

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

Rumah Sakit Umum Daerah
KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GRAFIK	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Target Responden	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan dan Jenis Layanan)	10
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	
KESIMPULAN	19
Lampiran I	
Lampiran II	
Lampiran III	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM	5
Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM	8
Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan	10
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM	16
Tabel 4.2 Rencana Tindak Lanjut Kritik dari Masyarakat	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 IKM per Unsur pada RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2025	10
Grafik 3.2 Jenis Layanan Terendah	11
Grafik 3.3 NRR MCU	11
Grafik 3.4 NRR Laboratorium	12
Grafik 3.5 NRR IGD	12
Grafik 4.1 Nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok	18

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga atas rahmat dan ridho-Nya, Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok pada Semester I Tahun 2025 dapat dilaksanakan.

Survei Kepuasan Masyarakat 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 dan meningkatkan layanan Rumah Sakit yang bermutu tinggi, holistik dan berkesinambungan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok sangat dibutuhkan sebagai masukan untuk membenahi sistem pelayanan pada instalasi-instalasi Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Lokasi pelaksanaan Survei adalah pada instalasi yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien yaitu Pendaftaran, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Medical Check-Up, Farmasi, Radiologi, Laboratorium, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Kamar Bersalin, dan pelayanan lainnya.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu saran, masukan dan kritik dari semua pihak sangatlah diharapkan. Akhir kata, kami berharap Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan sistem Pelayanan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Depok, Juli 2025

**Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Khidmat Sehat Afiat**



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Khidmat Sehat Afiat

dr. Agus Gojali
Pembina,IV/a

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 mengamankan 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 10 (sepuluh) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD KiSA Kota Depok sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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

Maksud :

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan kesehatan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

Tujuan :

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh RSUD KiSA Kota Depok. 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.

1.4 Manfaat

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 RSUD KiSA Kota Depok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD KiSA Kota Depok Semester I terdiri dari :

- a. Penanggung jawab : dr. Agus Gojali
- b. Ketua : dr.Elin Herliana Darsono, MARS
- c. Wakil Ketua : Rahmawati, SKM, MKM
- d. Sekretaris : Iffah Karimah, S.Tr
- e. Anggota : Roni Andriani, SKM

Ari Wibowo, S.Kep., Ners

Sofyan Hadi, S.H

Faisal Budiwan, S.E

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan dengan menyertakan alamat link kuesionernya seperti berikut: <https://esop.depok.go.id/home/survey> . Kuesioner terdiri atas 9 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 dalam kuesioner SKM RSUD KiSA Kota Depok yaitu :

1. **Persyaratan** : syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data yang dilakukan secara online, pengisian kuesionernya dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester pada semester pertama tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD KiSA Kota Depok berdasarkan periode sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan dari bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada RSUD KiSA Kota Depok dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 75.312 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 382 orang. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (n)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (n)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 779 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	410	53%
		LAKI-LAKI	369	47%
			779	100%
2	PENDIDIKAN	SD	43	6%
		SMP	67	9%
		SMA/K	334	43%
		DI	4	1%
		DII	1	0%
		DIII	53	7%
		SI	221	28%
		S2	56	7%
			779	100%
		3	PEKERJAAN	SWASTA
WIRUSAHA	176			23%
PNS	83			11%
Ibu Rumah Tangga	81			10%
Guru	24			3%
Mahasiswa/i	12			2%
Honoror	2			0%
Pelajar	8			1%
Dosen	10			1%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Ojek online	16	2%
		DLHK	1	0%
		belum/tidak bekerja	44	6%
		Buruh	18	2%
		BLUD	2	0%
		dishub	1	0%
		dokter	2	0%
		POLRI	2	0%
		Pensiun	9	1%
		perawat	2	0%
		security	1	0%
		advokat	1	0%
		Lainnya	1	0%
			779	100%
4	JENIS LAYANAN	Rawat Jalan	276	35%
		Rawat Inap	189	24%
		IGD	71	9%
		MCU	43	6%
		Farmasi	66	8%
		Laboratorium	38	5%
		Pendaftaran	23	3%
		Radiologi	40	5%
		Lainnya	33	4%
			779	100%

