



**RSUD  
AJI MUHAMMAD  
PARIKESIT**  
*Parikesit Pilihan Terbaik*

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **RSUD Aji Muhammad Parikesit**

## Tahun 2025



### **RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT**

- 📍 Jl. Ratu Agung No. 1 Tenggarong Seberang  
Kutai Kartanegara - Kalimantan Timur
- ☎️ Telepon : (0541) 661015
- ✉️ Email : [rsudamparikesit@yahoo.com](mailto:rsudamparikesit@yahoo.com)
- 🌐 Website : <https://rsamp.kukarkab.go.id/>



RSUD A.M. Parikesit



[rsamp.id](https://www.instagram.com/rsamp.id)



[rsuparikesit](https://www.facebook.com/rsuparikesit)



[rsudamparikesit](https://twitter.com/rsudamparikesit)

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1    Analisis Responden .....	4
2.2    Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	6
2.3    Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4    Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB III.....</b>	<b>14</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>18</b>
1.    Kuesioner .....	18
2.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	21

# **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 Aji Muhammad Parikesit 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; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh RSUD Aji Muhammad Parikesit. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survei Kukar yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM RSUD Aji Muhammad Parikesit 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak **751.504** orang dan sampel sebanyak minimal **384** responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **6362** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1.1. Analisis Responden Gabungan Survei Kukar dan Google Form

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	2568	<b>40,36%</b>
		Perempuan	3794	<b>59,64%</b>
			<b>6362</b>	<b>100%</b>
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	85	<b>1,34%</b>
		SD/Sederajat	317	<b>4,98%</b>
		SMP/Sederajat	473	<b>7,43%</b>
		SMA/Sederajat	3520	<b>55,33%</b>
		D1/D2/D3	432	<b>6,79%</b>
		D4/S1	1464	<b>23,01%</b>
		S2	66	<b>1,04%</b>
		S3	5	<b>0,08%</b>
			<b>6362</b>	<b>100%</b>
3	Pekerjaan	ASN	510	<b>8,02%</b>
		TNI	9	<b>0,14%</b>
		POLRI	9	<b>0,14%</b>
		Swasta	327	<b>5,14%</b>
		Wirausaha	220	<b>3,46%</b>
		Ibu Rumah Tangga	279	<b>4,39%</b>
		Pelajar/Mahasiswa	69	<b>1,08%</b>
		Petani/Nelayan	20	<b>0,31%</b>
		Pekerja Lepas/Freelance	8	<b>0,13%</b>
		Pensiunan	22	<b>0,35%</b>
		Lainnya	4889	<b>76,85%</b>
			<b>6362</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 2.1.2. Analisis Responden Berdasarkan Karakteristik Pengguna Layanan  
(Disabilitas / Non Disabilitas) di Google Form

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Disabilitas	11	<b>1,31%</b>
		Non Disabilitas	831	<b>98,69%</b>
			<b>842</b>	<b>100%</b>
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	8	80%
		Disabilitas Intelektual	2	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	20%
			<b>11</b>	<b>100%</b>

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2.2.1. Indeks Kepuasan 9 Item Pertanyaan Melalui Aplikasi Survei Kukar

