LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2023 (SEMESTER I)

RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI

JL. D.I PANJAITAN NO.36 PURWODADI

KABUPATEN GROBOGAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 LatarBelakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud danTujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. Kuesioner 13
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 14
4. Tim SKM RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadadi 16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah khususnya kabupaten Grobogan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud danTujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi adalah tim yang dibentuk untuk Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan system online / lewat scan barcode yang tertempel atau berada ditiap pelayanan rumah sakit yang dapat diisi oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem,mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data tersentral masuk dalam sitem online SKM di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei – Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 9.681 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **368** orang

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

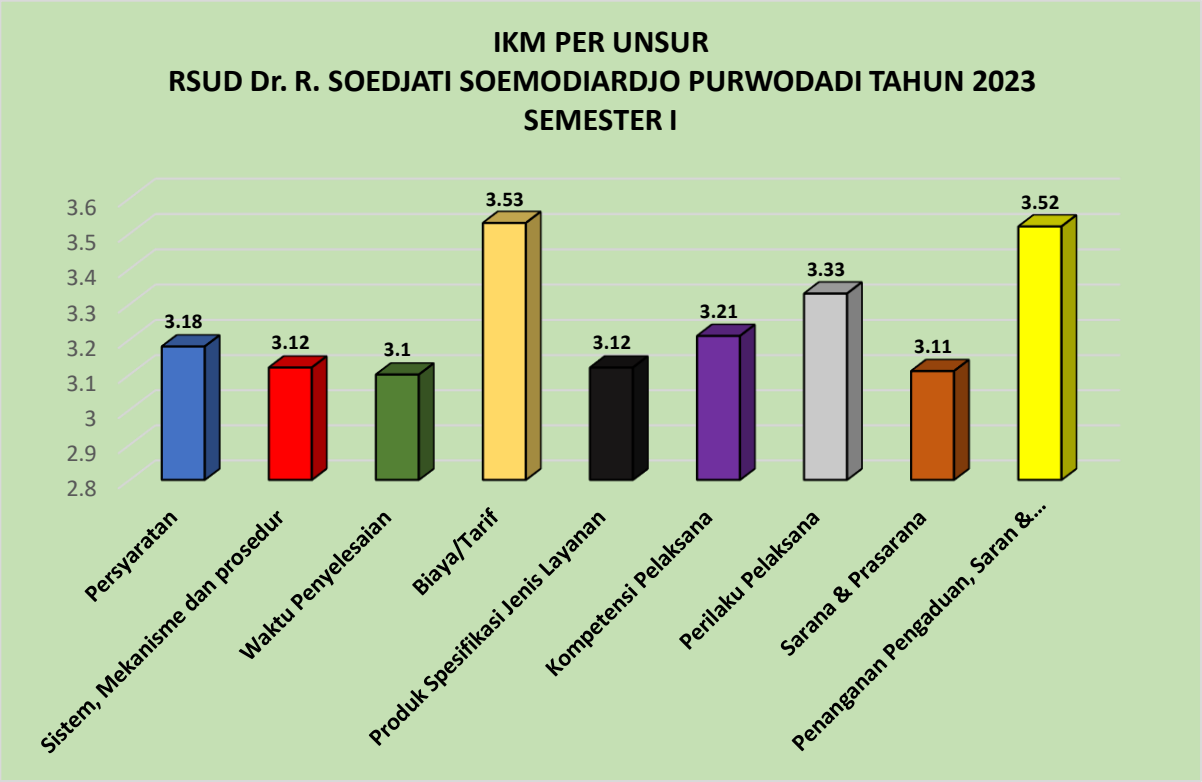
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 368 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	193	52.45 %
		PEREMPUAN	175	47.55 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	198	53.80 %
		DIII	0	0
		SI	170	46.20 %
3	PEKERJAAN	PNS	88	23.92 %
		TNI	0	0%
		SWASTA	170	46.20 %
		WIRAUSAHA	35	9.5 %
		LAINNYA	75	20.38 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.18	3.12	3.10	3.53	3.12	3.21	3.33	3.11	3.52
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81.17 (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai sesuai standart yaitu unsur Biaya dan Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu **3.53** dan masuk dalam kategori **BAIK**. Selanjutnya penanganan pengaduan, sarana & masukan yang ada di Rumah Sakit mendapatkan nilai **3.52** masuk dalam kategori **BAIK** begitu juga dengan perilaku pelaksana katerogi **BAIK** dengan nilai **3.21**
2. Sedangkan dari data grafik diatas didapatkan 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu jangka waktu atau kecepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan nilai **3.10**. Sarana & Prasarana mendapatkan nilai terendah kedua **3.11.** Sedangkan System, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai **3.12** Pelayanan tersebut masih masih masuk dalam kategori **BAIK** akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi.
3. Untuk IKM layanan di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi masuk dalam kategori **BAIK** dengan nilai **81.17**