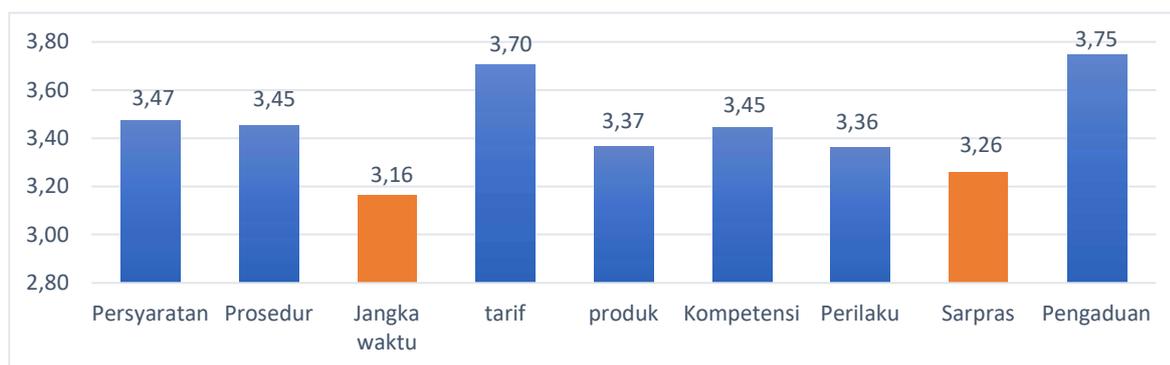
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan dan Jenis Layanan)

3.2.1 Pengolahan data SKM Per Unsur Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	Persyaratan	Prosedur	Jangka waktu	tarif	produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
IKM Per Unsur	3,47	3,45	3,16	3,70	3,37	3,45	3,36	3,26	3,75
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,75 (B atau baik)								

Grafik 3.1 IKM per Unsur pada RSUD KiSA Kota Depok Semester I Tahun 2025

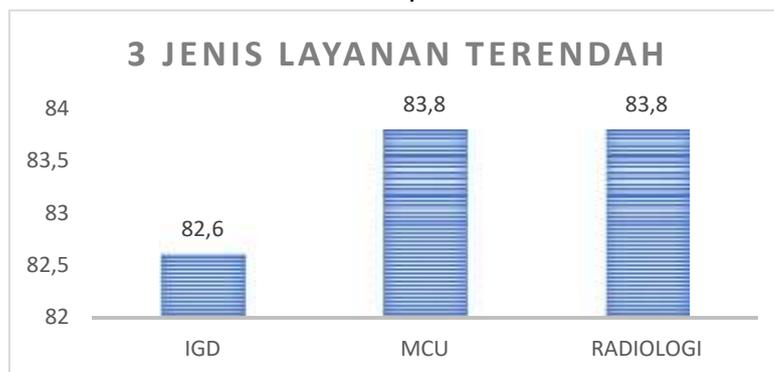


Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa nilai unsur tertinggi pertama terletak pada Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,75 dengan pengertian bahwa RSUD KISA dalam menangani pengaduan dinilai sangat baik. Lalu tertinggi kedua yaitu Tarif di RSUD KiSA Kota Depok sebesar 3,70 dengan pengertian bahwa tarif di RSUD KiSA sangat terjangkau atau murah dan termasuk kategori sangat baik.

Sedangkan untuk nilai unsur paling rendah terletak pada Jangka Waktu Pelayanan yaitu sebesar 3,16 dengan pengertian bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dirasa kurang cepat walaupun masih dikategorikan baik. Diikuti dengan unsur Sarana Prasarana sebesar 3,26. Berdasarkan nilai unsur paling rendah ini menjadi patokan kami dalam usaha perbaikan pelayanan RSUD KiSA yang berfokus kepada perbaikan Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana.

3.2.2 Pengolahan data SKM Per Jenis Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Grafik 3.2 Jenis Layanan Terendah