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyara n	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Depo Farmasi IGD & Rawat Jalan	564	92,38	92,25	91,80	98,10	90,88	90,70	91,18	98,45	90,53	92,92
2.	Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan	868	87,10	86,53	84,08	91,78	86,35	87,58	87,55	96,10	88,10	88,35
3.	Pelayanan Rawat Inap	633	91,20	89,70	88,90	94,98	89,80	90,68	91,60	95,73	90,65	91,47
4.	Pelayanan Rawat Inap Ibu dan Bayi	723	94,93	93,08	92,78	98,48	94,08	94,60	95,20	98,58	95,28	95,22
5.	Pelayanan Rawat Intensif	327	91,90	91,43	90,45	98,33	90,05	92,65	92,73	96,18	93,28	93,00
6.	Pelayanan Rehabilitasi Medik	522	87,18	87,03	86,78	88,50	87,70	88,23	87,88	89,75	87,65	87,85
7.	Pelayanan Radiologi	482	86,10	84,90	80,50	97,63	85,53	86,88	87,60	97,40	88,43	88,33
8.	Pelayanan Laboratorium	544	93,43	91,05	87,68	99,90	91,83	87,83	88,88	99,85	95,28	92,86
9.	Pelayanan Gawat Darurat	552	97,93	93,88	96,15	91,85	96,88	96,38	96,98	95,83	97,55	95,93
10	Pelayanan Hemodialisa	305	99,35	98,35	96,80	99,10	98,35	97,55	97,05	99,68	96,80	98,11
Rerata IKM Per Unsur			76.30	81.00	51.00	82.87	87.37	86.17	76.37	83.10	87.57	76.30
IKM Unit Layanan			92,40									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

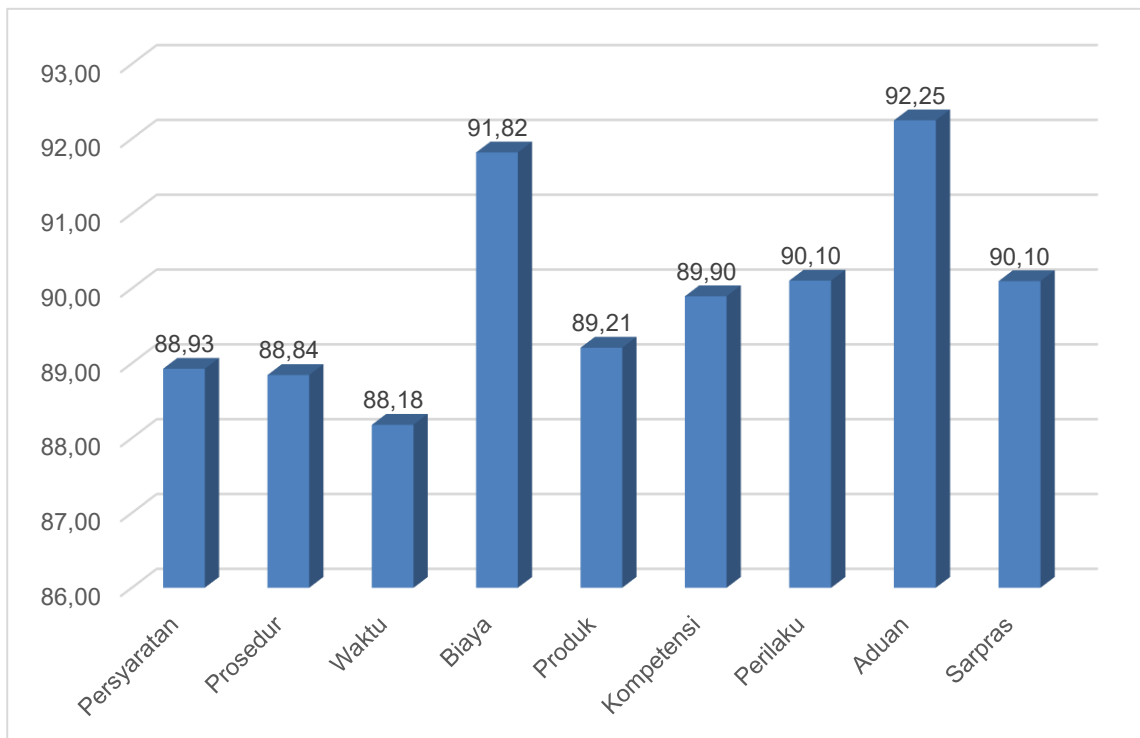
Tabel 2.2.2. Indeks Kepuasan 16 Item Pertanyaan Melalui Google Form

