

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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	6
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.....	19
1. Kuesioner	19
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 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 Kabupaten Sukoharjo 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;

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 Kabupaten Sukoharjo 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	Instalasi Rehabilitasi Medik	online & offline
9	Rawat Jalan	online & offline
10	Ruang Anggrek	online & offline
11	Ruang Bougenville	online & offline
12	Ruang Cempaka	online & offline
13	Ruang Dahlia	online & offline
14	Ruang Flamboyan	online & offline
15	Ruang Gladiol	online & offline
16	Ruang ICU/ICCU	online & offline
17	Ruang Kemuning	online & offline
18	Ruang Lavender	online & offline
19	Ruang Mawar	online & offline
20	Ruang NICU/PICU	online & offline
21	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 Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	26 Jan 2026 - 28 Jan 2026	3
2	Pengumpulan Data	01 Jan 2026 - 29 Mar 2026	88
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Mar 2026 - 31 Mar 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Mar 2026 - 31 Mar 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 :

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 324 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	117	36.11%
		Perempuan	207	63.89%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	5	1.54%
		SD/Sederajat	24	7.41%
		SMP/Sederajat	59	18.21%
		SMA/Sederajat	154	47.53%
		D1/D2/D3	29	8.95%
		D4/S1	51	15.74%
		S2	2	0.62%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	27	8.33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	96	29.63%
		Wirausaha	33	10.19%
		Ibu Rumah Tangga	106	32.72%
		Pelajar/Mahasiswa	26	8.02%
		Petani/Nelayan	7	2.16%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	1.54%
		Pensiunan	3	0.93%
		Lainnya	18	5.56%
	Perangkat Desa	3	0.93%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	323	99.69%
		Disabilitas	1	0.31%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	1	0.31%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

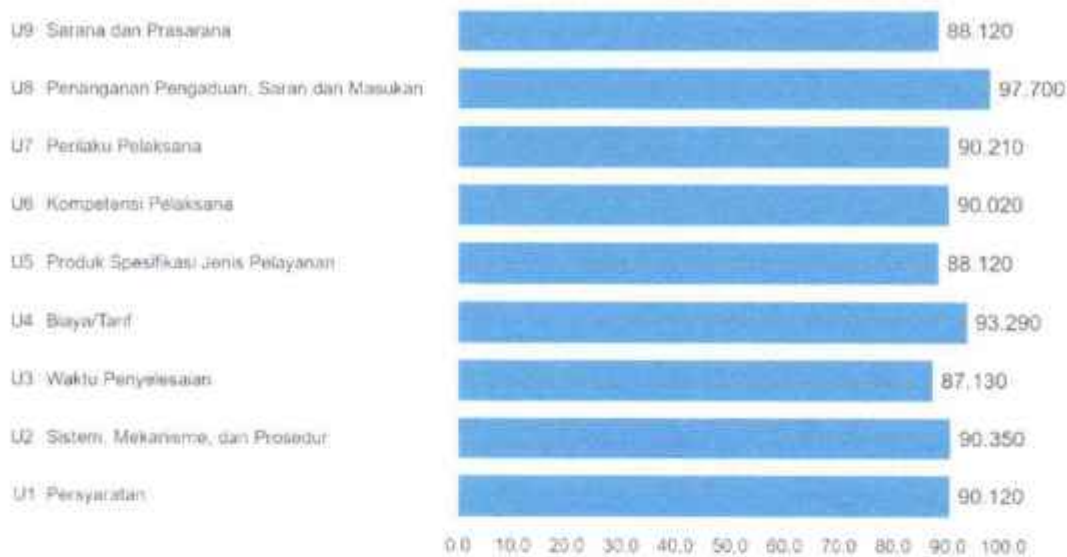
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	76	89.14	90.13	88.49	91.12	87.17	89.14	91.45	98.68	92.43	90.92
2	Instalasi Farmasi	10	87.50	87.50	85.00	85.00	80.00	90.00	82.50	97.50	85.00	86.67
3	Instalasi Gizi	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4	Rawat Jalan	146	88.18	87.84	83.22	92.29	86.64	88.57	88.06	96.75	83.05	88.28
5	Ruang Anggrek	1	100.00	100.00	81.25	75.00	87.50	100.00	100.00	100.00	100.00	93.75
6	Ruang Bougenville	17	89.71	91.18	90.07	95.59	89.71	90.37	91.18	100.00	90.20	92.00
7	Ruang Cempaka	3	91.67	91.67	81.25	100.00	87.50	83.33	84.17	91.67	88.89	88.94
9	Ruang Flamboyan	33	97.73	98.48	99.24	98.48	98.48	99.24	98.94	99.37	99.24	98.81
10	Ruang Gladiol	3	100.00	100.00	97.92	100.00	95.83	95.83	95.00	100.00	100.00	98.28
11	Ruang ICU/ICCU	21	92.86	92.86	86.31	100.00	85.12	87.86	87.50	95.24	86.11	90.36
12	Ruang Kemuning	2	100.00	100.00	100.00	100.00	93.75	100.00	100.00	100.00	100.00	99.31
13	Ruang Lavender	4	81.25	81.25	79.69	100.00	87.50	85.00	83.13	100.00	81.25	86.58
15	Ruang NICU/PICU	6	95.83	95.83	91.67	87.50	89.58	87.50	95.83	100.00	90.28	92.64
Rerata IKM Per Unsur			90.12	90.35	87.13	93.29	88.12	90.02	90.21	97.70	88.12	90.57
IKM Unit Layanan			90.57									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

