



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSD dr. SOEBANDI JEMBER
TRIWULAN I (JANUARI - MARET) TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSD dr.SOEBANDI
TAHUN 2024**

RumahSakit Daerah dr.Soebandi

Jl. dr.Soebandi No. 124 Telp. (0331) 487441

Fax. (0331) 487564 Jember

PelayananCepat, Tepat, Bermutu dan Manusiawi

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, 17 April 2024

Pic. 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. Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Januari – Maret 2024 (sebagaimana terlampir).

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 –Maret 2024. Berikut adalah hasil rekap kuesioner.

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	3	3	3	4	4
13	3	4	3	3	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	4	3	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	3	3	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	4	3	4	4	3	3	4	3	4
32	3	4	3	4	3	4	3	4	3
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	4	3	4	3	3

38	4	4	3	4	3	3	4	3	4
39	4	3	4	4	3	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3
42	3	3	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	3	4	4	4	4	4	2
44	3	3	4	4	3	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	4	3	3	3
46	3	3	4	4	4	4	3	3	3
47	4	3	4	4	4	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3	3	4	3	3
49	4	3	4	4	3	3	4	3	4
50	4	3	4	3	3	4	4	4	4
51	3	3	4	3	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4
55	4	3	4	4	3	3	3	4	4
56	3	3	4	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	4	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	3	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	3	4	4	4	4
66	4	3	4	4	4	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	3	4	4	3
68	4	4	4	4	4	3	3	4	3
69	3	3	4	3	4	4	3	4	3
70	3	4	4	3	4	4	3	3	3
71	4	3	4	4	4	3	4	3	3
72	4	4	4	4	3	4	3	3	3
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3
74	4	3	3	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	2
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	4	4	3	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	3	4	3	4	3
81	3	4	3	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	4	3	4

84	3	3	3	3	4	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	3	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	3	4	4
87	3	3	4	4	4	4	3	4	3
88	3	4	3	4	4	3	3	4	3
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4
90	3	4	4	4	4	4	3	3	3
91	4	3	3	4	3	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	4	3	3	4
93	4	3	3	4	3	4	3	4	4
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	3	4	3	4	4
97	4	3	3	3	3	4	3	4	3
98	4	3	3	3	3	4	3	4	4
99	3	3	3	4	3	4	3	4	3
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	4	3	4	4	4	4
104	4	3	3	3	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	3	4	4
108	4	3	3	4	3	4	3	4	4
109	4	3	3	4	3	4	3	4	4
110	4	4	4	4	3	3	4	3	4
111	3	4	4	4	3	3	4	3	3
112	3	4	4	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	4	4	4	3	3	4	3
116	3	3	3	4	4	4	3	4	4
117	3	3	4	3	4	3	4	4	3
118	4	3	3	4	4	3	3	4	4
119	4	4	3	4	4	4	3	4	4
120	4	3	3	4	4	3	3	4	3
121	4	3	3	3	4	4	4	4	3
122	3	3	3	4	4	4	4	4	3
123	3	3	4	4	3	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	3	3	3
126	4	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	4	3	3	3	4	3	4	4
128	4	4	3	3	3	3	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	4