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responde n	Persyarata n	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Depo Farmasi IGD & Rawat Jalan	123	82,42	83,33	84,35	84,42	85,16	85,57	85,57	84,35	84,76	84,44
2.	Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan	76	83,39	83,44	82,57	82,02	82,57	84,21	83,99	83,22	83,55	83,22
3.	Pelayanan Rawat Inap	76	85,69	86,18	86,84	85,86	86,51	89,47	89,69	88,49	88,16	87,43
4.	Pelayanan Rawat Inap Ibu dan Bayi	148	87,42	88,57	88,68	89,19	88,51	90,20	89,92	89,86	90,37	89,19
5.	Pelayanan Rawat Intensif	30	80,83	82,22	81,67	83,61	83,33	84,17	83,33	83,33	82,50	82,78
6.	Pelayanan Rehabilitasi Medik	73	82,02	82,31	82,19	82,76	81,85	82,53	82,88	82,53	82,53	82,40
7.	Pelayanan Radiologi	95	88,55	92,19	88,95	94,91	93,16	96,05	95,35	93,95	95,26	93,15
8.	Pelayanan Laboratorium	60	84,17	86,11	87,08	87,36	85,83	86,67	86,94	85,83	85,83	86,20
9.	Pelayanan Gawat Darurat	105	94,40	92,06	93,81	93,25	94,29	93,57	93,89	94,76	96,19	94,03
10	Pelayanan Hemodialisa	56	88,17	92,26	91,52	94,35	91,52	92,41	93,90	91,07	89,29	91,61
Rerata IKM Per Unsur			85,71	86,87	86,77	87,77	87,27	88,49	88,55	87,74	87,84	87,44
IKM Unit Layanan			87,44									
Mutu Unit Layanan			B (Baik)									

Tabel 2.2.3. Indeks Kepuasan Gabungan Rata – Rata Aplikasi Survei Kukar dan Google Form

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyara n	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Depo Farmasi IGD & Rawat Jalan	687	87,40	87,79	88,07	91,26	88,02	88,13	88,37	91,40	87,64	88,68
2.	Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan	944	85,24	84,98	83,32	86,90	84,46	85,89	85,77	89,66	85,83	85,78
3.	Pelayanan Rawat Inap	709	88,45	87,94	87,87	90,42	88,16	90,07	90,65	92,11	89,40	89,45
4.	Pelayanan Rawat Inap Ibu dan Bayi	871	91,17	90,82	90,73	93,83	91,29	92,40	92,56	94,22	92,82	92,21
5.	Pelayanan Rawat Intensif	357	86,37	86,82	86,06	90,97	86,69	88,41	88,03	89,75	87,89	87,89
6.	Pelayanan Rehabilitasi Medik	595	84,60	84,67	84,48	85,63	84,77	85,38	85,38	86,14	85,09	85,13
7.	Pelayanan Radiologi	577	87,33	88,55	84,72	96,27	89,34	91,46	91,48	95,67	91,84	90,74
8.	Pelayanan Laboratorium	604	88,80	88,58	87,38	93,63	88,83	87,25	87,91	92,84	90,55	89,53
9.	Pelayanan Gawat Darurat	657	96,16	92,97	94,98	92,55	95,58	94,97	95,43	95,29	96,87	94,98
10	Pelayanan Hemodialisa	361	93,76	95,31	94,16	96,72	94,93	94,98	95,47	95,37	93,04	94,86
Rerata IKM Per Unsur			88,93	88,84	88,18	91,82	89,21	89,90	90,10	92,25	90,10	89,92
IKM Unit Layanan			89,92									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 2.2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu, prosedur, dan persyaratan merupakan 3 isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 88,18. Selanjutnya prosedur spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 88,84 adalah nilai terendah kedua, dan aspek persyaratan pelayanan sebagai nilai terendah ketiga yang mendapatkan nilai 88,93.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang kami rangkum sebagai berikut :

#### 1. Waktu Pelayanan

Beberapa pasien menilai waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama pada bagian yang dianggap memakan waktu cukup lama. Keluhan yang muncul antara lain:

- Menunggu hasil USG terlalu lama, dan pasien harus aktif bertanya sendiri
- Permintaan agar pelayanan dibuat lebih cepat atau "dimajukan lagi"

- Antrian pengambilan obat terlalu lama
- Waktu kunjungan perawatan intensif dianggap terlalu singkat
- Pasien merasa datang lebih cepat tetapi dilayani lebih lambat, sehingga menimbulkan kekecewaan

## 2. Prosedur Pelayanan

Beberapa masukan menunjukkan bahwa alur dan mekanisme pelayanan masih belum jelas atau belum nyaman bagi pasien. Kritik meliputi :

- Penyampaian hasil USG tidak proaktif, membuat pasien bingung harus menunggu atau bertanya
- Petugas poli atau perawat ada yang kurang ramah, memengaruhi persepsi prosedur atau interaksi pelayanan
- Petugas keamanan kurang ramah dalam memberikan arahan
- Prosedur antrian dianggap tidak jelas, sehingga pasien yang datang lebih awal merasa tidak diprioritaskan
- RS dianggap masih rumit, terutama bagi pasien yang baru pertama kali datang
- Pada masa renovasi, akses ke GCU dinilai memutar dan menyulitkan
- Beberapa bidan dalam komunikasi memberikan informasi dengan bahasa yang kasar sehingga menyinggung pasien
- Pasien disabilitas belum sepenuhnya diutamakan dalam alur pelayanan
- Beberapa pasien atau pendamping kesulitan mengoperasikan lift
- Kunjungan intensif dan jam besuk diminta diperjelas atau ditambah

## 3. Persyaratan Pelayanan

Beberapa kritik terkait persyaratan atau kelengkapan layanan tidak bersifat administratif, tetapi berkaitan dengan fasilitas pendukung pelayanan yang menjadi bagian dari persyaratan mutu. Kritik yang relevan :

- Kebutuhan akses yang lebih mudah karena renovasi membuat alur menjadi memutar
- Pasien disabilitas perlu prioritas lebih baik dalam proses pelayanan
- Lift sulit digunakan, sehingga menghambat pasien yang tidak memahami cara mengoperasikannya
- Ruang tunggu perlu diperbesar, dan tong sampah perlu ditambah sebagai bagian dari persyaratan kenyamanan

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 percepatan waktu penyelesaian pelayanan, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, serta penyederhanaan persyaratan layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