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

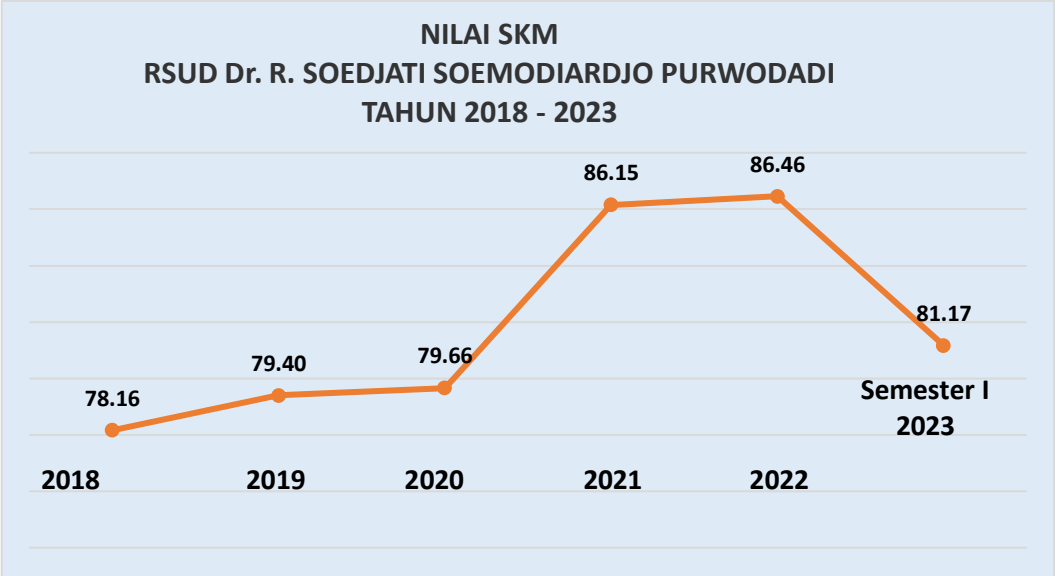
- Jangka Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh penerima layanan. Layanan registrasi/pendaftaran online, pendaftaran manual sebenarnya sudah baik akan tetapi waktu pemberian pelayanan pasien dari petugas kesehatan (perawat, dokter) masih dirasa kurang cepat (terlalu lama menunggu)
- System, mekanisme dan prosedur pelayanan masih dirasa belum maksimal dikarenakan penerima layanan terkadang masih bingung akan tahapan mekanisme mulai dari awal pendaftaran, masuk pemeriksaan sampai dengan penerimaan obat. Serta beberapa prosedur terkait penerima layanan yang dirasa terlalu lama (kurang cepat)
- Sarana & Prasarana masih dirasa kurang memadai mulai dari ruang tunggu yang belum sepenuhnya sesuai standart serta sapras lainnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW V	TW VI	TW VII	TW VII	
1	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi registrasi /pendaftaran"*online*"	√	√	√		**Wadir Pelayanan**
		Melakukan komunikasi ketepatan waktu pelayanan dengan Dokter, perawat (tenaga kesehatan)			√	√	**Wadir Pelayanan**
2	**System, mekanisme dan prosedur pelayanan**	Evaluasi alur pelayanan	√	√	√	√	**Wadir Pelayanan**
3.	**Sarana dan Prasarana**	Evaluasi sapras yang belum memadai	√	√	√	√	**Wadir Umum dan Keuangan**