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 : Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

1. Kecepatan dan waktu pelayanan harap ditingkatkan lagi yaitu di bagian pelayanan farmasi dan waktu tunggu antrian poliklinik.
2. Waktu tunggu pemeriksaan poli klinik dan pengambilan obat. semoga kedepannya bisa lebih cepat dan lebih baik lagi.
3. Sarana dan prasarana seperti pengharum ruangan dapat disediakan di area pelayanan pasien agar segar dan nyaman. Termasuk sarana untuk sarana pendingin udara di beberapa ruang tunggu juga menjadi masukan yang sering disampaikan.
4. Sarana untuk parkir untuk penunggu pasien diberi kartu akses keluar masuk agar membayar terus.
5. Ruang tunggu kurang nyaman karena jika pasien full sering tidak ada tempat untuk menunggu dan kondisi kursi memerlukan perbaikan.
6. Pelayanan bagian gizi untuk lebih meningkatkan variasi menu dan penampilan diet untuk pasien
7. Pelayanan yang diberikan oleh petugas baik medis ataupun non medis sebaiknya lebih ditingkatkan sikap dan keramahan nya.

Atas dasar temuan tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten 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:

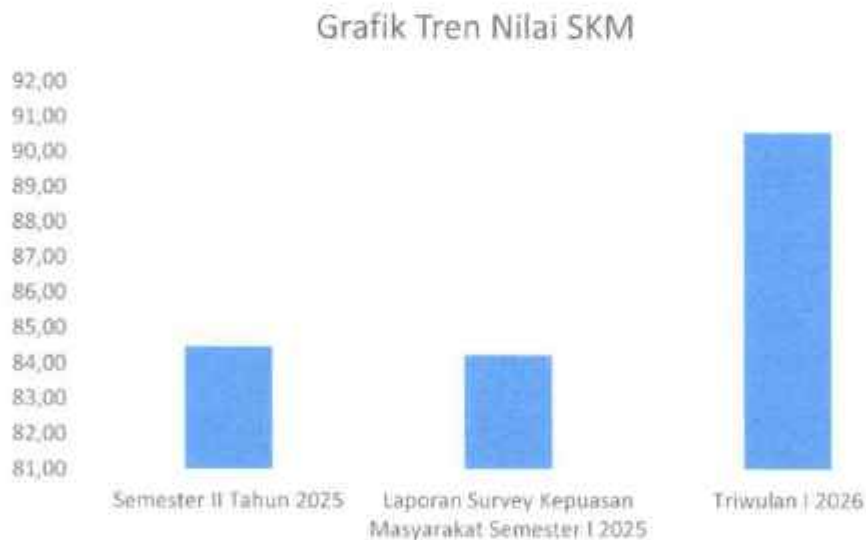
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	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 E-RM	Maret 2026	Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan
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 pada penyajian dan variasi menu gizi. Keramahan petugas juga masih menjadi saran dan masukan dari Masyarakat.	Semester 1 tahun 2026	Bidang Pelayanan Penunjang
3	Sarana dan Prasarana	Bidang Pengendalian Pelayanan melakukan koordinasi dengan bagian rumah tangga termasuk IPSRS. Masukan yang disampaikan terkait sarana prasarana masih	Triwulan 2 2026	Bagian Rumah Tangga

