

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III 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.....	13
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20

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)	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 Survei Kepuasan Masyarakat (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;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. 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 Gizi	online & offline
4	Instalasi Laboratorium	online & offline
5	Instalasi Pemulasaraan Jenazah	online & offline
6	Instalasi Radiologi	online & offline
7	Instalasi Rehabilitasi Medik	online & offline
8	Rawat Jalan	online & offline
9	Ruang Anggrek	online & offline
10	Ruang Bougenville	online & offline
11	Ruang Cempaka	online & offline
12	Ruang Dahlia	online & offline
13	Ruang Flamboyan	online & offline
14	Ruang Gladiol	online & offline
15	Ruang ICU/ICCU	online & offline
16	Ruang Kemuning	online & offline
17	Ruang Lavender	online & offline
18	Ruang Mawar	online & offline
19	Ruang NICU/PICU	online & offline
20	Ruang VK Bersalin	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 :

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 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 III Tahun 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 Juli – 3 Juli 2026	3
2	Pengumpulan	1 Juli – 18 September 2026	80
3	Pengumpulan data dan Analisa hasil	15 – 18 September 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan hasil	18 – 30 September 2026	12

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 Radiologi	100	80
5	Rawat Jalan	100	80
6	Ruang Anggrek	50	44
7	Ruang Bougenville	50	44
8	Ruang Flamboyan	50	44
9	Ruang Gladiol	50	44
10	Ruang ICU/ICCU	50	44
11	Ruang Kemuning	50	44
12	Ruang NICU/PICU	50	44
Total		850	748

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 110 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	48	43.64%
		Perempuan	62	56.36%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1.82%
		SD/Sederajat	6	5.45%
		SMP/Sederajat	14	12.73%
		SMA/Sederajat	46	41.82%
		D1/D2/D3	14	12.73%
		D4/S1	22	20%
		S2	6	5.45%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	12	10.91%
		TNI	1	0.91%
		POLRI	1	0.91%
		Swasta	44	40%
		Wirausaha	6	5.45%
		Ibu Rumah Tangga	19	17.27%
		Pelajar/Mahasiswa	17	15.45%
		Petani/Nelayan	1	0.91%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.91%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	8	7.27%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	110	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

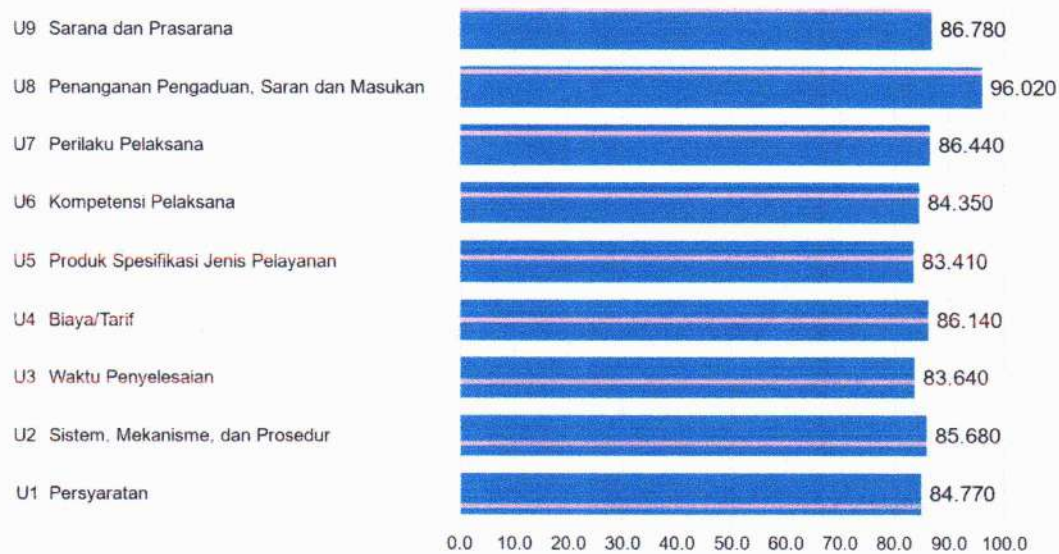
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	54	80.56	80.56	81.02	80.09	80.09	79.63	82.41	95.83	84.72	82.75
2	Instalasi Farmasi	3	91.67	91.67	66.67	100.00	83.33	83.33	91.67	75.00	91.67	86.14
3	Instalasi Laboratorium	1	100.00	100.00	75.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44
4	Instalasi Radiologi	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	77.78
5	Rawat Jalan	12	87.50	89.58	83.85	87.50	83.33	87.50	90.10	100.00	86.46	88.39
6	Ruang Anggrek	1	75.00	100.00	81.25	75.00	100.00	87.50	97.50	100.00	91.67	89.78
7	Ruang Bougenville	9	91.67	91.67	90.28	97.22	86.11	90.40	90.00	100.00	87.96	91.72
8	Ruang Flamboyan	3	100.00	100.00	95.83	91.67	95.83	93.33	94.17	95.83	91.67	95.36
9	Ruang Gladiol	3	75.00	66.67	77.08	83.33	79.17	83.33	87.50	91.67	75.00	79.86
10	Ruang ICU/ICCU	19	88.16	92.11	89.14	94.74	88.82	89.47	89.21	96.05	89.04	90.75
11	Ruang Kemuning	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
12	Ruang NICU/PICU	3	91.67	91.67	87.50	83.33	87.50	90.83	93.33	100.00	94.44	91.14
Rerata IKM Per Unsur			84.77	85.68	83.64	86.14	83.41	84.35	86.44	96.02	86.78	86.35
			1056,23	1078,93	1002,62	1067,43	1024,18	1060,32	1090,89	1129,38	1092,63	1068,11
IKM Unit Layanan			86.35									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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. Aspek produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana :