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada RSUD Dr. R. Soedjati SoemodiardjoPurwodadi. Akan tetapi terdapat penurunan SKM pada tahun 2023 tepatnya disemester I sebagaimana grafik .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu Semester, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai **SKM 81.17**. Dapat disimpulkan pula nilai SKM RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 (selalu mengalami kenaikan). Akan tetapi pada tahun 2023 tepatnya Semester I nilai SKM mengalami penurunan. Faktor yang mempengaruhi adalah **kurangnya pengawasan penanggung jawab layanan untuk memastikan responden mengisi Survey sampai dengan selesai** serta terdapat beberapa unsur layanan yang memiliki nilai **tidak sesuai standart**.
- Unsur pelayanan dengan nilai terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan dan Sarana Prasarana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan pengaduan dan Biaya / Tarif .

Purwodadi, 1 Juli 2023

DIREKTUR
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO
PURWODADI KAB. GROBOGAN,

dr. EDI MULYANTO, M.Kes, Sp.S, M.Si.Med
NIP. 19721011 200212 1 001

LAMPIRAN

a. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN INSTALASI ..... RSUD Dr. R. SOEDJATI
SOEMODIARDJO PURWODADI GROBOGAN

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	**SARAN DAN MASUKAN :**

b. Hasil Olah Data SKM

- SKM PELAYANAN RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2023

INSTANSI : **RSUD Dr. R SOEDJATI S PURWODADI**
ALAMAT : **Jl. D.I Panjaitan No. 36 Purwodadi**
: **Tlp./Fax (0292) 421004 - 425025**

NO	NAMA RUANG/PELAYANAN	IKM PELAYANAN	KETERANGAN
1	Pelayanan Rawat Jalan	82.00	Baik
2	Pelayanan Gawat Darurat	83.89	Baik
3	Pelayanan Farmasi	61.11	Tidak Baik
4	Pelayanan Rawat Inap	87.11	Baik
5	Pelayanan Kamar Bersalin	87.67	Baik
6	Pelayanan Kamar Operasi	81.89	Baik
7	Pelayanan Rawat Intensif (ICU)	95.83	Sangat Baik
8	Pelayanan Hemodialisa	69.44	Kurang Baik
9	Pelayanan Neonatal Resiko Tinggi (Neo	86.11	Baik
10	Pelayanan Rehabilitasi Medik	87.22	Baik
11	Pelayanan Radiologi	80.56	Baik
12	Pelayanan Laboratorium & Bank Darah	80.56	Baik
13	Pelayanan Rekam Medik	74.60	Kurang Baik
14	Pelayanan Ambulance / Mobil Jenasah	72.22	Kurang Baik
15	Pelayanan Kamar Jenasah	83.33	Baik
16	Pelayanan Administrasi	85.19	Baik
TOTAL		**1298.73**	
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI		**81.17**	**BAIK**

Keterangan :
Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

- **SKM PER UNSUR PELAYANAN RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI**

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN

INSTANSI : RSUD Dr. R SOEDJATI S PURWODADI
ALAMAT : Jl. D.I Panjaitan No. 36 Purwodadi
: Tlp./Fax (0292) 421004 - 425025

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		NILAI INTERVAL	MUTU
U1	Persyaratan	3.18	B
U2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	3.12	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.10	B
U4	Biaya/Tarif	3.53	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.12	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.21	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.33	B
U8	Sarana & Prasarana	3.11	B
U9	Penanganan Pengaduan, saran & Masukan	3.52	B