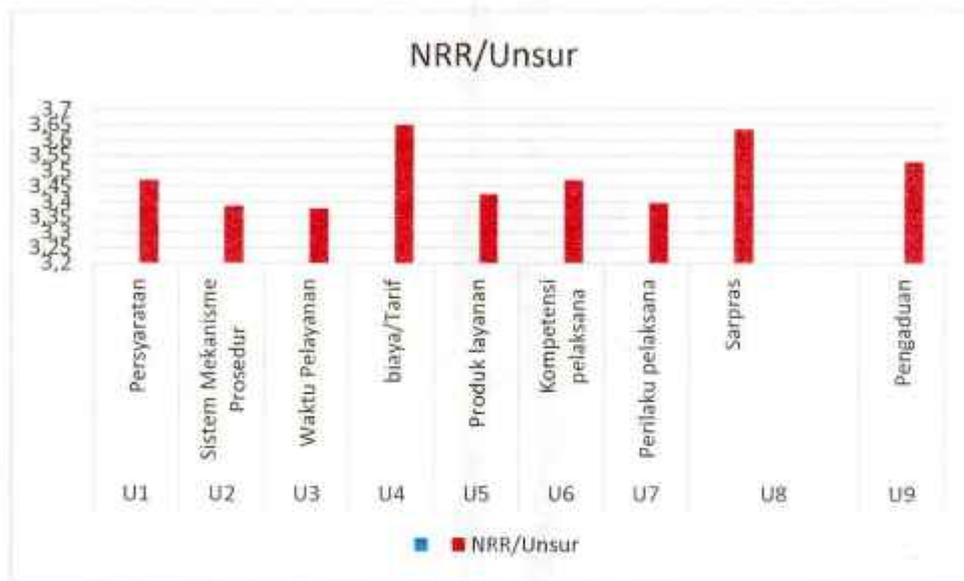
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	3	3	4	3	4	3	4	3
132	3	4	4	4	4	3	3	4	4
133	4	4	3	4	3	3	3	4	4
134	4	3	3	4	3	3	3	4	4
135	3	4	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	4	3	4	3
137	3	3	3	4	3	4	3	3	3
138	3	3	4	4	4	4	3	4	3
139	4	4	3	3	3	3	3	4	3
140	4	3	3	4	3	4	3	4	4
141	4	3	3	3	3	3	3	3	4
142	4	3	3	4	3	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	3	3	4	4
144	4	4	4	4	3	3	3	4	4
145	3	3	4	4	3	3	3	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	3	4	3	4	4	4	4	3	4
149	3	4	3	3	3	4	4	4	3
150	3	4	4	3	3	3	3	4	3
151	3	4	3	4	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	4	4	4	4	3	3	4	3
154	3	3	4	3	3	3	3	3	4
155	3	4	3	4	4	3	4	4	3
156	4	3	3	3	4	3	4	4	3
157	4	3	3	3	3	3	4	4	3
158	3	3	3	4	3	4	4	4	3
159	4	3	4	3	4	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	4	3	3	3
161	4	4	3	3	3	3	3	3	4
162	3	4	3	3	3	3	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	4	4	3
164	3	3	3	4	3	3	4	4	3
165	3	4	3	3	3	4	4	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	3	3	3	4	3	3	4	4
169	3	3	3	3	4	4	3	4	4
170	3	4	4	3	4	3	3	3	4
171	3	4	4	3	4	3	3	3	3
172	4	4	4	3	4	4	3	3	4
173	4	4	3	4	4	4	3	4	4
174	3	3	3	3	4	3	4	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	3	4

176	4	3	3	4	4	4	3	4	4
177	4	3	4	3	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	3	3	4	4
179	4	4	4	3	4	3	4	4	3
180	4	4	3	3	4	3	3	4	3
181	4	4	4	4	4	3	3	4	3
182	3	3	4	4	3	3	4	3	3
183	4	3	3	3	3	4	3	4	3
184	3	3	3	3	3	3	4	4	3
185	3	4	4	4	3	4	3	4	3
186	4	3	3	4	3	4	3	3	3
187	3	3	4	3	3	4	3	3	3
188	4	3	3	4	3	4	3	4	3
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	4	4	4	3	3	4	4	4
191	4	4	4	3	4	3	3	3	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	4	3	3	3	4	4	3	3	3
194	3	3	4	4	4	4	3	3	3
195	3	3	4	3	4	4	3	4	4
196	4	3	4	4	4	4	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	3	8	4	4	3	4	3
199	4	4	3	3	3	4	3	4	3
200	3	4	3	3	3	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	4	4	4	3	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	4	4	3	3
204	3	4	3	3	3	3	4	4	3
205	3	3	3	3	4	3	3	3	3
206	4	3	4	3	4	4	4	4	3
207	3	3	4	3	3	3	3	3	3
208	3	4	3	3	4	3	3	3	3
209	3	4	3	4	4	4	4	4	3
210	3	4	3	3	4	3	4	3	4
211	3	4	3	3	4	3	4	3	3
212	3	4	3	3	4	3	3	3	3
213	4	4	3	3	4	4	3	3	3
214	4	3	3	4	4	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	4	4
220	3	3	3	3	3	3	4	4	4
221	4	4	3	3	3	3	3	4	4

