

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **RSUD WONOSARI**

**Semester 2 Tahun 2017**

.....

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 di mana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, RSUD Wonosari secara mandiri menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat.. Survei ini akan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Wonosari. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/ 20/ M.PAN/04/2006

tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### **C. Tujuan dan Sasaran**

1. Tujuan Survei  
Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2. Sasaran Survei**

Sasaran survei ini yaitu :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 meliputi 14 (empat belas) unsur pelayanan yakni :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan;
2. Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan;
3. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan;
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan;
7. Kecepatan Pelayanan;
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas;
10. Kewajaran Biaya Pelayanan;
11. Kesesuaian Biaya Pelayanan;
12. Ketepatan Jadwal Pelayanan;
13. Kenyamanan Lingkungan;
14. Keamanan Pelayanan.

#### E. Hasil Pengukuran SKM

Responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2017 adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di berbagai unit pelayanan di RSUD Wonosari sebanyak 343 orang

Secara umum rata-rata dari 14 unsur pelayanan, kualitas pelayanan di RSUD Wonosari pada Semester 2 tahun 2017 dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 78,99%.

Unsur pelayanan yang dipersepsikan paling baik oleh responden Kepastian biaya pelayanan (82,25%) dan yang mempunyai indeks paling rendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan (75,25%).

#### F. Rencana Tindak Lanjut

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
2. Peningkatan Kecepatan Pelayanan di RSUD Wonosari dengan membuka loket pendaftaran dari 2 menjadi 6 loket, penambahan Dokter Spesialis dengan Program WKDS.
3. Kemudahan Prosedur pelayanan dengan upaya meniadakan fotocopy kelengkapan berkas untuk pendaftaran bagi peserta BPJS dan Pasien Umum
4. Perlunya dibuat Standar Pelayanan (SP) untuk semua jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Wonosari.

5. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi RSUD Wonosari
6. Pentingnya meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh RSUD Wonosari dengan lebih intensif.
7. Diperlukannya konsistensi para pemberi layanan pada semua unit di RSUD Wonosari untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

#### **“BILA ANDA INGIN MENYAMPAIKAN SARAN, MASUKAN, DAN KELUHAN TENTANG PELAYANAN DI RSUD WONOSARI”**

Silakan disampaikan melalui :

1. Telepon (0274) 391007, 391288 Ext. 701
2. Datang langsung ke Bagian Pengaduan RSUD Wonosari (Sub Bagian Umum)
3. Melalui kotak pengaduan yang tersedia di RSUD Wonosari.
4. Melalui SMS aduan ke nomor : 081919883365

5. Melalui e-mail : [cbsrsudwns@yahoo.o.id](mailto:cbsrsudwns@yahoo.o.id) atau [rsudwonosari06@gmail.com](mailto:rsudwonosari06@gmail.com)

Wonosari, Januari 2018  
Direktur,



dr. Heru Sulistyowati, Sp.A.  
NIP. 19700206 199903 2 004