602 2 001

## **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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Jember, 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 Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 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 bidang Kesehatan yang telah diberikan oleh RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.

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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember dengan melibatkan unit sebagai pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM dimulai dari unit yang menyebarkan kuesioner kepada pasien atau keluarga kemudian melakukan rekapitulasi. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember 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. 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. 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit-unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pasien) dari seluruh jenis pelayanan pada RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM periode Januari sampai Desember 2023 dan diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
5	4	3	4	4	4	4	3	3	4
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4
7	4	3	3	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4
10	3	4	3	4	4	4	3	3	4
11	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	3	4	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	4	3	4	4	3	4	3	3	4
19	3	4	4	3	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	3	4	3	4
24	4	4	3	4	3	4	4	3	4
25	4	4	3	3	4	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	4	4	3	4	4	3	4	3	4
28	3	3	3	4	4	3	4	3	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	3	4	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	4	4	3	4	4	3	4
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4	3	4
36	3	4	4	4	4	4	3	3	4
37	4	3	4	3	4	3	3	3	3
38	2	3	3	3	3	3	2	2	3
39	4	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	2	3
41	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	4	4	4	3	4



No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	4	2	3	3	2	3	3	3	4
47	3	3	4	4	3	3	3	3	3
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	2	3
54	4	3	4	3	3	3	4	3	3
55	2	3	3	3	4	3	4	3	3
56	4	3	3	4	3	4	4	3	4
57	4	4	3	4	4	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4
60	4	3	4	4	4	4	4	2	4
61	4	3	4	4	4	4	4	3	4
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4
63	4	3	3	4	4	3	4	3	4
64	4	3	4	4	4	4	3	2	4
65	4	3	3	4	4	3	4	3	4
66	4	3	3	4	4	4	4	2	4
67	4	2	2	3	2	3	3	2	3
68	4	3	4	4	3	4	4	3	3
69	4	4	3	4	3	4	4	3	4
70	4	3	3	4	3	3	4	3	3
71	3	4	3	4	3	4	4	3	3
72	4	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	4	3	3	3	4	4	4	3
74	4	2	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	3	4	3	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	3	4
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4
79	4	2	2	4	3	3	4	2	4
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	3	4	4	4	3	3	4
82	4	4	3	4	3	4	4	3	4
83	3	4	3	4	4	4	4	3	4
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3
85	2	3	3	3	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	4	4	4	4
88	4	3	4	4	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3	3	4	3
90	4	2	4	3	3	3	4	3	4
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	3	3	4	3	4
93	3	2	3	3	3	3	4	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	4	4	3	4
98	4	3	3	3	2	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	4	3	3
100	3	4	3	4	3	4	3	3	3

