



# RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TGK. CHIK DITIRO SIGLI



IGD 24 JAM



PUSAT  
DIAGNOSTIK



MRI 1,5 Tesla



CT Scan 128 Slice

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
TGK. CHIK DITIRO SIGLI  
BIDANG PENDIDIKAN DAN PEMASARAN**

Alamat : Jalan Prof. A. Madjid Ibrahim Telp. ( 0653 ) 21313, Fax. (0653) 22282 Sigli  
Website. <http://rsudtcd.pidiekab.go.id>, Email. [rsudtcd@pidiekab.go.id](mailto:rsudtcd@pidiekab.go.id)

---

**BERITA ACARA RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM  
RSUD TGK CHIK DI TIRO SIGLI  
NOMOR : 03 /HUMAS/I/2024**

Pada hari Senin tanggal Delapan bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat di Aula lantai 3 RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli telah dilaksanakan kegiatan SKM standar pelayanan di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli

Yang berisi ketersediaan atau kesesuaian di tiap unit layanan

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sebagai bentuk komitmen berkesinambungan dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Berdasarkan hasil saran dan masukan dari survey IKM adalah

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli perlu dilengkapi fasilitas yang mendukung e-rekam medis dan penempatan SDM yang terlatih dengan mengikuti ilmu terbaru. Pendaftaran secara online juga akan dijalankan untuk mempercepat waktu pelayanan dipendaftaran.
2. Membuat usulan kesediaan kursi roda kebidang yang terkait sehingga terpenuhinya jumlah kursi roda dipoliklinik.

Dari hasil Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli.

Adapun Rencana Tindak Lanjutnya Adalah:

PERMASALAHAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET
Sistem pengguna e-rekam medis yang kurang optimal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melengkapi fasilitas yang mendukung e-rekam medis</li><li>• Penempatan SDM yang terlatih dengan mengikuti ilmu terbaru</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rumah sakit dapat memenuhi seluruh fasilitas pendukung e-rekam medis</li><li>• Peninjauan keahlian SDM secara berkala</li></ul>
Ketersediaan kursi roda yang terbatas di poliklinik	Membuat usulan kesediaan kursi roda kebidang yang terkait	Terpenuhinya jumlah kursi roda di poliklinik

Demikian berita acara dibuat agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

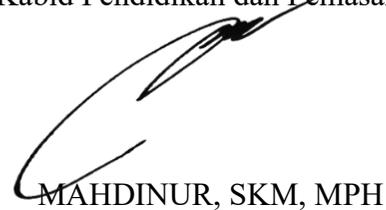
Sigli, 08 Januari 2024  
Kabid Pendidikan dan Pemasaran

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **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 selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan



MAHDINUR, SKM, MPH

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 PANRB) 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 (unit penyelenggara pelayanan) 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 Tgk. Chik di Tiro Sigli menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM**

No	Item Pertanyaan	Tidak puas	Kurang puas	Cukup Puas	Puas
		1	2	3	4
1	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian persyaratan administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan yang anda dapatkan?				
2	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas?				
3	Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan waktu petugas kami dalam menyelesaikan proses pelayanan?				
4	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian tarif/biaya yang ditetapkan dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan				
5	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian antara spesifikasi jenis pelayanan yang didapatkan?				
6	Bagaimana kepuasan anda terhadap kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?				
7	Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?				
8	Bagaimana kepuasan anda terhadap kualitas sarana dan prasarana?				
9	Bagaimana kepuasan anda terhadap petugas dalam menindak lanjuti/ menangani pengaduan /komplain anda?				
10	Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan dengan melibatkan pendidikan pendidikan klinis?				
<b>Terimakasih</b>					

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

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

PERMASALAHAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET
Sistem pengguna e-rekam medis yang kurang optimal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melengkapi fasilitas yang mendukung e-rekam medis</li> <li>• Penempatan SDM yang terlatih dengan mengikuti ilmu terbaru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumah sakit dapat memenuhi seluruh fasilitas pendukung e-rekam medis</li> <li>• Peninjauan keahlian SDM secara berkala</li> </ul>
Ketersediaan kursi roda yang terbatas di poliklinik	Membuat usulan kesediaan kursi roda kebidang yang	Terpenuhinya jumlah

	terkait	kursi roda di poliklinik
--	---------	--------------------------

### **BAB III**

### **KESIMPULAN**

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

- Untuk meningkatkan kualitas pelayan RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli menambah jumlah SDM. Selain itu juga saat ini akan menerapkan e-rekam medis untuk mempercepat pelayanan dan resiko kesalahan data pasien. Pendaftaran secara online juga akan dijalankan untuk mempercepat waktu pelayanan dipendaftaran.
- Untuk perbaikan sarana dan prasarana RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli akan menambah kapasitas kursi roda dan ruang tunggu di instalasi farmasi.
- Untuk alur serta sarana penggaduan, RSUD Tgk. Chik di Tiro Sigli akan menambah infografis yang ditempel di beberapa titik strategis agar pasien dapat membaca dan mengetahui informasi tersebut

Sigli, 08 Januari 2024  
Kabid Pendidikan dan Pemasaran



MAHDINUR, SKM, MPH  
Nip : 19760901 20012 1 003