1. Perlunya penambahan pelayanan yang belum ada di RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo sebagai contoh pelayanan onkologi
2. Perlunya pembekalan kemampuan perawat dalam menjawab serta memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga terkait alur pelayanan
3. Sarana pendukung berupa alat kesehatan ada yang tidak berfungsi dengan baik.

B. Aspek waktu pelayanan:

1. Aspek waktu antrian pelayanan pasien di IGD bisa dipercepat sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu masuk ruang rawat inap
2. Waktu pelayanan obat di antrian farmasi bisa dipercepat. Dimana memang pelayanan antrian obat dibedakan antara racikan dan non racikan

3. System pelayanan pendaftaran masih sering mengalami eror termasuk aplikasi dari BPJS sehingga antrian menjadi memanjang.
- C. Aspek kompetensi dan komunikasi :
1. Petugas IGD ramah dan sabar, ada beberapa yang perlu memperbaiki cara berkomunikasi dengan pasien
 2. Perawat perlu berkomunikasi dengan dengan ramah dan sigap dalam pelayanan. Termasuk perlu ada pendampingan terhadap mahasiswa/perawat magang
 3. Memastikan dokter atau perawat memberikan penjelasan yang jelas, mudah dipahami (tidak menggunakan istilah medis yang rumit), serta terbuka mengenai estimasi waktu dan biaya tindakan medis.

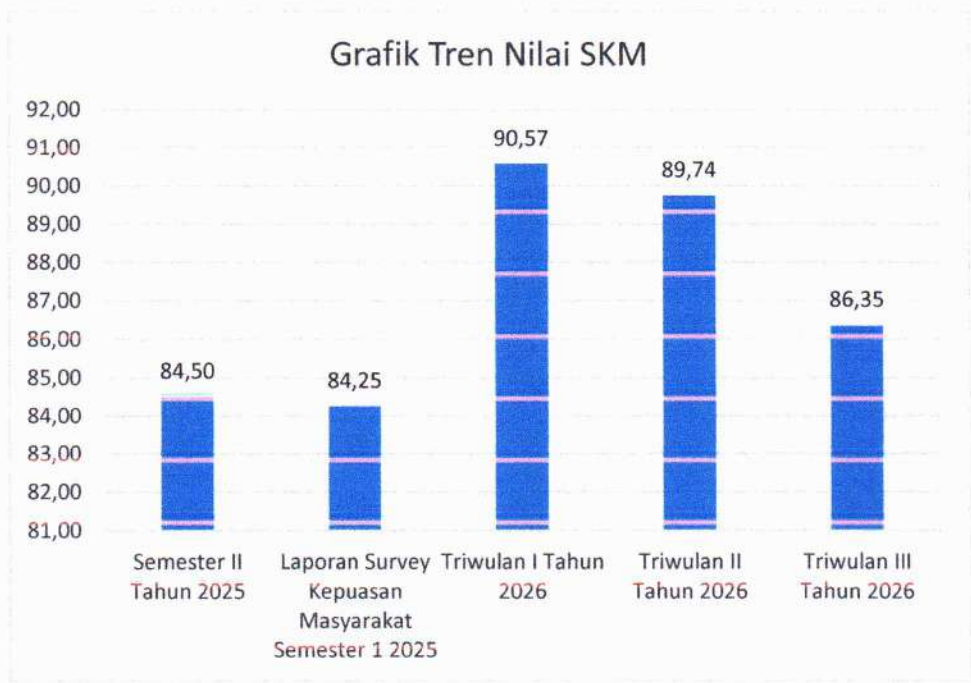
Atas dasar temuan tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adaiah pada unsur-unsur 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	Penambahan program pelayanan dokter spesialis sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki RSUD	Triwulan 4 2026	Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan kecepatan dan ketepatan petugas dalam melakukan kegiatan dalam pelayanan pasien	Triwulan 4 2026	Bidang Pelayanan Penunjang
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dengan pengikutsertaan kegiatan pendidikan berkelanjutan sesuai dengan program unggulan rumah sakit	Triwulan 4 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 tren peningkatan yang positif. 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. Terdapat penurunan pada Triwulan III tahun 2026 disebabkan terdapat responden yang memberikan nilai kurang baik di ruang rawat inap gladiol. Kondisi ini bisa terjadi karena mungkin pasien/keluarga merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima atau bisa karena belum paham poin pertanyaan dalam survey. Peningkatan kualitas pelayanan di seluruh bidang/bagian perlu didukung oleh semua staf rumah sakit.