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
101	3	3	3	4	3	3	3	4	4
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	3	4	3	4
105	3	3	4	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	3	4	4	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	4	3	4	3	4
111	4	4	3	4	4	3	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	2	4
113	3	4	3	3	3	3	3	2	3
114	4	3	3	4	4	3	4	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	3	4	4	4	4	3	4
120	4	3	3	4	3	3	4	3	4
121	3	3	4	4	3	4	3	3	4
122	4	3	3	4	4	3	4	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	4
124	4	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	4
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	3	4	3	4	2	3	4
130	4	4	3	3	3	4	4	3	4
131	3	3	4	3	3	3	4	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	4	4	4	3	4	3	3	4
134	4	4	3	4	3	4	4	3	4
135	3	3	2	3	3	3	3	3	4
136	3	4	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	4	3	4	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	4	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	4	3	4	3	4
141	4	4	4	4	4	3	4	3	4
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4
143	3	4	3	4	3	3	3	3	3
144	4	3	3	4	4	3	4	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	2	3	3	3	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	4	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3
149	3	3	4	4	4	4	3	3	3
150	3	4	4	4	4	4	4	3	3
151	3	3	4	4	3	4	3	4	3
152	3	3	4	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	4	4	3	3	3	4	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	4	3	4	3	4
158	3	3	4	4	4	3	3	4	3
159	3	4	3	4	4	4	4	3	4
160	3	4	4	4	4	4	3	4	4
161	3	3	4	4	3	3	4	4	4
162	3	4	3	3	3	3	3	4	3
163	3	4	3	4	3	4	3	3	4
164	3	3	3	3	3	4	4	4	4
165	3	3	4	4	3	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	4	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	3	3	4	4	3	3	3	3	4
170	3	4	3	4	4	3	3	3	3
171	4	3	4	4	4	3	4	3	3
172	4	3	4	3	3	3	3	3	4
173	4	4	3	3	3	3	3	3	3
174	4	3	3	3	3	3	4	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	4	4	3	3	3	3	3	3	3
177	3	2	3	2	3	4	3	3	4
178	4	4	4	3	3	3	3	3	4
179	4	3	3	4	4	3	3	3	4
180	4	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	3	3	3	4	3	3	4
182	3	3	3	4	4	4	4	3	4
183	4	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	3	4	3	3	3	3	3	4
185	4	4	4	3	3	4	4	3	4
186	4	4	3	3	3	4	3	3	4
187	4	4	4	4	4	3	4	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	4	4	4	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	3	3	4	3	4
192	3	4	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	3	4	3	4
194	3	3	4	4	4	3	4	3	4
195	4	3	4	4	4	4	3	3	4
196	3	3	3	4	4	4	3	4	4
197	3	3	3	4	4	4	3	4	4
198	4	4	4	4	4	4	3	4	4
199	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	4	4	4	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	3	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3
203	3	4	3	4	4	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	4	4	4	3	3	3	2	3
206	3	4	3	3	3	3	3	3	4
207	3	4	4	4	4	4	4	4	3
208	3	3	4	4	3	4	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
211	3	3	3	4	3	3	4	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	4	3	4
214	4	4	4	4	3	4	4	4	4
215	4	4	4	3	4	4	4	4	4
216	4	4	3	3	3	4	3	3	3
217	4	4	4	4	4	3	4	3	3
218	3	3	3	4	4	3	4	2	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	3	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	4	4
223	4	3	3	4	3	4	4	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	3	3	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	4	3	4	1	3	2	2	3	3
228	2	3	3	3	3	3	3	2	2
229	4	3	4	1	3	2	2	3	3
230	4	3	3	3	3	3	3	2	2
231	4	4	4	4	4	4	4	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	3	4	3	3
234	3	3	3	2	3	3	3	4	3
235	4	4	4	3	4	4	4	4	4
236	4	2	3	3	2	2	2	1	2
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	3	4	3	3	3	3	3	3	3
239	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	3	3	4	3	3	4	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	2	3
244	4	3	4	1	3	2	2	3	3
245	2	3	3	3	3	3	3	4	2
246	4	4	2	4	3	4	3	4	4
247	4	4	4	4	4	3	4	3	4
248	3	3	3	4	3	4	4	3	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	4	3	3	4	4	4	4	1	4
251	4	3	3	4	4	4	4	3	4
252	4	3	3	4	4	4	4	4	4
253	4	3	3	4	4	3	4	3	4
254	4	3	3	4	4	4	4	2	4
255	4	3	3	4	4	3	4	3	4
256	4	3	3	4	4	4	4	2	4
257	4	2	2	1	2	2	1	2	1
258	4	3	4	4	3	4	4	3	3
259	4	4	3	4	3	4	4	3	4
260	4	3	3	4	3	3	4	3	3
261	3	4	3	4	3	4	4	4	3
262	4	3	3	4	3	3	4	3	4
263	3	4	3	3	3	4	4	4	2
264	4	2	2	1	2	2	1	4	1
265	3	3	4	3	3	3	3	3	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	4	3	4	4	4	3	4
268	4	3	4	4	4	4	3	4	4
269	4	2	2	4	2	2	4	2	4
270	4	3	3	3	3	3	3	3	3
271	4	3	3	4	4	4	4	3	4
272	4	4	3	4	3	4	4	4	4
273	3	4	3	4	4	4	4	4	4
274	4	3	4	1	3	2	2	3	3
275	2	3	3	3	3	3	3	4	2
276	4	4	4	4	3	4	4	4	4
277	4	4	3	4	3	4	4	4	4
278	4	3	4	4	3	2	2	3	3
279	4	3	3	3	3	3	3	4	2
280	4	2	4	1	2	2	4	3	4
281	4	4	3	4	4	4	3	4	4
282	4	4	4	4	3	3	3	4	4
283	4	2	4	1	2	2	1	4	1
284	4	2	4	1	2	2	1	4	1
285	4	2	4	1	3	2	2	3	3
286	4	3	3	3	3	3	3	3	2
