

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

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..... | 11 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... | 13 |
| BAB IV KESIMPULAN..... | 18 |
| LAMPIRAN | 19 |
| 1. Kuesioner | 19 |
| 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 | 10 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... | 13 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... | 15 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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.

B. 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 :

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 - 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.

C. 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 Hemodialisa | online & offline |
| 5 | Instalasi Laboratorium | online & offline |
| 6 | Instalasi Pemulasaraan Jenazah | online & offline |
| 7 | Instalasi Radiologi | 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/CCU | 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.

D. 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 SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama satu bulan. 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 | 27 – 31 Oktober 2025 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | 15 – 30 November 2025 | 15 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 28 November – 1 Desember 2025 | 4 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 3 – 5 Desember 2025 | 3 |

E. 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 | 300 | 169 |
| 2 | Instalasi Farmasi | 100 | 80 |
| 3 | Instalasi Gizi | 100 | 80 |
| 4 | Instalasi Hemodialisa | 100 | 80 |
| 5 | Instalasi Laboratorium | 100 | 80 |
| 6 | Instalasi Pemulasaraan Jenazah | 75 | 63 |
| 7 | Instalasi Radiologi | 100 | 80 |
| 8 | Rawat Jalan | 100 | 80 |
| 9 | Ruang Anggrek | 100 | 80 |
| 10 | Ruang Bougenville | 80 | 68 |
| 11 | Ruang Cempaka | 100 | 80 |
| 12 | Ruang Dahlia | 100 | 80 |
| 13 | Ruang Flamboyan | 100 | 80 |
| 14 | Ruang Gladiol | 100 | 80 |
| 15 | Ruang ICU/ICCU | 100 | 80 |
| 16 | Ruang Kemuning | 100 | 80 |
| 17 | Ruang Lavender | 100 | 80 |
| 18 | Ruang Mawar | 60 | 48 |
| 19 | Ruang NICU/PICU | 100 | 80 |
| 20 | Ruang VK Bersalin | 50 | 38 |
| Total | | 2065 | 1666 |

BAB II ANALISIS DATA SKM

A. 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 48 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 | 18 | 37.5% |
| | | Perempuan | 30 | 62.5% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 6 | 12.5% |
| | | SMP/Sederajat | 5 | 10.42% |
| | | SMA/Sederajat | 15 | 31.25% |
| | | D1/D2/D3 | 2 | 4.17% |
| | | D4/S1 | 19 | 39.58% |
| | | S2 | 1 | 2.08% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| 3. | Pekerjaan | ASN | 10 | 20.83% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 0 | 0% |
| | | Swasta | 11 | 22.92% |
| | | Wirausaha | 7 | 14.58% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 10 | 20.83% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 2 | 4.17% |
| | | Petani/Nelayan | 2 | 4.17% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | 2 | 4.17% |
| | | Pensiunan | 0 | 0% |
| | | Lainnya | 4 | 8.33% |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan | Perangkat Desa | 0 | 0% |
| | | Non Disabilitas | 47 | 97.92% |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas | 1 | 2.08% |
| | | Disabilitas Fisik | 1 | 2.08% |
| | | Disabilitas Mental | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Intelektual | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Sensorik | 0 | 0% |

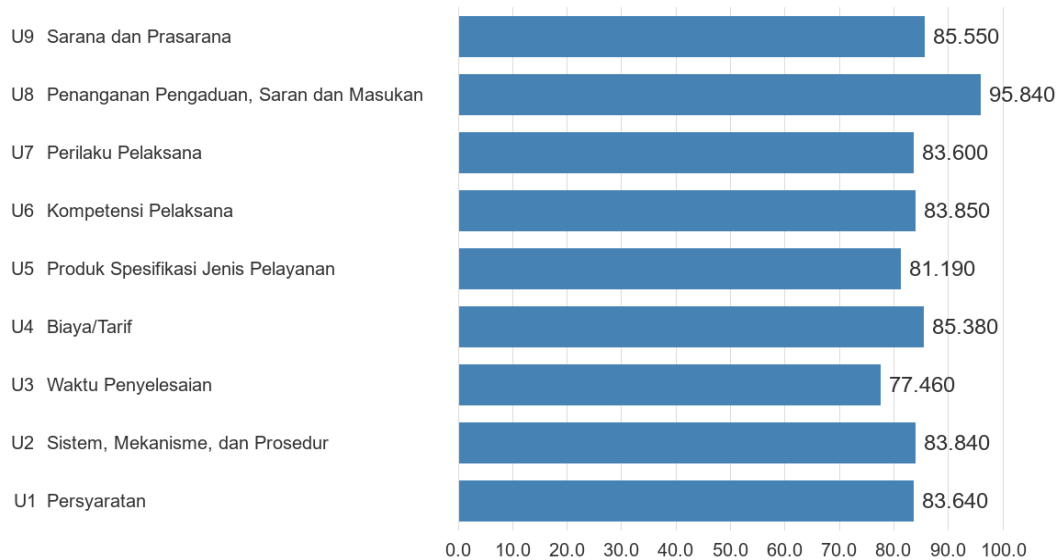
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 | 4 | 81.25 | 81.25 | 87.50 | 81.25 | 81.25 | 87.50 | 81.25 | 100.00 | 87.50 | 85.42 |
| 2 | Instalasi Farmasi | 15 | 81.67 | 86.67 | 78.33 | 85.00 | 83.33 | 88.33 | 86.67 | 95.00 | 91.67 | 86.31 |
| 3 | Instalasi Gizi | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 |
| 4 | Instalasi Laboratorium | 4 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 81.25 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 100.00 | 93.75 | 88.89 |
| 5 | Instalasi Radiologi | 1 | 87.50 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 87.50 |
| 6 | Rawat Jalan | 21 | 85.71 | 83.33 | 73.21 | 88.10 | 78.57 | 80.95 | 81.55 | 95.24 | 80.06 | 82.94 |
| 7 | Ruang Anggrek | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 77.78 |
| 8 | Ruang Bougenville | 1 | 75.00 | 75.00 | 81.25 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 81.25 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 83.64 | 83.84 | 77.46 | 85.38 | 81.19 | 83.85 | 83.60 | 95.84 | 85.55 | 84.48 |
| IKM Unit Layanan | | | 84.48 | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | Baik (B) | | | | | | | | | |