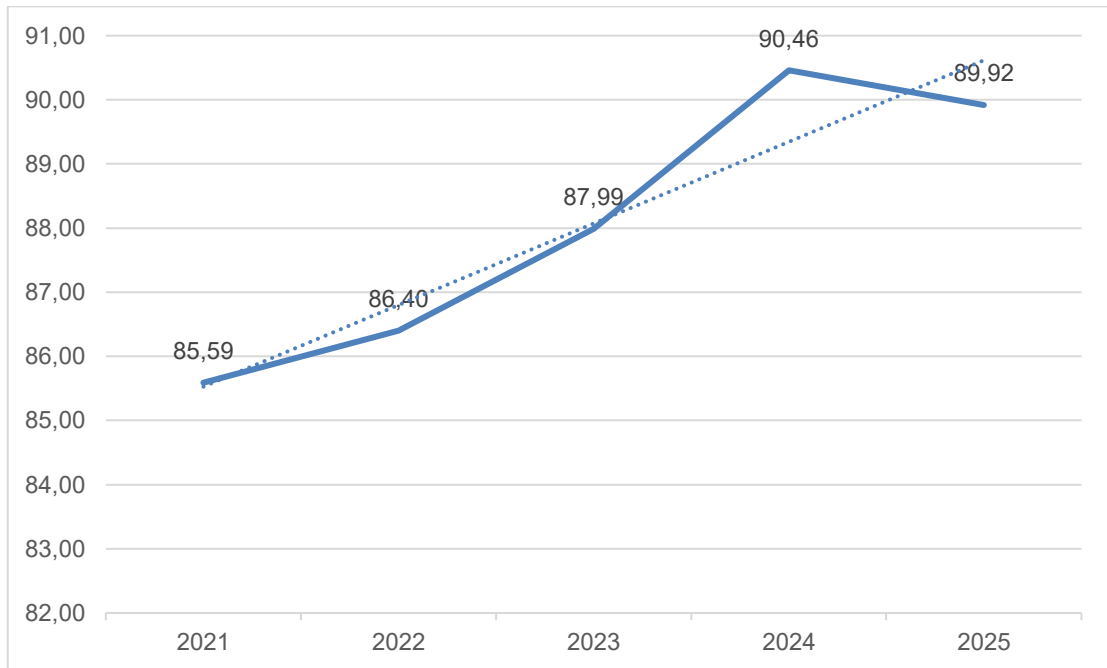
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>	Menetapkan SPO pemanggilan hasil USG secara proaktif oleh petugas dan bukan menunggu pasien bertanya.	<b>Triwulan I</b>	Kepala Instalasi Radiologi, Bidang Pelayanan
		Optimalisasi layanan SOBAT PARIKESIT agar lebih optimal	<b>Triwulan II</b>	Kepala Instalasi Farmasi
		Optimalisasi sistem antrian rawat jalan agar layanan menggunakan prioritas kedatangan yang jelas dan transparan.	<b>Triwulan I</b>	Kepala Instalasi Rawat Jalan, Komite Mutu
		Review dan penyesuaian jam kunjungan perawatan intensif untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien.	<b>Triwulan II</b>	Kepala Ruang ICU, Komite Medik, Bidang Pelayanan
		Audit waktu tunggu layanan triwulan untuk memantau efektivitas perbaikan.	<b>Triwulan I–IV (berkelanjutan)</b>	Komite Mutu
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Penyederhanaan dan publikasi alur pelayanan (alur pendaftaran, alur antrian, alur pelayanan poli, alur hasil pemeriksaan).	<b>Triwulan I</b>	Bidang Pelayanan Pelayanan, Humas RS
		Pelatihan komunikasi efektif, pelayanan prima, dan penguatan etika profesi bagi perawat, bidan, dan petugas keamanan.	<b>Triwulan I</b> untuk pelatihan awal; <b>Triwulan II–IV</b> lanjutan	Kepala SDM, Bidang Keperawatan
		Pemasangan petunjuk penggunaan lift di semua	<b>Triwulan I</b>	Bagian Umum & Humas

		lantai serta edukasi singkat oleh petugas keamanan.		
		Perbaikan akses sementara menuju GCU selama renovasi (membuka jalur alternatif agar tidak memutar).	<b>Triwulan I</b>	Bagian Umum
		Membuat SPO prioritas layanan bagi pasien disabilitas.	<b>Triwulan II</b>	Bidang Pelayanan Pelayanan
		Penguatan SPO komunikasi bagi bidan dan perawat, termasuk pelaporan internal jika ada bahasa yang menyinggung pasien.	<b>Triwulan I</b>	Kepala Gedung Cenderawasih, Bidang Keperawatan
		Penyampaian kembali mekanisme antrian (first come first served / prioritas khusus) secara terbuka untuk mencegah kesalahpahaman.	<b>Triwulan I</b>	Instalasi Rawat Jalan
		Evaluasi kebijakan jam besuk dan sosialisasi ulang aturan resmi.	<b>Triwulan II</b>	Bidang Pelayanan
<b>3</b>	<b>Persyaratan</b>	Penataan ruang tunggu (penambahan kursi, pengaturan ulang ruang, penguatan kenyamanan ruang).	<b>Triwulan II-III</b>	Bagian Umum
		Penambahan tong sampah di seluruh area pelayanan sesuai standar kebersihan.	<b>Triwulan I</b>	Bagian Umum
		Penguatan fasilitas pelayanan ramah disabilitas (jalur kursi roda, bantalan pegangan, prioritas layanan).	<b>Triwulan II-III</b>	Bagian Umum
		Penyediaan papan informasi standar pelayanan dan persyaratan layanan di titik strategis (lobi, pendaftaran, rawat jalan).	<b>Triwulan I</b>	Humas
		Digitalisasi informasi persyaratan pelayanan (QR code, banner digital, website RS).	<b>Triwulan I-II</b>	Humas, SIM-RS