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 6499	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

c. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Link SKM/Scan Barcode

Pengisian SKM secara Online

d. SK TIM SKM RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI
Jl. D.I. Panjaitan No. 36 Telp.(0292) - 421004, 424025, Fax 421410
Purwodadi – Grobogan 58111
Website : rsud.grobogan.go.id
E-mail : rsud_soedjati@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN
NOMOR : 445/2174.1/2022

TENTANG
TIM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN

DIREKTUR RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI,

Menimbang :

a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat oleh suatu Tim;
b. bahwa Keputusan Direktur RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan Nomor : 445/1448/2021 tentang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sudah tidak sesuai maka perlu di ganti;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Dr. R. Soedajti Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan.

KETIGA : Pada saat mulai berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Direktur RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan Nomor : 445/1448/2021 tentang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat diberlakukannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan.

KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwodadi
Pada tanggal 20 Juli 2022

DIREKTUR
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO
PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN

EDI MULYANTO

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan
Nomor : 445/2174.1/2022
Tanggal : 20 Juli 2022

SUSUNAN TIM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	dr. Edi Mulyanto, M.Kes.,Sp.S.,M.Si.Med	Direktur	Penanggung Jawab
2	Waluyo, S.Kep.,M.M.	Wadir. Umum dan Keuangan	Ketua I
3	dr. Titik Wahyuningsih, M.Kes	Wadir. Pelayanan	Ketua II
4	Sutrisno, A.Md.TEM	Ka. Sub. Bag. SIM RS dan Pelaporan	Sekretaris I
5	Bangkit Warih Sucipto, S.E.	Staf Bidang Pelayanan Penunjang	Sekretaris II
6	Evy Limastutie, S.Sos	Staf Bidang Pelayanan Penunjang	Anggota
7	Erlina Yuli Astuti, S.Kep.	Staf Sub. Bag. Tata Usaha	Anggota
8	Moh. Nurkholis, S.K.M.	Ka. Sub. Bag. Rumah Tangga dan Perlengkapan	Anggota
9	D. Uniarti Wijaya, S.Si., M.Sc.Apt	Ka. Instalasi Farmasi	Anggota
10	Intan Dhewayani, A.Md.	Ka. Instalasi Rekam Medik	Anggota
11	Titik Wahyuni, S.Kep.Ns.	Ka. Instalasi PKRS	Anggota
12	Muhammad Hanif Saputro, S.Kom.	Ka. Instalasi IT	Anggota
13	Juli Retnaningsih, S.Kep.,Ns.	Manajer Pelayanan Pasien	Anggota
14	Siti Zulaekah, S.Kep.Ns	Manajer Pelayanan Pasien	Anggota
15	Suparjo, S.Kep.,Ns.M.M.	Manajer Pelayanan Pasien	Anggota

16	Suwartono, S.Kep.Ns	Ka. Ruang Kamar Operasi	Anggota
17	Titik Sri Purwanti, S.Kep.Ns	Ka. Ruang ICU	Anggota
18	Sri Purnomowati, AMK	Ka. Ruang Rawat Jalan	Anggota
19	Dwi Retno Astuti S, S.Kep.Ns	Ka. Ruang IGD	Anggota
20	Juwitarini Eka Utami, S.Kep.Ns	Ka. Ruang Kamar Bersalin	Anggota
21	S. Ari Kuswati, S.Kep.Ns	Ka. Ruang Neoristi	Anggota
22	Sriyatun, S.Kep.Ns	Plt. Ka. Ruang Hemodialisa	Anggota
23	Retno Tri Winarsih, AMF	Ka. Ruang Rehabilitasi Medik	Anggota
24	Siswanto, S.ST	Ka. Ruang Radiologi	Anggota
25	Veronika Emi Tri Kusumarini, A.Md.AK	Ka. Ruang Laboratorium	Anggota

DIREKTUR
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO
PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN

EDI MULYANTO