BAB iii
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno periode Triwulan III 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)

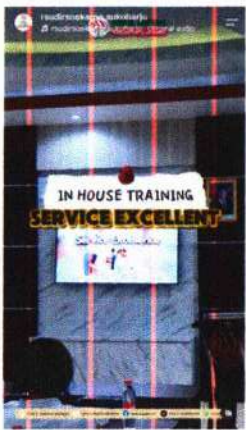
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88.17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.77
3	Waktu Penyelesaian	86.45
4	Biaya/Tarif	94.01
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.00
6	Kompetensi Pelaksana	87.98
7	Perilaku Pelaksana	89.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.33
9	Sarana dan Prasarana	89.31

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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Berdasarkan pada masukan dari masyarakat penerima layanan kesehatan di RSUD, yang masih perlu ditingkatkan adalah bentuk pelayanan yang berkualitas dengan tetap menjaga unsur komunikasi yang efektif dan efisien dengan penambahan beberapa pelayanan unggulan sesuai dengan program pemerintah	Sudah	Deskripsi : Peningkatan kualitas pelayanan dengan tetap memperhatikan efektifitas dan efisiensi. Termasuk meningkatkan pelayanan di beberapa bidang sebagai contoh Cathlab. Peningkatan kompetensi SDM dengan mengikuti beberapa pendidikan dan pelatihan dengan tidak mengabaikan teknik komunikasi efektif dan efisien Hambatan : Masih perlu penambahan kompetensi di SDM rumah sakit yang ada untuk mendukung penambahan beberapa penambahan pelayanan. Perlu pengaturan secara tepat sasaran sehingga pelayanan kepada pasien tidak mengalami gangguan.	 SEGERA HADIR LAYANAN CATHLAB di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo

2	Waktu Penyelesaian	Beberapa masukan menyampaikan bahwa pelayanan di antrian farmasi masih cukup panjang. sistem antrian sudah menerapkan antrian berdasar pada erm. perlu dilakukan evaluasi untuk mempersingkat waktu antrian pelayanan di farmasi	Sudah	Deskripsi : Koordinasi dengan bidang penunjang pelayanan terkait layanan farmasi terutama obat racikan tidak terlalu panjang waktu tunggu. dengan meningkatkan kompetensi petugas tanpa mengabaikan faktor kualitas Hambatan : Sistem antrian pelayanan farmasi masih perlu ditingkatkan, saat terjadi penumpukan pasien di poliklinik, hampir bisa dipastikan akan terjadi antrian juga di pelayanan farmasi. perlu evaluasi lebih lanjut jam pelayanan obat. Pemanfaatan antrian sesuai dengan KHS diharapkan dapat mengurangi memanjang nya waktu tunggu pelayanan obat.	 
---	--------------------	--	-------	---	---

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	Sudah	Deskripsi : Melakukan koordinasi dengan setiap bidang yang membawahi pemberi asuhan pasien untuk meningkatkan komunikasi secara efektif dan tetap menjaga konsep terapeutik. Hambatan : Teknik komunikasi setiap petugas memiliki variasi yang cukup banyak, dengan berpedoman pada prosedur dan regulasi yang berlaku. Diharapkan dalam teknik komunikasi bisa terfasilitasi dan proses komunikasi menjadi sarana edukasi yang informatif	
---	----------------------	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli sampai dengan September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 110 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 54 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.35. Meskipun terdapat penurunan dibandingkan dengan triwulan sebelumnya, 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 sebanyak 100% (tiga dari tiga rencana perbaikan).

Pit. Direktur
RSUD Ir. Soekarno Kabupaten
Sukoharjo



dr. Dewi Karikasari
Pembina Tk. I / IV b
NIP 197404072006042020

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