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

C. 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: **Waktu penyelesaian, produk spesifikasi pelayanan, jenis pelayanan dan persyaratan..** Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

1. Antrian Obat dan antrian di farmasi dirasakan masih lama waktu tunggunya.
2. Fasilitas ruang tunggu ditambah tempat duduk dan Ruang tunggu kurang banyak tempat duduk terlalu penuh
3. Kebersihan mandi masih dikeluhkan kurang bersih
4. Kedatangan dokter spesialis saat pemeriksaan masih mendapatkan masukan dari Masyarakat pengguna
5. Klien memberi masukan sebaiknya nomor antrian di poliklinik disesuaikan nomor urutan, kadang antrian nya tidak sesuai nomor urut

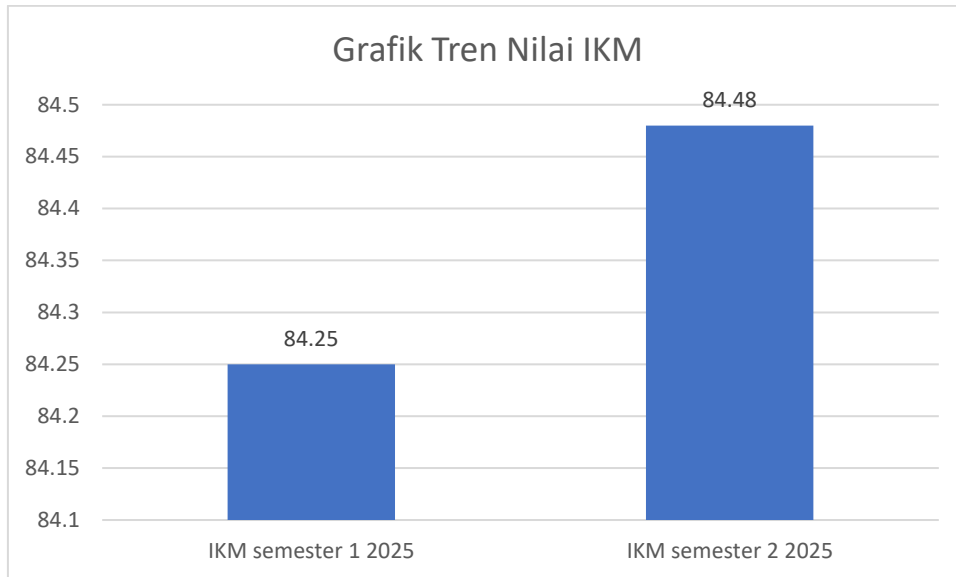
Rumah Sakit Ir. Soekarno Sukoharjo menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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 | Waktu Penyelesaian | Mengevaluasi pelaksanaan e rm termasuk pemantauan waktu tunggu layanan di area rawat jalan dan juga farmasi | Triwulan 1 2026 | Bidang Pelayanan Penunjang |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Monitoring dan evaluasi sarana prasarana terhadap fasilitas ruang tunggu termasuk fasilitas tempat duduk. Program penambahan fasilitas tempat duduk menyesuaikan skala prioritas | Triwulan 2 2026 | Bagian Rumah Tangga |
| 3 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Peningkatan kompetensi petugas kebersihan dalam pelaksanaan tugas kebersihan. Baik petugas kebersihan internal rumah sakit maupun dari petugas luar (ISW) | Triwulan 1 2026 | Bagian Rumah Tangga |
| 4 | Persyaratan | Melakukan evaluasi pelaksanaan system pendaftaran online salah satunya melalui mobile JKN. Termasuk alur pelayanan pasien di masing-masing unit pelayanan | Triwulan 1 2026 | Bidang Pelayanan Penunjang |

