

**SURVEI KEPUASAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID RSUD LABUANG BAJI
TAHUN 2021**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

email : rsudlabuangbaji.sulsel@gmail.com Telp (0411) 872120

Jalan Dr.Ratulangi No. 81

Makassar

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID RSUD LABUANG BAJI
TAHUN 2021**

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, dimana setiap orang berhak memperoleh informasi publik. Maka RSUD Labuang Baji sebagai PPID Pembantu diamanatkan untuk memenuhi hak warga Negara Indonesia dalam memperoleh akses Informasi Publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Informasi Publik RSUD Labuang Baji maka perlu dilakukan survei untuk mendapatkan feedback/umpan balik sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana Penyelenggara layanan Publik berkewajiban memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Survei kepuasan pelayanan Informasi Publik ini dilaksanakan secara periodik diawali pada tahun ini 2021 sebagai salah satu usaha untuk melakukan improvements pada pelayanan PPID RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Survei menggunakan cara dimana pemohon informasi menjawab pertanyaan survei Kepuasan yang disampaikan oleh petugas layanan berupa formulir Survei Kepuasan.

II. PELAKSANAAN

RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan survei kepuasan pelayanan Informasi Publik tahun 2021, membagikan sejumlah **formulir kuesioner** kepada Pemohon Informasi. Jumlah pemohon yang diberikan formulir tersebut, sebanyak 81 (delapan puluh satu) pemohon. Setiap pemohon diminta untuk mengisi formulir tersebut, yang berisi sejumlah pertanyaan untuk menilai kinerja layanan Informasi Publik yang telah diberikan/ dilaksanakan.

Kemudian hasil survei dianalisa secara statistik, dan dilaporkan.

III. JUMLAH PEMOHON

Jumlah kuesioner yang di isi adalah sebanyak **81 (delapan puluh Satu)** kuesioner untuk 81 pemohon, dan yang bisa dievaluasi adalah sebanyak 81 kuesioner (100 %).

Pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner, meliputi:

- 1 Kemudahan administrasi pelayanan;
- 2 Keramahan petugas layanan;
- 3 Cara menjawab pertanyaan pemohon;
- 4 Kejelasan petugas dalam Melayani;
- 5 Disiplin dan konsistensi petugas layanan;
- 6 Tanggung jawab petugas Pelayanan;
- 7 Kompetensi/ Kemampuan petugas ;
- 8 Kenyamanan ruang Pelayanan;

Kriteria evaluasi:

Dari 8 (delapan) butir pertanyaan tersebut di atas, maka setiap pemohon diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan skala tingkat kepuasan pelayanan yang terdapat pada formulir kuesioner, yaitu meliputi:

- 1 : Tidak Mampu
- 2 : Cukup Mampu
- 3 : Mampu
- 4 : Sangat Mampu

Untuk Pertanyaan 8 (Delapan) terkait Kenyamanan Ruang Pelayanan, maka diminta kepada pemohon untuk menjawab berdasarkan tingkat Skala:

- 5 : Cukup
- 6 : Baik

IV. EVALUASI SETIAP KUESIONER:

Hasil Evaluasi terhadap masing-masing unsur penilaian dari 8 (delapan) pertanyaan, adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan administrasi pelayanan

Penilaian terhadap Kemudahan administrasi pelayanan, terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi:

Nampak bahwa responden (pemohon) memberi penilaian **Mampu 32,4%**, **Sangat mampu 27,5%** dan **Cukup Mampu 5,6%** terhadap kemudahan administrasi pelayanan.

Action Plan:

Kemudahan administrasi pelayanan **perlu di tingkatkan**.

2. Keramahan petugas layanan

Penilaian terhadap Keramahan petugas layanan terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi

Grafik di atas menyatakan bahwa keramahan petugas layanan dengan kategori **Mampu 31,5%**, Sangat Mampu 31,5%, dan Cukup Mampu 2,4%.

Action Plan:

Keramahan petugas layanan **perlu di tingkatkan**.

3. Cara menjawab pertanyaan pemohon

Penilaian terhadap Cara menjawab pertanyaan pemohon, terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi

Grafik di atas memperlihatkan bahwa pemohon menilai bahwa Cara menjawab pertanyaan pemohon dalam kategori Mampu 39,6%, Sangat Mampu 18,6%, dan Cukup Mampu 7,2%.

Action Plan:

Cara menjawab pertanyaan pemohon perlu **ditingkatkan**.

