

**LAPORAN
HASIL TINDAKLANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022**



**RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
KOTA BEKASI**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	5
BAB IV. KESIMPULAN	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi pada periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,36	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	B
4	Biaya/Tarif	3,32	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
8	Sarana dan prasarana	3,35	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,02	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian komplain pasien dan keluarga, baik dari media cetak maupun elektronik	√	√	√	√	Bagian HPI
		Diadakannya kembali kotak saran	√				Bagian HPI, Bagian RT&Perlengkapan, Rawat Jalan, MOD
2	U4 (Biaya/ Tarif)	Peningkatan sosialisasi regulasi dan proses klaim tagihan baik JKN, Asuransi, maupun Jaminan Daerah lainnya	√	√	√	√	Bagian Keuangan, HPI
		Pengadaan mesin EDC di setiap loket pembayaran	√				Bagian Perencanaan, Bagian Keuangan
3	U5 (Produk Spesifikasi	Pemberian informasi lengkap mengenai produk/	√	√	√	√	Bagian HPI, Bagian


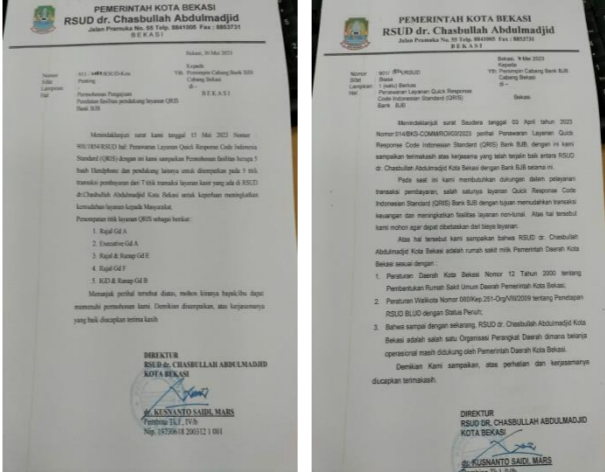
	Jenis Pelayanan)	jenis layanan yang diberikan, jadwal dokter, serta fasilitas kesehatan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi					PPRS, Instalasi PKRS, dan MOD
		Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, baik berupa media cetak maupun elektronik	√	√	√	√	Bagian HPI, Bagian PPRS, Instalasi PKRS, dan MOD
		Pemberian sosialisasi atau pelatihan khusus terkait informasi layanan kepada petugas pemberi layanan.	√	√	√	√	Bagian Kepegawaian dan Instalasi Diklat


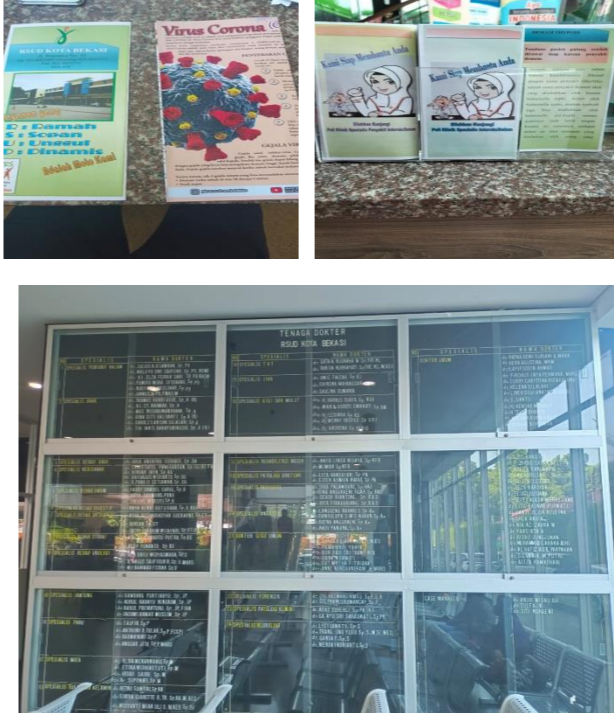
BAB III


REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian komplain pasien dan keluarga, baik dari media cetak maupun elektronik	Tim penanganan complain pasien membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian komplain pasien dan keluarga		Pasien ataupun keluarga lebih memilih komplain secara lisan dibandingkan dengan menulis di lembar komplain atau media sosial
	Diadakannya kembali kotak saran	Sudah terdapat kotak saran yang sebelumnya kurang berfungsi secara maksimal. ATK (pulpen dan kertas) masih belum tersedia. Namun sudah ada pengajuan untuk diadakan ATK.		Belum ada kunci gembok untuk kotak saran

2	<p>Peningkatan sosialisasi regulasi dan proses klaim tagihan baik JKN, Asuransi, maupun Jaminan Daerah lainnya</p>	<p>Penambahan banner dan sosialisasi melalui media sosial</p>		
	<p>Pengadaan mesin EDC di setiap loket pembayaran</p>	<p>Mengajukan permohonan pengadaan mesin EDC, namun belum dapat terealisasi. Untuk saat ini lebih ke pemasangan QRIS</p>		<p>Permohonan mesin EDC belum disetujui oleh Pemerintah Daerah, ini disebabkan jika menggunakan mesin EDC akan dibebankan biaya administrasi yang nantinya tarif yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif Perwal</p>

3	<p>Pemberian informasi lengkap mengenai produk/ jenis layanan yang diberikan, jadwal dokter, serta fasilitas kesehatan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan informasi layanan baik di media cetak (banner, leaflet) maupun media sosial (website, Instagram dan kanal YouTube) 2. Memperbarui papan nama dokter-dokter 		<p>Proses untuk pembaruan papan nama dokter</p>
	<p>Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, baik berupa media cetak maupun elektronik</p>			

	<p>Pemberian sosialisasi atau pelatihan khusus terkait informasi layanan kepada petugas pemberi layanan</p>	<p>Pelatihan service excellent untuk seluruh pegawai. Untuk triwulan pertama dan kedua baru diselenggarakan untuk petugas front office.</p>		<p>Pelatihan service excellent baru diperuntukkan untuk petugas front office, dan belum dilaksanakan untuk seluruh pegawai</p>
--	---	---	---	--

BAB IV KESIMPULAN

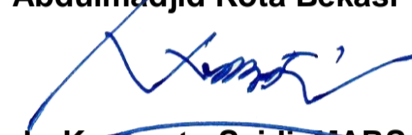
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 42,86 %
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Permohonan mesin EDC belum disetujui oleh Pemerintah Daerah
 - Pembaharuan papan nama dokter
 - Pelatihan service excellent untuk seluruh pegawai
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Permohonan mesin EDC belum disetujui oleh Pemerintah Daerah	1. Follow up usulan pengadaan mesin EDC sebelum tariff perwal ditetapkan 2. Sementara dapat menggunakan QRIS dari Bank BJB	Juni 2023	Bagian Keuangan	Pemerintah Kota Bekasi

2	Pembaharuan papan nama dokter	On Proses	Juni - Juli 2023	Bagian PPRS dan Bagian RT & Perlengkapan	
3	Pelatihan service excellent untuk seluruh pegawai	Usulan pelatihan service excellent untuk seluruh pegawai	Juli - Desember 2023	Instalasi Diklat dan Bagian Kepegawaian	

Bekasi, Juni 2023
**Direktur RSUD dr. Chasbullah
Abdulmadjid Kota Bekasi**



dr. Kusnanto Saidi, MARS
NIP. 19730618 200312 1 001