222	3	3	3	3	3	4	3	4	3
223	4	3	3	3	4	3	3	3	3
224	4	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	4	3	3	3	3
228	3	3	4	3	3	4	3	3	3
229	3	4	4	3	4	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	4	3	3	4	3
233	3	3	3	3	3	3	3	4	4
234	4	3	3	3	4	3	3	4	3
235	3	3	3	3	4	3	3	3	3
236	3	3	3	4	2	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	4	3	3
238	3	3	3	3	4	3	4	3	3
239	3	3	3	4	3	4	3	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Σ Nilai/ Unsur	833	813	811	876	822	833	815	872	847
NRR/Unsur	3,47	3,39	3,38	3,65	3,43	3,47	3,40	3,63	3,53
NRR Tertbg/ Unsur	0,39	0,38	0,38	0,41	0,38	0,39	0,38	0,40	0,39

Σ NRR IKM Tertimbang	3,48
IKM	86,97

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,47
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,39
U3	Waktu penyelesaian	3,38
U4	Biaya / tarif	3,65
U5	Product spesifikasi jenis pelayanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,40
U8	Sarana dan prasarana	3,63
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,53



Grafik perbandingan nilai NRR/unsur

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **86,97** (lebih tinggi dari ambang batas IKM yang ditentukan oleh PERMENPAN, yaitu 76,61) dan lebih tinggi jika dibandingkan dengan IKM sebelumnya, yaitu sebesar 85,67 pada tahun 2023.
2. Terdapat 3 unsur standar pelayanan masyarakat yang perlu mendapat perhatian walaupun masih diatas standar Menpan no 14 tahun 2017 adalah:
Sistem Mekanisme dan prosedur sebesar 3,39 (84,69%), **Waktu penyelesaian** sebesar 3,38 (84,48%), dan **Perilaku pelaksana** 3,40 (84,90%).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan yang relatif tinggi yaitu **Sarana dan prasarana** sebesar 3.63 (90,83 %), **Biaya / tarif** sebesar 3.65 (91,25%), dan **Penanganan pengaduan saran dan masukan** sebesar 3.53 (88,23%).

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

- Sistem Mekanisme dan Prosedur di RSD dr. Soebandi perlu dioptimalkan kembali karena masyarakat merasa kesulitan untuk mengakses layanan di RSD dr. Soebandi
- Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan perlu dipercepat.
- Perilaku pemberi layanan perlu dioptimalkan kembali sesuai dengan *service excellent*.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Triwulan 1, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **86,97** (lebih tinggi dari ambang batas IKM yang ditentukan oleh PERMENPAN, yaitu 76,61).
2. Terdapat 3 unsur standar pelayanan masyarakat yang perlu mendapat perhatian walaupun masih diatas standar Menpan no 14 tahun 2017 adalah:
Sistem Mekanisme dan prosedur sebesar 3,39 (84,69%), **Waktu penyelesaian** sebesar 3,38 (84,48%), dan **Perilaku pelaksana** 3,40 (84,90%).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan yang relatif tinggi yaitu **Sarana dan prasarana** sebesar 3.63 (90,83 %), **Biaya / tarif** sebesar 3.65 (91,25%), dan **Penanganan pengaduan saran dan masukan** sebesar 3.53 (88,23%).
4. Sistem Mekanisme Prosedur mendapat nilai yang lebih rendah dikarenakan masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan. Permasalahan ini dapat diurai dengan menerapkan antrian online untuk pasien rawat jalan. Harapannya, selain masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pendaftaran rawat jalan juga dapat mengurai kepadatan pasien di RS.
5. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan waktu pelayanan dikarenakan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember merupakan Rumah Sakit Tipe B Pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan regional wilayah Jawa Timur Bagian Timur, sehingga terjadi lonjakan pasien yang mengakibatkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Dari hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut berupa optimalisasi layanan Rekam Medik Elektronik sehingga dokter bisa langsung mengakses data pasien dan menuliskan terapinya setelah pemeriksaan tanpa menunggu dokumen rekam medik datang.

6. Perilaku pelaksana pemberi pelayanan perlu dioptimalkan kembali sesuai dengan *service excellent*. Dari hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif dan *service excellent*.

Pt. DIREKTUR
RSD dr. SOEBANDI



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