

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

 1.1 Latar Belakang..... 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden..... 7

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 2.4 Tren Nilai SKM..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

BAB IV KESIMPULAN 18

LAMPIRAN 20

 1. Kuesioner..... 20

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 21

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	IGD	online & offline
2	Instalasi Farmasi	online & offline
3	Instalasi Laboratorium	online & offline
4	Instalasi Gizi	online & offline
5	Instalasi Radiologi	online & offline
6	Rawat Jalan	online & offline
7	Ruang Anggrek	online & offline
8	Ruang Bougenville	online & offline
9	Ruang Cempaka	online & offline
10	Ruang Dahlia	online & offline
11	Ruang Flamboyan	online & offline
12	Ruang Gladiol	online & offline
13	Ruang ICU/ICCU	online & offline
14	Ruang Kemuning	online & offline
15	Ruang Lavender	online & offline
16	Ruang Hemodialisis	online & offline
17	Ruang NICU/PICU	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama N/A. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	1 April – 3 April 2026	3
2	Pengumpulan	1 April – 30 Juni 2026	91
3	Pengumpulan data dan Analisa hasil	29 – 30 Juni 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan hasil	29 – 30 Juni 2026	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	IGD	100	80
2	Instalasi Farmasi	100	80
3	Instalasi Laboratorium	100	80
4	Instalasi Gizi	100	80
5	Instalasi Radiologi	100	80
6	Rawat Jalan	100	80
7	Ruang Anggrek	50	44
8	Ruang Bougenville	50	44
9	Ruang Cempaka	50	44
10	Ruang Dahlia	50	44
11	Ruang Flamboyan	50	44
12	Ruang Gladiol	50	44
13	Ruang ICU/CCU	50	44
14	Ruang Kemuning	50	44
15	Ruang Lavender	50	44
16	Ruang PICU/NICU	50	44
17	Ruang Hemodialisis	100	80
Total		1200	1000

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 167 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