D. 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. 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

Pelaporan ini merupakan periode pelaporan pertama dalam system aplikasi SI SUKMA, tetapi berikut kami laporkan dari data manual pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 sebagai berikut :

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

| | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|------------------|--|--------------|--------------|
| 1 | Persyaratan | 3,35 | Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,49 | Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,41 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,40 | Baik |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,31 | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,42 | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,43 | Baik |
| 8 | Sarana Prasarana | 3,33 | Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,41 | Baik |
| IKM Unit Layanan | | 84,25 (Baik) | |

Berdasar pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah yaitu produk/pelayanan, sarana prasarana, dan persyaratan. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini



Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|------------------|---|-------|------|------|------|--|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Produk / layanan | Sosialisasi Pelayanan medis baru di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo | v | v | v | v | humas |
| | | Sosialisasi Pelayanan gizi baru di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo | | | | | |
| | | Peningkatan pola komunikasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga | | | | | Kabid Pengendalian Pelayanan dan kasi mutu |
| 2 | Sarana Prasarana | Monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana | | v | v | | Kabag Umum |
| | | Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana RS secara berkala sesuai skala prioritas | | | v | v | Kabag Umum |
| 3 | Persyaratan | Optimalisasi pemanfaatan system antrian dengan Mobile JKN | | v | v | | humas |
| | | Optimalisasi pemanfaatan reservasi online saat hendak mendapatkan pelayanan di rawat jalan. | | v | v | | humas |

Tabel 3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan Hambatan |
|----|---|--|--|--|--|
| 1 | Pemberian informasi kepada Masyarakat produk pelayanan baru di RSUD | sudah | Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan RSUD dan kompetensi RSUD sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat Sukoharjo pada khususnya untuk dan Masyarakat luas pada umumnya. Termasuk pelayanan bedah saraf telah dapat dijamin dengan menggunakan BPJS. Sedangkan pelayanan baru untuk bedah anak sementara masih pasien umum. |  | Perlu dilakukan sosialisasi secara intensif beberapa pelayanan baru yang dilaksanakan di RSUD sehingga masyarakat luas dapat memanfaatkan pelayanan tersebut |
| | Peningkatan komunikasi secara efektif dan terpaeutik | sudah | Sebagai Upaya peningkatan dukungan terhadap pelayanan yang baru yang dilaksanakan di rumah sakit sehingga komunikasi akan lebih terarah dan efektif. |  | Perlu peningkatan komunikasi secara efektif dan efisien di seluruh lini pemberi pelayanan kepada pasien untuk mendukung kelancaran pelayanan baru yang ada di rsud dan sekaligus sebagai upaya mencegah komplain |
| | Pelaksanaan inovasi dari instalasi gizi sebagai Upaya edukasi kepada klien dan masyarakat | sudah | Sebagai Upaya meningkatkan pemahaman lebih lanjut dan sarana konsultasi gizi bagi Masyarakat dan | | Masih banyak masyarakat yang belum paham adanya |

| | | | | | |
|---|---|-------|---|--|--|
| | | | klien yang menerima pelayanan di rumah sakit. Dengan sebuah inovasi Tekon Gizi. Inovasi ini juga diharapkan bisa menjadi media untuk meminimalkan komplain yang disampaikan terkait pelayanan gizi. |  | inovasi/terobosan dari instalasi gizi. Sehingga perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut |
| 2 | Perbaiki sarana prasarana sesuai dengan skala prioritas yang telah ditentukan | Sudah | Perbaiki beberapa sarana prasarana seperti area parkir, penambahan sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang tunggu dan loby tempat menurunkan pasien rawat jalan |  | Beberapa sarana dan prasarana memang salah satu yang menjadi masukan para klien RS. Perlu komitmen Bersama baik manajemen maupun user dalam pemeliharaan |
| | Monitoring dan evaluasi kebersihan sarana dan prasarana | sudah | Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala dari bidang pelayanan penunjang untuk mengetahui adanya permasalahan dalam hal sarana prasarana. Terdapat group pelaporan permasalahan dalam mendukung penyelesaian masalah |  | Beberapa sarana dan prasarana memang salah satu yang menjadi masukan para klien RS. Perlu komitmen Bersama baik manajemen maupun user dalam pemeliharaan |
| 3 | Optimalisasi pemanfaatan system antrian dengan Mobile JKN | sudah | Proses registrasi online melalui mobile JKN menjadi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan sebagai pasien BPJS. Jika aplikasi mobile JKN mengalami kendala, tetap melakukan reservasi menggunakan aplikasi reservasi online. | | Secara umum Masyarakat sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN Ketika akan melakukan pemeriksaan di RSUD. Namun |