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Aji Muhammad Parikesit dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2.4.1. Grafik Tren Tingkat Kepuasan 5 Tahun Terakhir



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa RSUD Aji Muhammad Parikesit telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

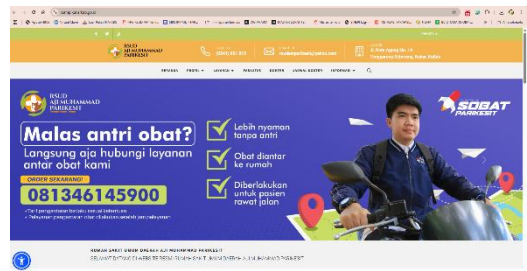

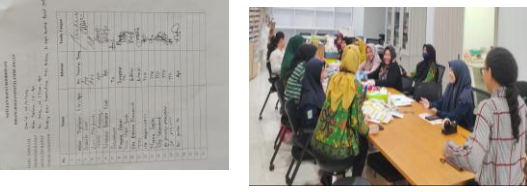
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Aji Muhammad Parikesit periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.78
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.69
3	Waktu Penyelesaian	88.48
4	Biaya/Tarif	89.65
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.28
6	Kompetensi Pelaksana	89.57
7	Perilaku Pelaksana	90.34
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.62
9	Sarana dan Prasarana	92.06

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RSUD Aji Muhammad Parikesit menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai IKM 83,62 sebagai unsur terendah pertama, kemudian Waktu Penyelesaian dengan nilai IKM 88,48 sebagai unsur terendah kedua, dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai IKM 89,57 sebagai unsur terendah ketiga. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Optimalisasi kanal media cetak dan elektronik untuk sosialisasi penanganan pengaduan	Sudah	<p>Deskripsi :</p> <p>Sosialisasi tentang informasi layanan penanganan di RSUD Aji Muhammad Parikesit melalui media cetak dan elektronik secara lebih efektif</p> <p>Tantangan / Hambatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Literasi Masyarakat masih rendah terhadap informasi pelayanan pengaduan, meskipun sudah disajikan dalam media cetak yang rapi</li> <li>• Hanya sebagian kecil Masyarakat yang sudah memanfaatkan gawai (gadget) untuk mengakses informasi pelayanan pengaduan di RSUD AM Parikesit.</li> </ul>	
2	2.1 Melakukan koordinasi proses bridging E-Medical Record dan SIMRS	Sudah	<p>Deskripsi :</p> <p>Sebagai salah satu rekomendasi hasil capaian indikator mutu ke komite mutu setiap bulannya</p> <p>Tantangan / Hambatan :</p> <p>Perkembangan RME masih fokus pada pelayanan medis belum di bagian penunjang medis</p>	