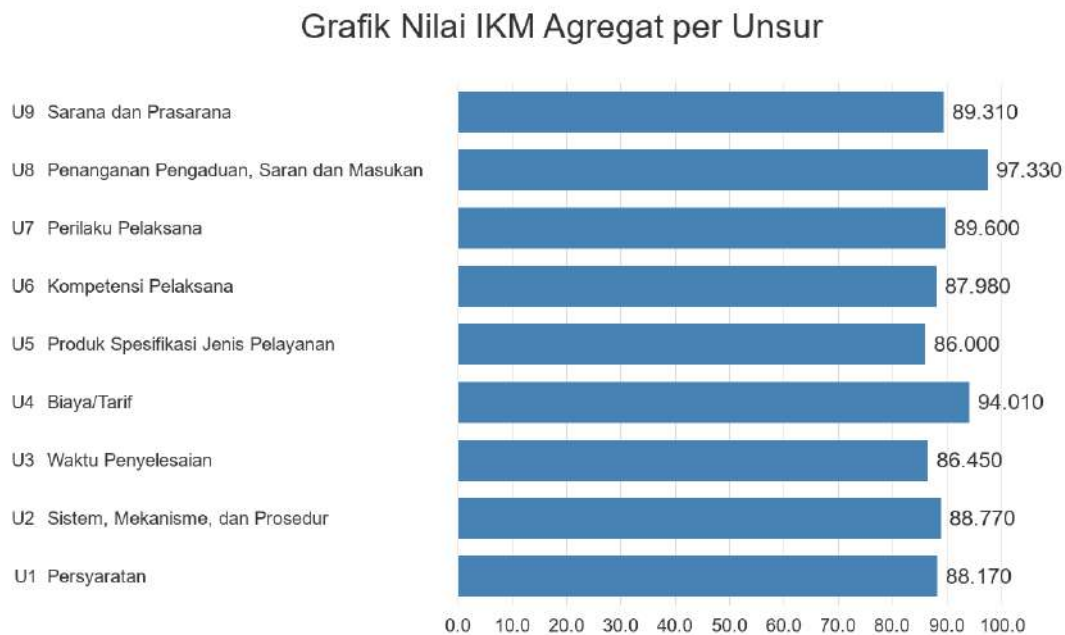
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	66	39.52%
		Perempuan	101	60.48%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1.8%
		SD/Sederajat	11	6.59%
		SMP/Sederajat	23	13.77%
		SMA/Sederajat	96	57.49%
		D1/D2/D3	12	7.19%
		D4/S1	21	12.57%
		S2	1	0.6%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	4	2.4%
		TNI	1	0.6%
		POLRI	0	0%
		Swasta	53	31.74%
		Wirausaha	14	8.38%
		Ibu Rumah Tangga	44	26.35%
		Pelajar/Mahasiswa	19	11.38%
		Petani/Nelayan	4	2.4%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	2.4%
		Pensiunan	2	1.2%
		Lainnya	21	12.57%
		Perangkat Desa	1	0.6%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	166	99.4%
		Disabilitas	1	0.6%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	1	0.6%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	IGD	35	86.43	85.00	85.71	87.14	84.29	83.57	87.14	97.14	90.71	87.50
2	Instalasi Farmasi	24	82.29	89.58	82.29	96.88	83.33	88.54	92.71	96.88	88.54	89.00
3	Rawat Jalan	18	84.72	83.33	79.51	93.06	83.33	86.11	86.81	93.06	85.07	86.06
4	Ruang Bougenville	28	93.75	93.75	92.63	97.32	89.73	92.61	93.30	99.11	94.35	94.03
5	Ruang Cempaka	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6	Ruang Flamboyan	20	97.50	98.75	97.81	100.00	98.75	98.75	98.63	98.96	98.33	98.61
7	Ruang Gladiol	17	80.88	79.41	79.04	94.12	77.94	79.41	79.85	98.53	76.47	82.86
8	Ruang ICU/ICCU	17	86.76	88.24	81.99	92.65	80.88	83.68	84.71	95.59	83.33	86.44
9	Ruang NICU/PICU	7	96.43	92.86	91.96	92.86	89.29	93.21	91.79	100.00	94.05	93.58
	Jumlah	167	808.76	810.92	790.94	854.03	787.54	805.88	814.94	879.27	810.85	818.08
Rerata IKM Per Unsur			88.17	88.77	86.45	94.01	86.00	87.98	89.60	97.33	89.31	89.74
IKM Unit Layanan			89.74									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

A. Unsur waktu penyelesaian:

1. Agar lebih dipercepat untuk penanganan terhadap pasien ketika tidak terjadi penumpukan pasien di area igd
2. Pada saat pendaftaran di igd sangat lama ya, tapi its okey dengan pelayanannya sangat memuaskan

B. Unsur kompetensi pelaksana

1. Sangat puas dengan kinerja petugas di bagian farmasi. Kami ucapkan banyak terimakasih. Sehat selalu
2. Informasi yang diberikan supaya lebih mudah dalam penyampaian kepada pasien
3. Pelayanan cek tensi dipoli THT sangat tidak kompeten mau tensi dilempar-lempar ke petugas tensi lainnya. Setelah tensi hasilnya tidak diserahkan ke poli sehingga pasien tidak dipanggil di antrian

C. Unsur sarana dan prasarana

- 1. Keluhan terkait Jarak antar tempat tidur disampaikan terasa sempit
- 2. Kerapian dan kebersihan diruang ICU lebih ditingkatkan lagi. Dan peraturan lebih di tegaskan lagi.Terimakasih pelayanan selama di ICU sangat baik sekali.
- 3. Ruang tunggu orang tua bayi mungkin di buat lebih nyaman untuk menginap. Kasihan jika ada yg jauh dr tempat tinggal dan harus menginap di tempat yg kurang nyaman

