



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA DEPOK
BULAN NOVEMBER 2019

 **RSUD KOTA DEPOK**

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DEPOK
Jl. Raya Muchtar No. 99 Sawangan
Kota Depok 16411

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga atas rahmat dan ridho-Nya Survey Kepuasan Masyarakat, RSUD Kota Depok periode November tahun 2019 dapat diselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu media informasi terhadap penilaian kualitas pelayanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok sangat dibutuhkan sebagai masukan untuk membenahi sistem pelayanan pada instalasi-instalasi Pelayanan di RSUD Kota Depok. Lokasi pelaksanaan Survei adalah pada instalasi yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien yaitu Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, ICU, HCU, Isolasi, Pendaftaran, Ruang Bersalin dan IGD PONEK.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu saran, masukan dan kritik dari semua pihak sangatlah diharapkan.

Akhirnya, kami berharap Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Depok ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan sistem Pelayanan di RSUD Kota Depok, sehingga indeks kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

Depok, 26 November 2019

DIREKTUR RSUD KOTA DEPOK



drg. Asloehah Madjri, MKKK
NIP. 196312111994032003

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOTA DEPOK BULAN NOVEMBER 2019

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan penilaian terhadap pelayanan di instalasi-instalasi RSUD Kota Depok. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi pendorong RSUD Kota Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Maksud dan Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten

kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Seluruh instalasi pelayanan yang terdapat di RSUD Kota Depok (Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, ICU, HCU, Isolasi, Pendaftaran, Kamar Bersalin dan IGD Ponok) sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan RSUD Kota Depok.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam peraturan ini meliputi :

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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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.

H. Pengertian umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

II. LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan pelaksana

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok terdiri dari :

- a. Pengarah : drg. Asloe'ah Madjri, MKKK
- b. Ketua : dr. Lely Nurlaely
- c. Anggota : dr. Yuniarsih Handayani
Sri Sulistyorini
Ade Nova
Winda Sari
Muhammad Fadhlan
Tri Yuli
Tresna Maryani Kemalasari
Atik Mildati Taflichah
Jajang Jaelani
Marliana
Puji Astuti P, A.Md
Astriani Sucitami N, A.MD
- c. Sekretariat : Dewi Fatimah Wigandini, SKM

2. **Penyiapan bahan**

a. **Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan.

b. **Bagian dari kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I = Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II = Berisikan identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu / jam responden saat disurvei

Bagian III = Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

c. **Bentuk jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif

untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/bagus sampai dengan tidak puas / puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1
- Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai persepsi 2
- Untuk kategori **baik** diberi nilai persepsi 3
- Untuk kategori **sangat baik** diberi nilai persepsi 4

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing instalasi pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, didapat sebanyak 381 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dilokasi masing-masing instalasi pelayanan RSUD Kota Depok, yaitu :

1. Instalasi Pelayanan Rawat Inap (Lantai 6 & 7)
2. Instalasi Pelayanan Rawat Jalan
3. Instalasi Ruang Bersalin & IGD PONEK
4. Instalasi ICU
5. Instalasi HCU & ISOLASI
6. Instalasi Pelayanan IGD
7. Instalasi Pelayanan Radiologi
8. Instalasi Pelayanan Laboratorium
9. Instalasi Pelayanan Farmasi (Depo Obat)
10. Instalasi Rekam Medis (Pendaftaran)

Sedangkan untuk waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan sesuai jam operasional pelayanan RSUD Kota Depok.

4. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok dilakukan pada tanggal 18 s/d 22 November 2019

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh RSUD Kota Depok dengan cara dilakukan oleh pencacah / pelaksana melalui wawancara dan pendampingan kepada masyarakat saat melakukan pengisian kuesioner.

Hasil pengisian kuesioner terlampir.