	2.2 Optimalisasi Inovasi Pelayanan Pengantaran Obat (Sobat Parikesit)	Sudah	<p>Deskripsi : Memaksimalkan layanan pengantaran obat</p> <p>Tantangan / Hambatan : Masih banyak pasien yang enggan menggunakan layanan pengantaran obat dikarenakan faktor tambahan biaya dan kurangnya sosialisasi</p>	
	2.3 Monitoring dan evaluasi penerapan respon time	Sudah	<p>Deskripsi : Adanya kerangka waktu pengambilan hasil yang diterapkan 7x24 jam kerja</p> <p>Tantangan / Hambatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesulitan dalam diagnose pasien (expertise dokter radiologi)</li> <li>• Keterbatasan SDM dokter spesialis Radiologi, sehingga menggunakan skala prioritas expertise untuk pasien berdasarkan cito kritis, dan terjadi penumpukan pasien reguler.</li> </ul>	
3	3.1 Pemberian arahan setiap Briefing terkait nilai – nilai budaya kerja di RSAMP	Sudah	<p>Deskripsi : Briefing bersama staf secara bergiliran bersama Kepala instalasi terkait nilai-nilai budaya kerja</p> <p>Tantangan / Hambatan : Penyesuaian jadwal briefing dengan jadwal jaga staf agar dapat berkumpul semua</p>	
	3.2 Melakukan pelatihan komunikasi efektif bagi petugas	Belum	Rencana pelaksanaan di TW 4 2025	-

**Tabel 3.2. Realisasi Tindak Lanjut**

## BAB IV



### KESIMPULAN

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

- Sebanyak 6362 orang mengisi SKM pada RSUD Aji Muhammad Parikesit di tahun 2025. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 944 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Aji Muhammad Parikesit, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 89,92. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Aji Muhammad Parikesit menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dengan nilai IKM terendah sebesar 88,18.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RSUD Aji Muhammad Parikesit telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 5 RTK dari 6 RTL sehingga bisa dirata – ratakan sebesar 83,33 %.

Tenggarong Seberang, 27 November 2025



 Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:  
DIREKTUR,  
**Dr. dr. Martina Yulianti, Sp.PD.FINASIM., M.Kes.(MARS)**  
Pembina Utama Muda 

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Kuesioner di Aplikasi Survei Kukar

The screenshots show the following questions and options:

- #1:** Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pernyataan dengan jenis layanan yang anda butuhkan ?  
A. Sangat Sesuai, B. Sesuai, C. Kurang Sesuai, D. Tidak Sesuai
- #2:** Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanannya ?  
A. Sangat Mudah, B. Mudah, C. Berat, D. Sangat Berat
- #3:** Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu untuk mendapatkan layanan tersebut ?  
A. Sangat Cepat, B. Cepat, C. Lambat, D. Sangat Lambat
- #4:** Apakah ada permintaan biaya/tarif terhadap pelayanan yang diberikan ?  
A. Tidak Ada, B. Ada, sesuai ketentuan dan mark-up/rajap, C. Ada, sesuai ketentuan namun mahal, D. Ada, tidak sesuai ketentuan
- #5:** Bagaimana pendapat Anda tentang hasil pelayanan yang diberikan, apakah sesuai dengan keluhan / yang diharapkan ?  
A. Sangat Sesuai, B. Sesuai, C. Kurang Sesuai, D. Tidak Sesuai
- #6:** Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?  
A. Sangat Kompeten, B. Kompeten, C. Kurang Kompeten, D. Tidak Kompeten
- #7:** Bagaimana pendapat Anda tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?  
A. Sangat Baik/Beramah, B. Baik/Beramah, C. Kurang Baik/Kurang Beramah, D. Tidak Baik
- #8:** Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh unit pelayanan tersebut ?  
A. Ada, dikaji dan ditindaklanjuti, B. Ada, dikaji namun kurang ditindaklanjuti, C. Ada, namun tidak terapan, D. Tidak ada
- #9:** Bagaimana menurut Anda tentang kondisi sarana dan prasarana, keamanan, dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tersebut ?  
A. Sangat Baik, B. Baik, C. Cukup, D. Buruk
- #10:** Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ?  
★★★★★  
Sangat Mudah Mengakses Informasi
- #11:** Bagaimana pendapat Anda terkait pengisian informasi dan kesesuaian pernyataan pelayanan tersebut ?  
★★★★★  
Sangat Sesuai Dengan Kenyataan
- #12:** Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut ?  
★★★★★  
Sangat Mudah Mengakses Informasi

