

LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2021

RSUD BANYUMAS

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. RSUD Banyumas merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat di bidang kesehatan berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat undang undang pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat , 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

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 Penyelesaian 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, 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. 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).

Evaluasi

Kesimpulan Ruang Rawat Inap

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di Ruang Rawat Inap di RSUD Banyumas dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara **76,61 - 88,30. NILAI SKM YANG DIPEROLEH PADA 9 UNSUR PELAYANAN YAKNI = 85,695 PADA TAHUN 2021.**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,358	83,95
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,369	84,24
3.	Kecepatan Pelayanan	3,438	85,95
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,486	84,16
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,383	84,58
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,428	85,70
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,436	85,91
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,403	85,08
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,546	88,66

Tabel 1

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

- b. Unsur pelayanan yang dianggap memuaskan oleh responden atau pelanggan adalah 9 (Sembilan) unsur yakni Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan dengan nilai rata rata (3,427) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah tidak ada.

Rekomendasi Ruang Rawat Inap

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur pelayanan yang dengan nilai unsur di atas rata rata (3,00) yakni Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur yang sudah baik tetap terjaga.
- c. Untuk nilai SKM Rawat Inap Tahun 2021 ini cenderung mengalami peningkatan dibandingkan dengan nilai SKM pada Tahun 2020. Nilai SKM Tahun 2020 diperoleh 82,279 sedangkan nilai SKM Tahun 2021 diperoleh 85,695.

Kesimpulan Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan Penunjang di RSUD Banyumas dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. **NILAI SKM YANG DIPEROLEH PADA 9 UNSUR PELAYANAN YAKNI = 86,88 PADA TAHUN 2021.**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,461	86,53
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,468	86,33
3.	Kecepatan Pelayanan	3,359	83,99
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,511	87,78
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,429	85,74
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,474	87,70
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,493	87,33

8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,443	86,08
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,603	90,08

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden atau pelanggan adalah 9 unsur, yakni unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dengan nilai rata rata (3,471) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah tidak ada.

Rekomendasi Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan 8 unsur pelayanan dengan nilai unsur di atas rata rata (3,00) yakni Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kemampuan Petugas Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas terhadap unsur pelayanan yang masih kurang baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 1 unsur pelayanan dengan nilai unsur di bawah rata rata (3,00) yakni unsur Kecepatan Pelayanan.

Tindak lanjut untuk unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,000) telah dilakukan dengan cara:

1. Sosialisasi kepada pasien terkait pendaftaran online RSUD Banyumas.
2. Menambah petugas pendaftaran online agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.
3. Mempercepat dan mempermudah pelayanan terhadap pasien yang sudah melakukan pendaftaran online untuk penyelesaian administrasi di masing-masing poliklinik yang dituju.
4. Memaksimalkan notifikasi atau pemberitahuan di tampilan SIMRS terkait resep dari DPJP ke bagian farmasi sehingga pasien yang akan mengambil obat tidak perlu menunggu lama.

5. Membuat loket farmasi masing masing lantai agar akses lebih cepat.
- Lantai 1 : Pasien dengan Debitur Umum, Pasien BPJS Klinik Jantung, Mata, Kosmetik, Kulit Kelamin, Geriatri
 - Lantai 2 : Pasien BPJS Poliklinik Anak, Syaraf, Obsgyn.
 - Lantai 3 : Pasien BPJS Poliklinik Dalam, VCT, Bedah, Klinik Gizi, THT
- c. Untuk nilai SKM Rawat Jalan dan Penunjang TAHUN 2021 ini cenderung mengalami peningkatan dibandingkan dengan nilai SKM pada Tahun 2020. Nilai SKM Tahun 2020 diperoleh 79,32 sedangkan nilai SKM Tahun 2021 diperoleh 86,88.

Banyumas, 13 Januari 2021

DIREKTUR RSUD BANYUMAS



DANI ESTI NOVIA
NIP. 197011132002122006