Atas dasar temuan tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

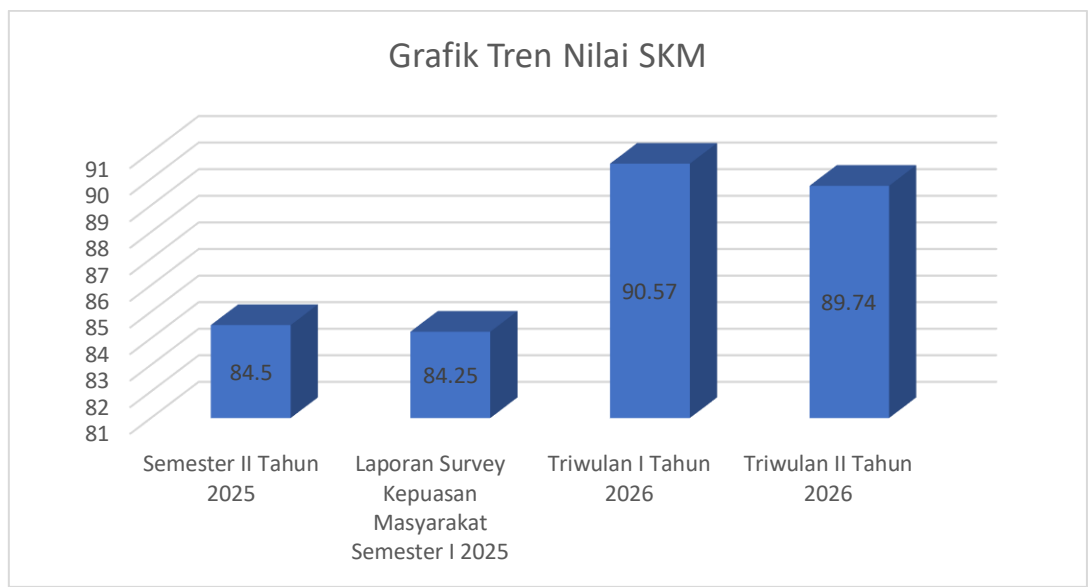
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan sarana prasana	berdasarkan pada masukan dari masyarakat penerima layanan kesehatan di RSUD, yang masih perlu ditingkatkan kan Adalah terkait penambahan pelayanan yang berkualitas efektif dan efisien	Triwulan 3 2026	Bidang Pengendalian Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	beberapa masukan menyampaikan bahwa pelayanan di antrian farmasi masih cukup panjang. sistem antrian sudah menerapkan antrian berdasar pada erm. System antrian dibuat berdasarkan pada jenis obat yang diresepkan apakah obat racikan atau non racikan.	Triwulan 3 2026	Bidang Pelayanan Penunjang

		Sehingga waktu pengerjaan obat racikan memang memerlukan waktu agar ketelitian pengerjaan obat tetap terjaga. Tetap perlu dilakukan evaluasi untuk mempersingkat waktu antrian pelayanan di farmasi		
3	Kompetensi Pelaksana	masukan yang disampaikan terkait pelayanan yang diberikan oleh PPA masih ada yang menyebutkan bahwa petugas saat memberikan informasi masih dikeluhkan tidak ramah dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. perlu peningkatan cara komunikasi yang efektif dan tetap terapeutik. Kepatuhan terhadap SPO terhadap prosedur pemeriksaan juga wajib ditingkatkan	Triwulan 3 2026	Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan ada penurunan dibanding triwulan 1 2026. Ada penilaian yang terkait sarana prasarana masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.12
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.35
3	Waktu Penyelesaian	87.13
4	Biaya/Tarif	93.29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.12
6	Kompetensi Pelaksana	90.02
7	Perilaku Pelaksana	90.21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.70
9	Sarana dan Prasarana	88.12

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Koordinasi antara bidang pengendalian pelayanan dengan Bidang pelayanan medis keperawatan serta bidang pelayanan penunjang untuk melakukan evaluasi dan perbaikan untuk waktu pelayanan dari medis dan juga pelayanan obat di bagian farmasi. dilakukan evaluasi terhadap sistem antrian dengan menggunakan ERM	sudah	Deskripsi : kegiatan peningkatan waktu tunggu pelayanan obat di bagian farmasi terus diusahakan dengan beberapa terobosan mulai dari perbaikan sistem antrian dan evaluasi terhadap pelaksanaan entry data obat di ERM. sehingga diharapkan pasien tidak terlalu lama menunggu. Hambatan : masih terdapat kondisi dimana antrian cukup panjang sehingga waktu pelayanan obat juga menjadi lebih lama. Perlu penguatan juga dengan tetap memberi edukasi terkait waktu tunggu layanan obat. Salah satu alternatif untuk mengatasi waktu tunggu antrian obat dengan menggunakan jasa dari rekanan untuk proses pengantaran obat dengan menggunakan jasa JR Ekspres	 