287	3	3	4	4	3	4	4	4	3
288	4	2	2	1	2	2	1	4	1
289	4	3	3	4	3	3	4	3	3
290	4	4	3	4	3	4	4	3	3
291	3	3	3	4	3	3	3	4	4
292	4	3	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	3	4	4	4	4	3	4
294	4	4	4	4	4	3	4	4	4
295	3	3	4	4	3	3	3	4	4
296	3	4	3	3	3	3	3	4	3
297	4	3	3	4	4	3	4	3	3
298	3	3	3	4	3	3	3	4	4
299	4	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	4	3	4	3	4
301	4	4	4	4	4	3	4	4	4
302	3	3	4	4	3	3	3	2	4
303	3	4	3	3	3	3	3	2	3
304	4	3	3	4	4	3	4	3	3
305	3	3	3	4	3	3	3	4	4
306	4	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	4
308	4	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	3	4	4	4	4	3	4
310	4	3	3	4	3	3	4	4	4
311	3	3	4	4	3	4	3	4	4
312	4	3	3	4	4	3	4	3	3
313	3	3	3	4	3	3	3	4	4
314	4	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	4	3	3	3	4	4
316	4	4	3	3	3	3	3	3	3
317	3	4	3	4	3	3	3	4	4
318	4	3	3	3	3	3	3	3	3
319	4	3	3	4	2	4	2	4	4
320	4	4	4	3	3	4	4	4	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
321	3	3	4	3	3	3	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	4	4	3	4	3	4	4
324	4	4	4	4	3	4	4	4	4
325	3	3	2	2	3	3	3	4	4
326	3	4	3	3	3	3	3	3	3
327	4	3	3	4	4	3	4	3	3
328	3	3	3	4	3	3	3	4	4
329	4	3	4	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	4	3	4	3	4
331	4	4	4	4	4	3	4	4	4
332	4	3	4	4	3	3	3	4	4
333	4	4	3	3	3	3	3	4	3
334	4	3	3	4	4	3	4	4	3
335	3	4	3	4	3	3	3	4	4
336	4	4	3	3	3	3	3	3	3
337	4	4	3	4	3	4	3	4	4
338	4	3	3	3	3	3	4	4	3
339	4	3	4	4	4	4	3	3	3
340	4	4	4	3	4	4	4	4	4
341	3	3	4	3	3	4	3	4	4
342	4	4	4	4	3	3	3	3	3
343	3	4	3	4	3	3	3	4	4
344	4	4	3	3	3	3	3	3	3
345	3	3	4	3	3	3	3	4	4
346	4	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	4	4	3	4	3	4
348	4	3	4	4	4	3	4	4	3
349	3	4	3	4	4	4	4	3	4
350	3	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	3	3	3	4	4	4
352	3	4	3	3	3	3	3	4	3
353	4	4	2	4	3	4	3	3	4
354	4	4	2	2	3	4	4	4	4
355	3	4	4	4	3	3	3	4	4
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	3	3	4	4	3	3	3	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	4	3	3	3	3	3	4
360	3	4	3	3	4	3	3	4	3
361	4	3	4	4	4	3	4	3	3
362	3	3	4	3	3	3	3	4	4
363	3	4	3	3	3	3	3	4	3
364	4	3	3	3	3	3	4	3	3
365	3	3	4	3	3	3	3	2	4
366	3	3	3	3	3	3	3	4	3
367	3	3	4	2	3	4	3	3	4
368	4	3	4	3	3	3	3	3	3
369	4	3	3	4	4	3	3	4	4
370	4	3	3	4	3	3	3	4	3
371	4	3	4	3	3	4	3	3	4
372	4	4	4	4	3	4	4	4	4
373	3	4	4	4	3	3	3	4	4
374	3	3	4	3	3	3	3	3	3
375	4	3	4	3	3	4	3	4	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
376	4	4	4	3	3	4	2	4	4
377	4	4	4	4	4	3	4	4	4
378	4	3	3	4	4	3	3	4	3
379	3	3	3	3	4	4	4	3	4
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	4	4	4	3	3	3	4	4	4
382	3	3	4	4	3	4	3	3	4
383	4	4	4	4	3	4	4	4	4
384	4	3	4	4	4	3	3	2	4
385	3	4	3	3	3	3	3	2	3
386	4	3	4	4	4	3	4	3	3
387	4	3	4	4	3	4	3	3	4
388	4	4	4	4	3	4	4	4	4
389	3	3	4	4	3	3	3	2	4
390	3	4	3	3	3	3	3	2	3
391	4	3	4	4	4	3	4	3	3
392	3	3	4	4	3	3	3	2	4
393	3	4	3	3	3	3	3	2	3
394	4	3	3	4	4	3	4	3	3
395	4	3	3	4	3	3	3	4	4
396	4	3	3	3	3	3	3	3	3
397	4	3	3	4	3	4	3	4	4
398	4	3	3	3	3	3	4	3	3
399	3	3	4	4	3	4	3	3	4
400	4	4	4	4	3	4	4	4	4
401	3	3	4	4	3	3	3	2	4
402	4	4	3	3	3	3	3	2	3
403	4	3	4	4	4	3	4	3	3
404	4	3	3	3	3	3	3	3	3
405	4	3	4	4	3	4	3	3	4
406	4	3	3	3	3	3	3	3	3
407	4	3	3	4	4	3	4	3	4
408	4	4	4	4	4	3	4	4	3
409	4	4	3	4	4	4	4	3	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	3	3	4	4	3	4	3	3	4
412	4	4	4	4	3	4	4	4	4
413	4	3	4	4	4	3	3	2	4
414	3	4	3	3	3	3	3	2	3
415	4	3	4	4	4	3	4	3	3
416	4	3	4	4	3	4	3	3	4
417	4	4	4	4	3	4	4	4	4
418	4	4	4	4	3	4	4	4	4
419	3	3	4	4	3	3	3	2	4
420	3	4	3	3	3	3	3	2	3
421	4	3	4	4	4	3	4	3	3
422	4	3	4	4	4	3	4	3	3
423	4	3	3	3	3	3	3	3	3
424	4	3	3	4	4	3	4	3	3
425	4	3	3	4	3	3	3	4	4
426	4	3	3	3	3	3	3	3	3
427	4	3	3	4	3	4	3	4	4
428	4	3	3	3	3	3	4	3	3
429	3	3	4	4	3	4	3	3	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
430	4	4	4	4	3	4	4	4	4
431	3	3	4	4	3	3	3	2	4
432	4	4	3	3	3	3	3	2	3
433	4	3	4	4	4	3	4	3	3
434	4	3	3	3	3	3	3	3	3
435	4	3	4	4	3	4	3	3	4
436	4	3	3	3	3	3	3	3	3
437	4	3	3	4	4	3	4	3	4
438	4	4	4	4	4	3	4	4	3
439	4	4	3	4	4	4	4	3	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	3	3	3	3	3	2	3
442	4	3	4	4	4	3	4	3	3
443	4	3	4	4	3	4	3	3	4
444	4	4	4	4	3	4	4	4	4
445	4	4	4	4	3	4	4	4	4
446	4	3	4	4	3	4	3	3	4
447	4	4	4	4	3	4	4	4	4
448	4	4	4	4	3	4	4	4	4
449	3	3	4	4	3	3	3	2	4
450	3	4	3	3	3	3	3	2	3
451	4	3	4	4	4	3	4	3	3
452	4	3	4	4	4	3	4	3	3
453	4	3	3	3	3	3	3	3	3
454	4	3	3	4	4	3	4	3	3
455	4	4	3	4	3	3	3	4	4
456	4	3	3	3	3	3	3	3	3
457	4	3	3	4	3	4	3	4	4
458	4	4	3	3	3	3	4	3	3
459	3	4	4	4	3	4	3	3	4
460	4	4	4	4	3	4	4	4	4
461	3	3	4	4	3	3	3	2	4
462	4	4	3	3	3	3	3	2	3
463	4	3	4	4	4	3	4	3	3
464	4	3	3	3	3	3	3	3	3
465	4	3	4	4	3	4	3	3	4
466	4	3	3	3	3	3	3	3	3
467	4	3	3	4	4	3	4	3	4
468	4	4	4	4	4	3	4	4	3
469	4	4	3	4	4	4	4	3	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	3	4	4	3	4	3	3	2	3
472	3	4	3	3	3	4	4	3	3
473	4	3	3	3	3	3	3	3	4
474	4	4	3	4	3	4	4	4	4
475	4	3	3	3	4	3	3	4	4
476	4	4	3	4	3	3	4	3	4
477	4	4	3	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	3	4	4	4	4
479	3	3	4	4	3	3	3	2	4
480	3	4	3	3	4	4	3	2	3