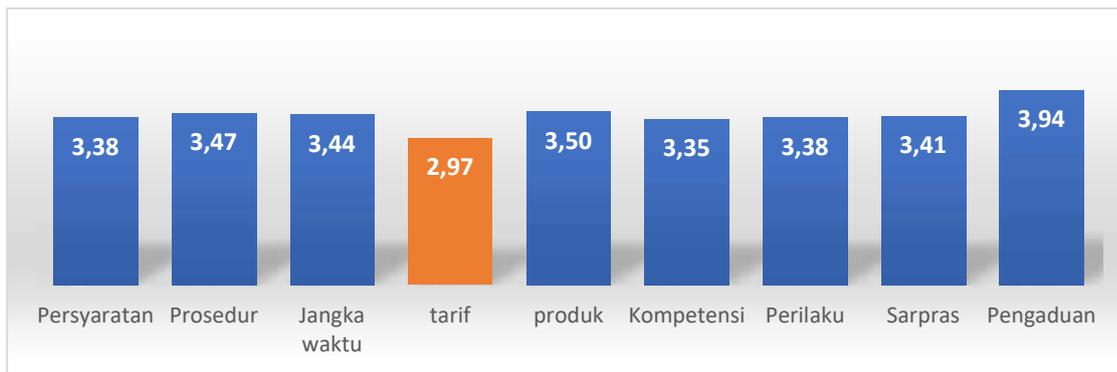
Dari semua jenis layanan, didapatkan 3 jenis layanan dengan nilai terendah yaitu Instalasi Gawat Darurat, Medical CekUp dan Radiologi. Dengan nilai IGD sebesar 82,6, MCU dan Radiologi sebesar 83,8. Walaupun terendah, namun nilai ini masih dalam kategori Baik.

Grafik 3.3 NRR IGD



Instalasi Gawat Darurat menduduki peringkat paling rendah dengan nilai 82,6 dikarenakan pada U3 atau Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,00 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu pada IGD RSUD KISA masih dirasa kurang cepat oleh masyarakat. Perlu adanya tindak lanjut perbaikan walaupun masih dikategorikan baik.

Grafik 3.4 NRR MCU



MCU menduduki peringkat kedua terendah dengan nilai 83,8 (Baik) dan unsur tarif mendapatkan nilai 2,97. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pada MCU di RSUD KISA masih dirasa cukup mahal oleh masyarakat walaupun secara keseluruhan pelayanan, tarif dapat dijangkau oleh masyarakat. Perlu adanya tindak lanjut perbaikan atau sosialisasi terkait tarif. Sedangkan untuk jangka waktu pelayanan pada unit MCU dirasa cepat walaupun pada keseluruhan pelayanan dirasa kurang cepat oleh masyarakat.

Grafik 3.5 NRR Radiologi



Radiologi menduduki peringkat terendah ketiga dengan nilai 83,8 (Baik) dan unsur Perilaku mendapatkan nilai 3,18 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan pada Radiologi di RSUD KISA Kota Depok masih dirasa kurang ramah oleh masyarakat dan perlu adanya tindak lanjut perbaikan walaupun masih dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil olah data IKM per unsur pada semua jenis layanan di RSUD KiSA Kota Depok Semester I Tahun 2025, didapatkan unsur terendah adalah Jangka Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana. Layanan dengan nilai IKM terendah yaitu IGD, MCU, dan Radiologi. Unsur Jangka Waktu Pelayanan terlihat rendah pada layanan IGD, diikuti dengan tarif yang termasuk unsur terendah pada MCU walaupun unsur tarif pada semua jenis layanan di RSUD KiSA Kota Depok menduduki peringkat kedua tertinggi yang dapat diartikan bahwa tarif di RSUD KiSA terjangkau. Kemudian perilaku petugas juga termasuk unsur terendah pada Radiologi. Oleh karena itu, unsur Jangka Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, Tarif, dan Perilaku Petugas menjadi fokus perbaikan pelayanan ke depannya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil Survei IKM RSUD KISA Semester I Tahun 2025 adalah 85,75 (B=Baik). Hal ini menunjukkan nilai SKM RSUD KISA Kota Depok mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 periode Januari sampai dengan Juni dengan nilai SKM 87,25 (B=Baik). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD KISA mengalami penurunan .
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Tarif mendapatkan nilai masing-masing sebesar 3,75 dan 3,70.
3. Jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,26.
4. Terdapat tiga jenis layanan dengan nilai terendah yaitu IGD, MCU, dan Radiologi. Dengan nilai IGD sebesar 82,6; MCU sebesar 83,8; dan Radiologi sebesar 83,8. Unsur terendah dalam pelayanan IGD adalah Jangka Waktu (3,00), MCU dengan nilai terendah adalah Tarif (2,97) dan pada Radiologi dengan nilai terendah adalah Perilaku Petugas (3,18).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. "Petugas kurang ramah dan kurang sopan".
- b. "Pelayanan mohon dipercepat".
- c. "Sarana prasarana sudah banyak yang rusak."