4. Kejelasan petugas dalam Melayani

Penilaian terhadap Kejelasan Petugas dalam melayani, terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi:

Grafik di atas memperlihatkan bahwa Mampu 33,2%, sangat mampu 26,7% dan Cukup mampu 5,6%. Untuk Kejelasan identitas petugas pelayanan.

Action Plan:

Kejelasan Petugas dalam melayani perlu **di tingkatkan**

5. Disiplin dan konsistensi petugas layanan

Penilaian terhadap Disiplin dan Konsistensi Petugas layanan, terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi:

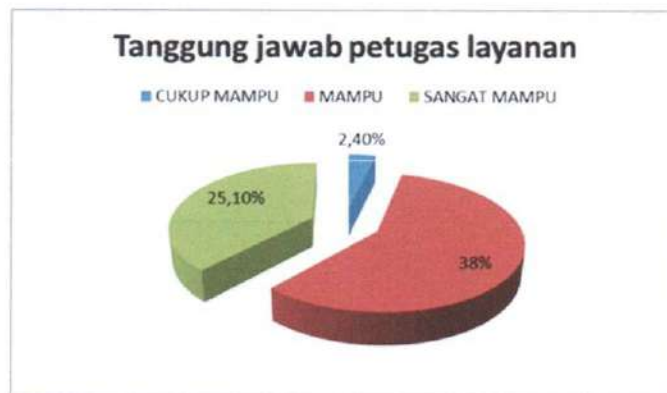
Grafik di atas memperlihatkan bahwa Disiplin dan Konsistensi petugas layanan Mampu 31,5%, Sangat Mampu 28,3%, dan Cukup Mampu 5,6%.

Action Plan:

Disiplin dan Konsistensi Petugas layanan perlu **di Tingkatkan**.

6. Tanggung jawab petugas layanan

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan terhadap layanan pemohon yang diberikan, terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi:

Grafik di atas memperlihatkan bahwa Tanggung Jawab petugas layanan Mampu 38%, Sangat Mampu 25,1%, dan Cukup Mampu 2,4%.

Action Plan:

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan perlu di Tingkatkan.

7. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan terlihat pada grafik berikut:



Evaluasi:

Grafik di atas memperlihatkan bahwa Kompetensi/ Kemampuan petugas pemohon menilai bahwa dalam kategori Mampu 38%, Sangat Mampu 25% dan Cukup Mampu 1,6%.

Action Plan:

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan perlu di Tingkatkan.

8. Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan Ruang Pelayanan pada grafik berikut:



Evaluasi:

Grafik di atas memperlihatkan bahwa Kenyamanan Ruang Pelayanan Pemohon menilai kategori Cukup 19,4%, dan 46% memberikan penilaian baik.

Action Plan:

Kenyamanan Ruang Pelayanan **perlu di Tingkatkan.**

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi survei kepuasan Pelayanan Informasi Publik terhadap 8 (delapan) pertanyaan di atas, maka semua Pemohon [81 Pemohon] memberikan penilaian antara **Cukup Mampu, Mampu, Sangat Mampu, Cukup dan Baik.**

REKAPITULASI PENILAIAN PEMOHON

No.	Pertanyaan	Kategori				
		Cukup Mampu	Mampu	Sangat Mampu	Cukup	Baik
1	Kemudahan administrasi pelayanan	5,6%	32,4%	27,5%		
2	Keramahan petugas layanan	2,4%	31,5%	31,5%		
3	Cara menjawab pertanyaan Pemohon	7,2%	39,6%	18,6%		
4	Kejelasan petugas dalam Melayani	5,6%	33,2%	26,7%		
5	Disiplin dan Konsistensi petugas Layanan	5,6%	31,5%	28,3%		
6	Tanggung jawab petugas layanan	2,4%	38%	25,1%		
7	Kompetensi/kemampuan petugas	1,6%	38%	25%		
8	Kenyamanan Ruang Pelayanan				19,4%	46%

Berdasarkan tabel di atas, maka pelayanan publik perlu dipertahankan.

Hasil kuesioner ini akan dievaluasi pada pertemuan manajemen dan akan dilakukan *improvement* pada bagian-bagian yang dianggap masih perlu ditingkatkan

Saran:

Pelaksanaan survei kepuasan Pelayanan Informasi Publik yang akan datang, sebaiknya jumlah pemohon diperbanyak sesuai jumlah pemohon sehingga penyebaran datanya bisa lebih luas.

VI. PENUTUP

Demikian hasil survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik tahun 2021 yang dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Semoga bermanfaat.

Makassar, 02 September 2021

Direktur,



drg. Abdul Haris Nawawi, M.Kes
Pangkat Pembina Utama Muda
NIP. 19630624 199402 1 001