		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 Trimester 1 2026.		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo 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 Kabupaten Sukoharjo 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 Kabupaten Sukoharjo periode Semester II Tahun 2025 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	83.60
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.85
3	Waktu Penyelesaian	77.43
4	Biaya/Tarif	86.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.86
6	Kompetensi Pelaksana	83.80
7	Perilaku Pelaksana	83.85
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95.59
9	Sarana dan Prasarana	85.20

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo 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	Mengevaluasi pelaksanaan E-RM termasuk pemantauan waktu tunggu layanan di area rawat jalan dan juga farmasi	Belum	<p>Deskripsi: Bidang pengendalian pelayanan mengevaluasi pelaksanaan dari E RM termasuk waktu tunggu serta waktu tunggu pelayanan baik itu area rawat jalan dan juga pelayanan farmasi</p> <p>Hambatan: Waktu tunggu pelayanan di poliklinik masih agak memanjang di Semester II 2025. di awal Tahun 2026 sudah mulai ada peningkatan untuk waktu tunggu pelayanan.</p>	
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	Sudah	<p>Deskripsi: Bidang Pengendalian Pelayanan melakukan evaluasi terhadap sarana pendukung. masukan terhadap sarana prasarana tersebut dilakukan sesuai dengan prioritas</p> <p>Hambatan: Beberapa fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk seperti di ruang laboratorium dilaksanakan sambil menunggu renovasi ruangan. di bulan Maret ini ruang Laboratorium telah selesai dikerjakan. Sehingga diharapkan dapat mengurangi keluhan pelanggan</p>	

3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<p>Peningkatan kompetensi petugas kebersihan dalam pelaksanaan tugas kebersihan.</p> <p>Baik petugas kebersihan internal rumah sakit maupun dari petugas luar (ISW)</p>	Belum	<p>Deskripsi: Bidang Pengendalian Pelayanan bersama dengan Petugas Pengendalian dan Pencegahan Infeksi secara rutin melakukan pengawasan dan supervisi kepada seluruh petugas pemberi pelayanan.</p> <p>Hambatan: Kepatuhan petugas memang masih perlu ditingkatkan dalam hal kebersihan cuci tangan</p>	
---	------------------------------------	---	-------	--	---

4	Persyaratan	Melakukan evaluasi pelaksanaan system pendaftaran online salah satunya melalui mobile JKN	Belum	<p>Deskripsi : Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem antrian dengan menggunakan Mobile JKN.</p> <p>Hambatan : Beberapa masyarakat terutama pasien dengan usia yang memasuki paruh baya sering kali belum memiliki mobile JKN tersebut.</p>	
---	-------------	---	-------	---	---

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 324 orang mengisi SKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Dari beberapa layanan yang ada, Rawat Jalan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 146 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.57. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo telah menindaklanjuti rencana perbaikan yang diusulkan di kegiatan survey semester sebelumnya.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - a. Mengevaluasi pelaksanaan E-RM termasuk pemantauan waktu tunggu layanan di area rawat jalan dan juga farmasi, karena Waktu tunggu pelayanan di poliklinik masih agak memanjang di Semester II 2025. di awal tahun 2026 sudah mulai ada peningkatan untuk waktu tunggu pelayanan.
 - b. Peningkatan kompetensi petugas kebersihan dalam pelaksanaan tugas kebersihan. Baik petugas kebersihan internal rumah sakit maupun dari petugas luar (ISW), karena Kepatuhan petugas memang masih perlu ditingkatkan dalam kegiatan kebersihan area pelayanan rumah sakit.

- c. Melakukan evaluasi pelaksanaan system pendaftaran online salah satunya melalui mobile JKN, karena beberapa masyarakat terutama pasien dengan usia yang memasuki paruh baya sering kali belum memiliki mobile JKN tersebut.

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: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	_____
<input type="checkbox"/> POLRI			
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 Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<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)