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

- a. Petugas kurang ramah dan kurang sopan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat
- c. Sarana prasarana sudah banyak yang rusak

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Manajemen bersama perwakilan seluruh Unit Pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1 dan saran dari masyarakat terkait permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dituangkan dalam tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KiSA KOTA DEPOK SEMESTER I 2025**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
IGD							
1	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melakukan rapat koordinasi dan penguatan untuk petugas IGD 2. Melakukan koordinasi dengan bagian terkait melalui WA			√		Ka Ins IGD, Karu IGD, dan Pelayanan Medis
MCU							
1	Tarif	Memperbanyak sosialisasi mengenai kenaikan tarif berdasarkan regulasi Perda di medsos dan di RS			√		Kepala Unit MCU
Radiologi							
1	Perilaku Petugas	Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan perilaku setiap pegawai pada rapat rutin internal radiologi setiap 3 bulan sekali			√		Karu Radiologi

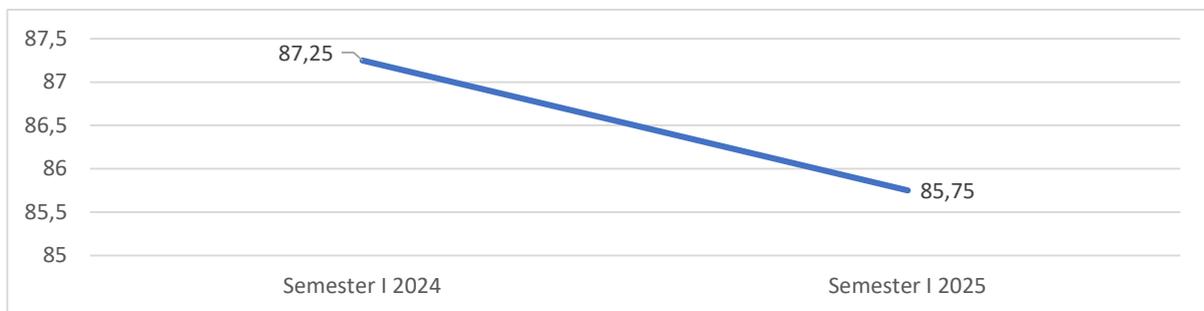
**Tabel 4.2 RENCANA TINDAK LANJUT
KRITIK DARI MASYARAKAT PADA RSUD KISA KOTA DEPOK SEMESTER I 2025**

No.	Kritik/Masukan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
A	Petugas kurang ramah dan kurang sopan	Melakukan pemanggilan pada karyawan yang bersangkutan (jika pengaduan menjelaskan nama pegawai) dan rutin mengadakan pelatihan komunikasi efektif serta melakukan evaluasi kinerja			√		Manajemen dan bagian Diklat
B	Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat	Melakukan pendaftaran online, pemutakhiran pada SIMRS dan menyediakan mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM)			√		Bagian IT dan Bidang Penunjang
C	Sarana prasarana sudah banyak yang rusak	Memproses pengadaan barang kebutuhan stok suku cadang dan sarana prasarana lainnya			√		Bidang Penunjang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD KiSA Kota Depok dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.1 Nilai SKM RSUD KiSA Kota Depok Semester I 2024 & Semester I 2025



Berdasarkan grafik 4.1, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pada tahun 2025 jika dibanding dengan periode yang sama di tahun sebelumnya. Responden pada semester I Tahun 2025 lebih banyak jika dibandingkan dengan responden semester I Tahun 2024 dan nilai rata-rata pada jangka waktu pelayanan dan sarana prasarana lebih rendah dibanding nilai rata-rata pada jangka waktu pelayanan dan sarana prasarana semester I Tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD KISA semester I tahun 2025 mengalami penurunan .

BAB V KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD KiSA Kota Depok per Januari-Juni 2025, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,75.
2. Didapatkan 3 jenis layanan dengan nilai terendah yaitu IGD, MCU, dan Radiologi. Dengan nilai IGD sebesar 82,6; MCU sebesar 83,8; dan Radiologi sebesar 83,8. Ketiganya masih dalam kategori Baik.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan, sarana prasarana, tarif, dan perilaku petugas.
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan Tarif, mendapatkan nilai masing-masing sebesar 3,75 dan 3,70 dengan pengertian bahwa penanganan pengaduan dinilai oleh masyarakat dikelola dengan baik dan tarif di RSUD KiSA Kota Depok dinilai dapat dijangkau dan tidak ada tambahan biaya lainnya diluar ketentuan.

Depok, Juli 2025

**Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Khidmat Sehat Afiat**



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Khidmat Sehat Afiat

dr. Agus Gojali
Pembina, IV/a

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran I



LAMPIRAN III

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