No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
481	4	3	4	4	4	3	4	3	3
482	4	4	4	4	4	3	4	3	3
483	4	3	3	3	3	3	3	3	3
484	4	3	3	4	4	3	4	3	4
485	4	4	3	4	3	3	3	4	4
486	4	3	3	3	3	3	3	3	3
487	4	3	3	4	3	4	3	4	4
488	4	3	3	3	3	3	4	3	3
489	3	3	3	4	3	4	3	3	4
490	3	4	4	4	3	4	4	4	4
491	4	3	3	4	3	3	3	2	4
492	3	4	3	3	3	3	3	2	3
493	4	3	4	4	4	3	4	3	3
494	4	4	3	3	4	3	3	3	3
495	4	3	4	4	3	4	3	3	4
496	4	4	3	3	3	3	3	3	3
497	4	4	3	4	4	3	4	3	4
498	4	4	4	4	4	3	4	4	3
499	4	4	3	4	3	4	4	3	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	3	4	4	3	4	3	3	2	3
502	4	4	3	3	3	4	4	3	3
503	3	3	3	3	3	3	3	3	4
504	3	4	3	4	3	4	4	4	4
505	3	3	3	3	4	3	3	4	4
506	4	4	3	4	3	3	4	3	4
507	4	4	3	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	3	4	4	4	4
509	4	3	4	4	3	3	3	3	4
510	4	4	3	3	4	4	3	3	3
511	4	3	4	4	4	3	4	3	3
512	4	4	4	4	4	3	4	3	3
513	4	3	4	4	3	3	3	3	3
514	4	3	3	4	4	3	4	3	4
515	4	4	3	4	3	3	3	4	4
516	4	3	3	3	3	3	3	3	3
517	4	3	3	4	3	4	3	4	4
518	4	3	3	3	3	3	4	3	3
519	4	3	3	4	3	4	3	3	4
520	4	4	4	4	3	4	4	4	4
521	4	4	4	3	4	3	3	3	4
522	4	4	4	3	4	3	3	3	3
523	4	3	3	3	3	3	4	3	3
524	4	4	4	3	4	3	3	3	3
525	4	4	3	3	3	4	3	3	4
526	4	4	3	3	3	3	3	3	3
527	4	4	3	4	4	3	4	3	4
528	4	4	4	4	4	3	4	4	3
529	4	4	3	4	3	4	4	3	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	3	4	4	3	3	3
532	4	4	3	3	3	4	4	3	3
533	4	3	3	3	3	3	3	3	4
534	4	4	3	4	3	4	4	4	4
535	3	3	3	3	4	3	3	4	4