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bidang Pengendalian Pelayanan melakukan koordinasi dengan bidang terkait yaitu bidang medis dan keperawatan serta bidang pelayanan penunjang. masukan yang disampaikan terkait jam kunjungan serta variasi menu yang disajikan oleh instalasi gizi	Sudah	Deskripsi : Peningkatan kualitas pelayanan di instalasi gizi dengan cara mempercantik penataan menu diet pasien dengan tetap memperhatikan unsur cita rasa masakan sehingga pasien tetap dapat menyantap hidangan yang cita rasa tinggi meski dalam kondisi sakit. Hambatan : perlu pemerataan kemampuan penataan hidangan termasuk mempertahankan konsistensi dalam penyajian hidangan di instalasi gizi	 
---	------------------------------------	--	-------	---	---

3	Sarana dan Prasarana	Bidang Pengendalian Pelayanan melakukan koordinasi dengan bagian rumah tangga termasuk IPSRS. masukan yang disampaikan terkait sarana prasarana masih sekitar ruang tunggu dan kebersihan ruang pelayanan pasien. Koordinasi dengan bagian rumah tangga untuk meningkatkan kinerja bagian kebersihan. untuk ruang tunggu perbaikan salah satu fasilitas pelayanan yaitu laboratorium telah diselesaikan di triwulan1 2026	sudah	Deskripsi : Kegiatan renovasi sudah dilaksanakan untuk instalasi laboratorium sehingga area tunggu di laboratorium menjadi lebih longgar dan tidak terasa panas. untuk perbaikan sarana prasarana fisik yang lain dikerjakan sesuai dengan sklala prioritas Hambatan : pelaksanaan beberapa kegiatan renovasi sering menimbulkan beberapa keluhan semisal suara yang berisik lingkungan menjadi berdebu. perlu persiapan yang baik dengan juga melibatkan bagian pencegahan dan pengendalian infeksi	 
---	----------------------	---	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 167 orang mengisi SKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno. Dari beberapa layanan yang ada, IGD menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 35 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.74. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut semua rencana yang disusun
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang perlu untuk ditindaklanjuti secara lebih lanjut, yaitu:
 - ❖ Koordinasi antara bidang pengendalian pelayanan dengan Bidang pelayanan medis keperawatan serta bidang pelayanan penunjang untuk melakukan evaluasi dan perbaikan untuk waktu pelayanan dari medis dan juga pelayanan obat di bagian farmasi. dilakukan evaluasi terhadap sistem antrian dengan menggunakan ERM, karena masih terdapat kondisi dimana antrian cukup panjang sehingga waktu pelayanan obat juga menjadi lebih lama. terdapat salah satu alternatif dengan menggunakan jasa dari rekanan untuk proses pengantaran obat dengan menggunakan jasa JR Ekspres
 - ❖ Bidang Pengendalian Pelayanan melakukan koordinasi dengan bagian rumah tangga termasuk IPSRS. masukan yang disampaikan terkait sarana prasarana masih sekitar ruang tunggu dan kebersihan ruang pelayanan pasien. Koordinasi dengan bagian rumah tangga untuk meningkatkan kinerja bagian kebersihan. untuk ruang tunggu perbaikan salah satu fasilitas pelayanan yaitu laboratorium telah diselesaikan di

triwulan 1 2026, karena pelaksanaan beberapa kegiatan renovasi sering menimbulkan beberapa keluhan semisal suara yang berisik lingkungan menjadi berdebu. perlu persiapan yang baik dengan juga melibatkan bagian pencegahan dan pengendalian infeksi

Plt. Direktur

RSUD Ir. Soekarno

Kabupaten Sukoharjo



dr. Henny Puspitosari Utami

Pembina (IV/a)

NIP 197809062014062001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



