

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 03.04.03
RUMAH SAKIT TK.III 03.06.01 CIREMAI



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT IGD MATERNAL
TW I TAHUN 2023**

Cirebon, April 2023

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT IGD MATERNAL
TW I TAHUN 2023

A. PENDAHULUAN

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 kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Rumah Sakit Tk.III 03.06.01 Ciremai telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2023. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui kesesuaian rencana tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan
- 2) Mengetahui progres atas penerapan rencana tindak lanjut hasil survei
- 3) Mengetahui taraf pencapaian rencana tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana tindak lanjut tersebut.

B. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TWS I Tahun 2023

No	Unsur	NRR	IKM Per unsur	KET
1	Persyaratan pelayanan	3.223166667	80.57	Baik
2	Prosedur pelayanan	3.2785	81.96	Sangat Baik
		3.403	85.07	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.147083333	78.67	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	3.430666667	85.76	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.292333333	82.30	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.071	76.77	Baik
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.181666667	79.54	Baik
		3.243916667	81.09	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.292333333	82.30	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3.34075	83.51	Sangat Baik
		NILAI IKM	88,37	Sangat Baik

Dari tabel diatas Nilai IKM 88,37 (Sangat Baik) sedangkan Nilai IKM per unsur dapat dilihat bahwa responden memberikan feedback positif terhadap unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan penilaian kinerja pelayanan baik. Unsur ini masih bisa ditingkatkan lagi agar mendapatkan nilai yang lebih baik lagi (RTL tercantum dalam lampiran). Unsur prosedur, biaya, tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku, penanganan pengaduan, sarana dan pra sarana responden memberikan feedback positif dengan penilaian kinerja sangat baik. Secara umum seluruh responden atau pasien yang pernah mendapatkan layanan IGD Maternal memberikan respon dan penilaian yang sangat baik yang diberikan unit Pelayanan Kesehatan Maternal RS Tk. III 03.06.01 Ciremai.

2. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TWS I Tahun 2023

- 1) Menyusun rencana tindak lanjut persyaratan pelayanan untuk unsur pelayanan.
- 2) Melakukan analisis terhadap unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai dibandingkan tahun sebelumnya.
- 3) Menyusun dan memantau rencana tindak lanjut unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target SKM.

3. Rencana Tindak Lanjut

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHUN 2023			PENANGGUNG JAWAB
			APR	MEI	JUNI	
1	Persyaratan pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan.	v	v	v	TIM PKRS
2	Waktu Pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang bagaimana mendaftar via online agar datang pada saat jam yang ditentukan sehingga tidak perlu menunggu lama.	Y	Y	Y	TIM PKRS
3	Kompetensi petugas	Mengajukan pelatihan tentang IGD maternal penambahan tenaga pelayanan kesehatan Maternal kepada pimpinan atas untuk memenuhi kebutuhan SDM Unit Pelayanan Kesehatan Maternal dokter spesialis kandungan perempuan	v		Y	TIM PKRS

4. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi per triwulan I atas Rencana Tindak Lanjut hasil SKM tahun 2023, telah terdapat rekomendasi 3 dengan rencana aksi tindak lanjut yang telah sesuai rekomendasi sebanyak 8, rencana aksi tindak lanjut yang telah dilakukan sebanyak 7 atau 83,25 % (1) Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan sudah dikerjakan di bulan Januari, Februari, Maret oleh Tim PKRS di website, Medsos dan Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tk.III 03.06.1 Ciremai dengan hasil baik. (2) Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan di poliklinik Rumah Sakit Tk.III 03.06.1 Ciremai tentang bagaimana mendaftar via online agar datang padasaat jam yang ditentukan sehingga tidak perlu menunggu lama. (3) Mengajukan pelatihan tentang IGD maternal. dan yang belum dilakukan 1 (16,75) rencana aksi proses perekrutan dokter spesialis perempuan (Lampiran 1).

C. PENUTUP

Demikian laporan monitoring dan evaluasi rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat IGD maternal TW I tahun 2023 dibuat sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan pelayanan selanjutnya.

Dibuat di : Cirebon

Pada tanggal : Juni 2023

Kepala Bidang Pelayanan



dr. Feri Nirantara S, Sp.PD
Mayor Ckm NRP 110800965302

Lampiran 1

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi	Status Rencana Aksi yang Sesuai Rekomendasi		NILAI Persentase (%)	Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)		
1.	Persyaratan pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan.	1	4	4	100%	33,3 %	
2.	Waktu Pelayanan	Sosialisasi ulang melalui website, pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang bagaimana mendaftar via online agar datang pada saat jam yang ditentukan sehingga tidak perlu menunggu lama.	1	4	4	100%	33.3%	
3.	Kompetensi petugas	Mengajukan pelatihan tentang IGD maternal	1	3	3	100,00	16.65%	-
		penambahan tenaga pelayanan kesehatan Maternal kepada pimpinan atas untuk memenuhi kebutuhan SDM Unit Pelayanan Kesehatan Maternal dokter spesialis kandungan perempuan	1	1	0	0	0	1. Kompetensi tenaga dokter spesialis kebidanan perempuan diperlukan untuk menangani pasien yang menginginkan privacy. 2. Dalam proses
							83,25 %	

Lampiran 2 :

Kegiatan Sosialisasi ulang melalui pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien