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
536	4	4	3	4	3	3	4	3	4
537	4	4	3	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	3	4	4	4	4
539	4	3	4	4	4	4	3	3	4
540	3	4	3	3	4	4	3	2	3
541	4	3	4	4	4	3	4	3	3
542	4	4	4	4	4	3	4	3	3
543	4	3	4	4	3	3	3	3	3
544	4	3	4	4	4	3	4	3	4
545	4	4	3	4	3	3	3	4	4
546	4	4	3	4	4	4	3	3	3
547	4	3	3	4	3	4	3	4	4
548	4	3	3	3	3	3	4	3	3
549	4	3	3	4	3	4	4	3	4
550	4	4	4	4	3	4	4	4	4
551	4	4	4	3	4	3	3	2	4
552	4	4	4	3	4	3	3	2	3
553	4	3	3	4	3	3	4	3	3
554	4	4	4	3	4	3	3	4	3
555	4	3	3	4	3	4	3	4	4
556	4	4	3	4	3	3	3	4	3
557	4	4	3	4	4	3	4	3	4
558	4	4	4	4	4	3	4	4	3
559	4	4	3	4	3	4	4	3	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4

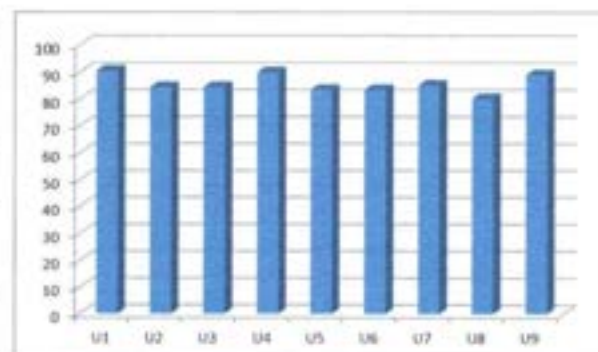
JML NRR IKM            3,43

TERTIMBANG

JML NRR IKM            85,67

TERTIMBANG x 25

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan pelayanan	90,5
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	84,5
U3	Waktu penyelesaian	84,5
U4	Biaya / tarif	90,0
U5	Product spesifikasi jenis pelayanan	83,5
U6	Kompetensi pelaksana	83,5
U7	Prilaku pelaksana	85,25
U8	Sarana dan prasarana	80,2
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	89,0