**Poliklinik**

**#13**

Bagaimana pendapat Anda terkait kecepatan / kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#14**

Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian / kewajaran tarif / biaya pelayanan tersebut ? (isi bintang 5 jika gratis)

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#15**

Bagaimana pendapat Anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#16**

Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap petugas atau respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#17**

Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengaduan di tempat ini ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#18**

Bagaimana penilaian Anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#19**

Bagaimana penilaian Anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#20**

Bagaimana penilaian Anda terkait integritas petugas dalam mencegah meminta / menerima imbalan atau hadiah ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#21**

Bagaimana penilaian Anda terkait pencegahan permintaan gongtan liar pada pelayanan tersebut ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

**Poliklinik**

**#22**

Bagaimana penilaian Anda terkait upaya pencegahan praktek percaloan / perantara pada pelayanan tersebut ?

Penilaian

★★★★★

Semakin Banyak Bintang Semakin Baik

0 komentar

# Kuesioner di Google Form

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Log in to Google untuk melanjutkan progres. Pelajari lebih lanjut

Be Notifies Kembalikan Formulir

Jangan pernah mengizinkan siapa pun untuk mengakses formulir ini.

Walaupun tidak dapat diakses oleh orang lain, formulir ini akan tetap terlihat oleh orang lain yang memiliki akses ke formulir ini.

Google Formulir

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Log in to Google untuk melanjutkan progres. Pelajari lebih lanjut

\*Menyimpan perubahan yang sudah dilakukan

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

MR. Kembalikan Formulir

Pendidikan \*

MR. Kembalikan Formulir

Jenis \*

MR. Kembalikan Formulir

Pekerjaan \*

ASN  
 TNI  
 POLRI  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga  
 Pelajar/Mahasiswa  
 Petani/Peternak  
 Pekerja Lepas/Pendapatan  
 Pensiunan  
 Lainnya

Apakah Anda merasakan peningkatan kualitas/pelayanan/persamaan kualitas?

Jika ya, jenis kualitas apa yang Anda nilai terapan? (Lihat tabel berikut)

	Qualitas Fisik	Qualitas Interaktif	Qualitas Mental	Qualitas Simbolik
Ya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Persingkat Detail \*

MR. Kembalikan Formulir

Kembali Be Notifies

Jangan pernah mengizinkan siapa pun untuk mengakses formulir ini.

Walaupun tidak dapat diakses oleh orang lain, formulir ini akan tetap terlihat oleh orang lain yang memiliki akses ke formulir ini.

Google Formulir

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Log in to Google untuk melanjutkan progres. Pelajari lebih lanjut

\*Menyimpan perubahan yang sudah dilakukan

**BSD. A.J. MUHAMMAD PANGEST**

**LAKSANA \***

MR. Kembalikan Formulir

Pelayanan Gawat Darurat

Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan Rawat Inap Bu dan Bayi

Pelayanan Radiologi Radiologi

Pelayanan Laboratorium

Depo Farmasi G.D & Rawat Jalan

Pelayanan Rehabilitasi Medik

Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan

Pelayanan Rawat Intensif

Pelayanan Hemodialisa

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Log in to Google untuk melanjutkan progres. Pelajari lebih lanjut

\*Menyimpan perubahan yang sudah dilakukan

**PLK.JENS LAKSANA**

**JENS LAKSANA \***

MR. Kembalikan Formulir

OFFLINE

ONLINE

VIDEO

MR. Kembalikan Formulir

Google Formulir

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Log in to Google untuk melanjutkan progres. Pelajari lebih lanjut

\*Menyimpan perubahan yang sudah dilakukan

**1. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**2. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**3. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**4. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**5. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**6. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**7. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**8. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**9. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**10. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**11. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**12. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**13. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**14. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**15. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**16. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**17. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**18. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**19. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

**20. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan?**

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk  
 Sangat Buruk

MR. Kembalikan Formulir

Google Formulir

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