C. Pengolahan Data

1. Pengukuran skala likert

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Instalasi Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Instalasi Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA INSTALASI PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

2. Pengolahan data survei

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instalasi pelayanan, RSUD Kota Depok melakukan pengolahan secara manual, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei instalasi pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

**TABEL DATA RESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RSUD KOTA DEPOK**

| KRITERIA RESPONDEN | | JUMLAH |
|---------------------|--------------|--------|
| Jenis kelamin | • Laki-laki | 178 |
| | • Perempuan | 203 |
| Pendidikan terakhir | • SD | 44 |
| | • SLTP | 46 |
| | • SLTA | 165 |
| | • S1 | 104 |
| | • S-2 | 22 |
| | • S-3 | 0 |
| Umur | • 14 – 20 th | 25 |
| | • 21 – 40 th | 204 |
| | • 41 – 60 th | 122 |
| | • ≥ 61 th | 30 |

| | | |
|-----------------|-------------|-----|
| Pekerjaan Utama | • PNS | 63 |
| | • TNI | 16 |
| | • POLRI | 8 |
| | • Swasta | 93 |
| | • Wirausaha | 46 |
| | • Lainnya | 155 |

Adapun untuk pekerjaan utama lainnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari RSUD Kota Depok antara lain pelajar, ibu rumah tangga, buruh, tukang ojek, pedagang, pensiunan dan lain-lain.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok, diperoleh hasil **81,92** (terlampir).

TABEL
NILAI RATA-RATA UNSUR DARI
MASING-MASING INSTALASI PELAYANAN
RSUD KOTA DEPOK

| NO | UNSUR SKM | NILAI UNSUR SKM |
|-----------|------------------------------------|------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,24 |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 3,22 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 3,12 |
| 4 | Biaya / tarif | 3,45 |
| 5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3,24 |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3,31 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,41 |

| | | |
|---|---|------|
| 8 | Sarana dan prasarana | 3,16 |
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,65 |

Dengan demikian nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) instalasi pelayanan RSUD Kota Depok hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,277 \times 25 = 81,92$$
- b. Mutu pelayanan RSUD Kota Depok adalah **B**
- c. Kinerja instalasi pelayanan RSUD Kota Depok adalah **Baik**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan RSUD Kota Depok diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu **Waktu Penyelesaian** dengan nilai unsur pelayanan **3,12**. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai unsur pelayanan **3,65**.

3. Tindak Lanjut Hasil

Nilai yang paling rendah adalah waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan, upaya tindak lanjut yang dilakukan :

- a. Sosialisasi terkait pelayanan Halo Doc untuk mempercepat pelayanan di Farmasi.
- b. Sosialisasi terkait pendaftaran On Line untuk mempersingkat waktu tunggu di Poliklinik.
- c. Koordinasi dengan bidang kepegawaian untuk memperbaiki disiplin petugas.
- d. Koordinasi dengan komite medik untuk memperbaiki kedisiplinan kehadiran dan kinerja dokter spesialis.

- e. Komunikasi dengan pasien saat adanya keterlambatan pelayanan (misal dokter sedang operasi cito, dll)

III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Direktur RSUD Kota Depok menunjuk atau menugaskan kepada Bidang Pelayanan Medis untuk dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Secara berkala Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Kota Depok melaporkan hasil pemantauan kinerja instalasi pelayanan kepada Direktur RSUD Kota Depok, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
Dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat Kota Depok melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas prima dan komprehensif yang ditunjang dengan tenaga yang profesional, produktif, berkomitmen tinggi serta manajemen yang efektif dan mandiri.
3. Untuk pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Depok dilakukan oleh petugas pelaksana di Instalasi Pelayanan Medis. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "*Sistem Data Base Surveo Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan*" dengan menggunakan program Excell Microsoft Office.

IV. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja instalasi pelayanan secara berkala, RSUD Kota Depok melakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam setahun.

V. PENUTUP

RSUD Kota Depok sebagai instalasi pelayanan publik instansi pemerintah yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat yang Ramah, Cepat, Nyaman (RACEMAN), melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik di seluruh instalasi pelayanan RSUD Kota Depok (Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, ICU, HCU, Isolasi, Pendaftaran, Ruang Bersalin dan IGD PONEK), dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang CERIA-P (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Aman) dan profesional dan melayani masyarakat dengan 5-S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Sabar).

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas instalasi pelayanan RSUD Kota Depok didukung oleh komitmen Direksi dan seluruh jajarannya maupun pelaksana di instalasi kerja masing-masing untuk memberikan pelayanan paripurna yang bermutu prima kepada seluruh lapisan masyarakat.