## **BAB IV.**

### **ANALISIS HASIL SKM**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 unsur standar pelayanan masyarakat yang perlu dapat perhatian walaupun masih diatas standar Menpan No. 14 Tahun 2017 adalah sarana dan prasarana yang mendapatkan angka 3.210 (80,25%), Product spesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan angka 3.341 (83,53%), serta kompetensi pelaksana yang mendapatkan angka 3.341 (83,53%)
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan pelayanan mendapatkan skor tertinggi sebesar 3.621 (90,05%), Biaya / tariff mendapatkan skor tertinggi sebesar 3.601 (90,00%),serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan skor tertinggi sebesar 3.560 (89,02%)

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

- Sarana prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). RSD dr. Soebandi sebagai RS rujukan regional Jawa Timur bagian timur sekaligus RS kelas B pendidikan tentunya memiliki sarpras yang lebih lengkap jika dibandingkan dengan RS sekitar. Namun kenyataannya masyarakat menilai sarpras RSD dr. Soebandi masih kurang. Terdapat 2 kemungkinan, yaitu memang sarpras yang perlu ditambahkan dan kemungkinan yang lainnya adalah saat sarana pelayanan masih dalam perbaikan dan pemeliharaan. Tindak lanjut permasalahan ini adalah selain berupaya menambah sarpras khususnya fasilitas layanan publik RSD dr. Soebandi serta mempublikasikan sarpras yang ada, baik di area sekitar gedung maupun diluar gedung melalui medsos. Menambah petugas pemberi informasi sebagai garda terdepan pelayanan.

- Masyarakat merasa informasi terkait pelayanan kurang terpublikasi sehingga masyarakat tidak mengetahui jenis layanan di RSD dr. Soebandi.
- Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah dengan senantiasa mensosialisasikan regulasi, SPO, kebijakan RS terutama kepada pegawai baru agar dapat bekerja sesuai panduan yang telah ditetapkan.

## BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.67%.
  
- Terdapat 3 (tiga unsur) yang perlu perhatian khusus antara lain :
  1. Unsur sarana dan prasarana (U8) dengan nilai 3.210 atau 80,25%. Dari hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut dengan berupaya menambah sarana prasarana khususnya fasilitas layanan publik seperti kamar mandi, sarana parkir kendaraan dan sarana mobilisasi pasien/ kursi roda di RSD dr. Soebandi serta mempublikasikan sarana prasarana yang ada, baik di area sekitar gedung maupun diluar gedung melalui medsos. Menambah petugas pemberi informasi sebagai garda terdepan pelayanan.
  
  2. Unsur product spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 3.341 atau 83,53%. Dari hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut dengan mempublikasi seluruh jenis layanan, khususnya layanan unggulan di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember melalui seluruh media social, website dan menampilkan di area pelayanan.
  
  3. Unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3.341 atau 83,53% Dari hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut dengan
    - Senantiasa mensosialisasikan regulasi, SPO, kebijakan RS terutama kepada pegawai baru agar dapat bekerja sesuai panduan yang telah ditetapkan.
    - Meningkatkan pengetahuan dan skill SDM khususnya bagi yang melakukan pelayanan langsung pada pasien akan diberikan pelatihan dan workshop.

- RSD dr. Soebandi setiap 2 minggu sekali menyelenggarakan program inovasi J-NGEPODS (Jember Ngepodcast) yang dapat mengakomodir para tenaga kesehatan untuk terus mengupgrade ilmu kesehatan dengan berbagai topik masalah kesehatan utamanya tatalaksana suatu penyakit.

Jember, 29 Desember 2023

Plt. DIREKTUR  
RSD dr. SOEBANDI



**dr. LILIK LAILIYAH, M.Kes**  
NIP. 19651028 199602 2 001