| | | | | | |
|--|--|--------------|---|--|--|
| | | | |  <p>PENGUMUMAN PER TANGGAL 1 NOVEMBER 2024 PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN JAMINAN BPJS KESIHATAN WAJIB MENDAFTAR DAN CHECK IN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN <small>*Khusus pasien baru yang belum pernah mendapatkan pelayanan di RSUD s. Besak Utara</small> Download Aplikasi JKN Mobile</p> | <p>beberapa pasien dengan kategori lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya</p> |
| | <p>Optimalisasi pemanfaatan reservasi online saat hendak mendapatkan pelayanan di rawat jalan.</p> | <p>sudah</p> | <p>Untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik setiap Masyarakat waji melakukan pendaftaran dengan menggunakan reservasi online jika belum terdaftar melalui mobile JKN. Perlu disampaikan secara luas kepada Masyarakat tentang ketentuan tersebut</p> |  <p>RSUD s. SUKOHARJO www.rsud.sukoharjo.kab.go.id https://s.id/reservasi_rsudskh (0271) 983118 0853-2940-3400</p> | <p>Sebagian besar Masyarakat sudah menggunakan aplikasi reservasi online dan Mobile JKN Ketika akan melakukan pemeriksaan di RSUD. Namun beberapa pasien dengan kategori lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya</p> |

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan aplikasi SI SUKMA pada selama periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada Bulan November Sebanyak 48 orang mengisi SKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno. Dari beberapa layanan yang ada, Rawat Jalan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 21 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.48. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

Direktur
RSUD Ir. Soekarno
Kabupaten Sukoharjo



Dr. YULIA WAHDIYATI
Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 19750607 200604 2 020

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

| A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN | |
|--|---|
| <p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | <p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju |
| <p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju | |

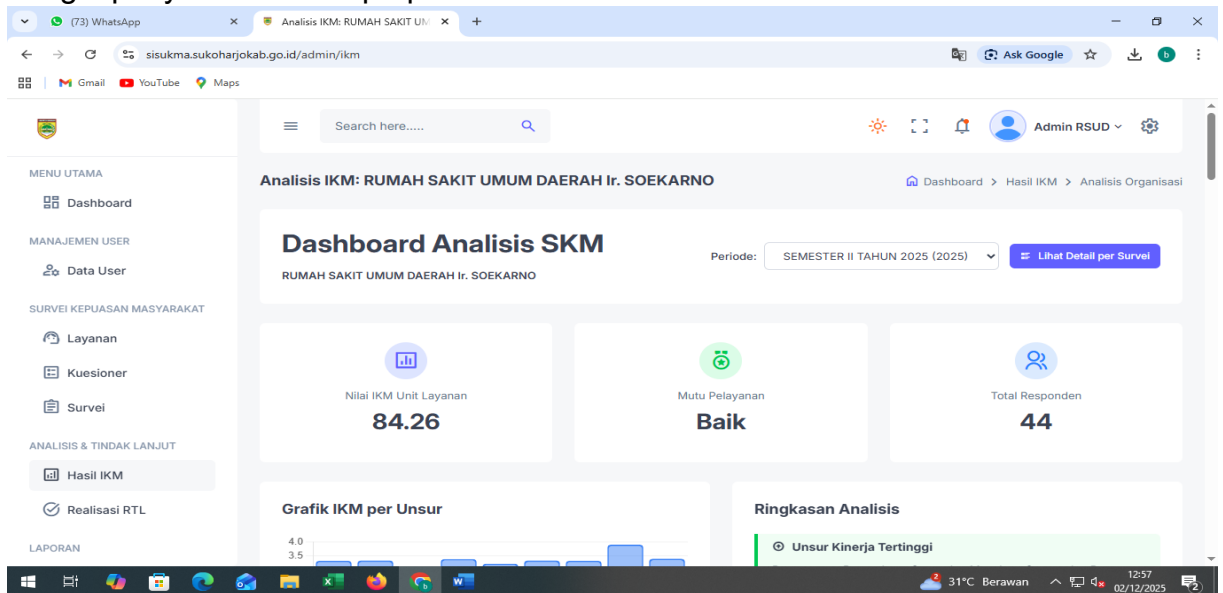
| |
|-------------------|
| Kritik dan Saran: |
|-------------------|

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

Waktu Pelayanan (Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat kepala ruang Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno).



3. Dokumentasi terkait Pelaksana SKM (Foto Pelaksanaan SKM)
Tangkap layar melalui Laptop/PC :



4. Tangkap Layar melalui HP :

