



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2025**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuisisioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	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 mengamankan 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 Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Gunungkidul, 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 dan Tujuan**

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 Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

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 Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari 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).
10. **Transparansi Pelayanan** : penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap dan tindakan yang menunjukkan kejujuran, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Integritas juga berarti mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 setiap 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	25
2.	Pengumpulan Data	Agustus – November	125
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	25
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	25

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 295.437 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 2.636 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 3.352 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1559	46,51%
		PEREMPUAN	1793	53,49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	255	7,61%
		SLTP	446	13,31%
		SLTA	2190	65,33%
		DI-DIII	238	7,10%
		DIV-SI	215	6,41%
		S2	8	0,24%
3	PEKERJAAN	PNS	157	4,68%
		TNI/ POLRI	5	0,15%
		KARYAWAN SWASTA	1286	38,37%
		PELAJAR/ MAHASISWA	112	3,34%
		PETANI	439	13,10%
		LAINNYA	1353	40,36%
4	JENIS LAYANAN	UMUM	46	1,37%
		BPJS	3304	98,57%
		ASURANSI LAINNYA	2	0,06%
			<b>3352</b>	<b>100%</b>

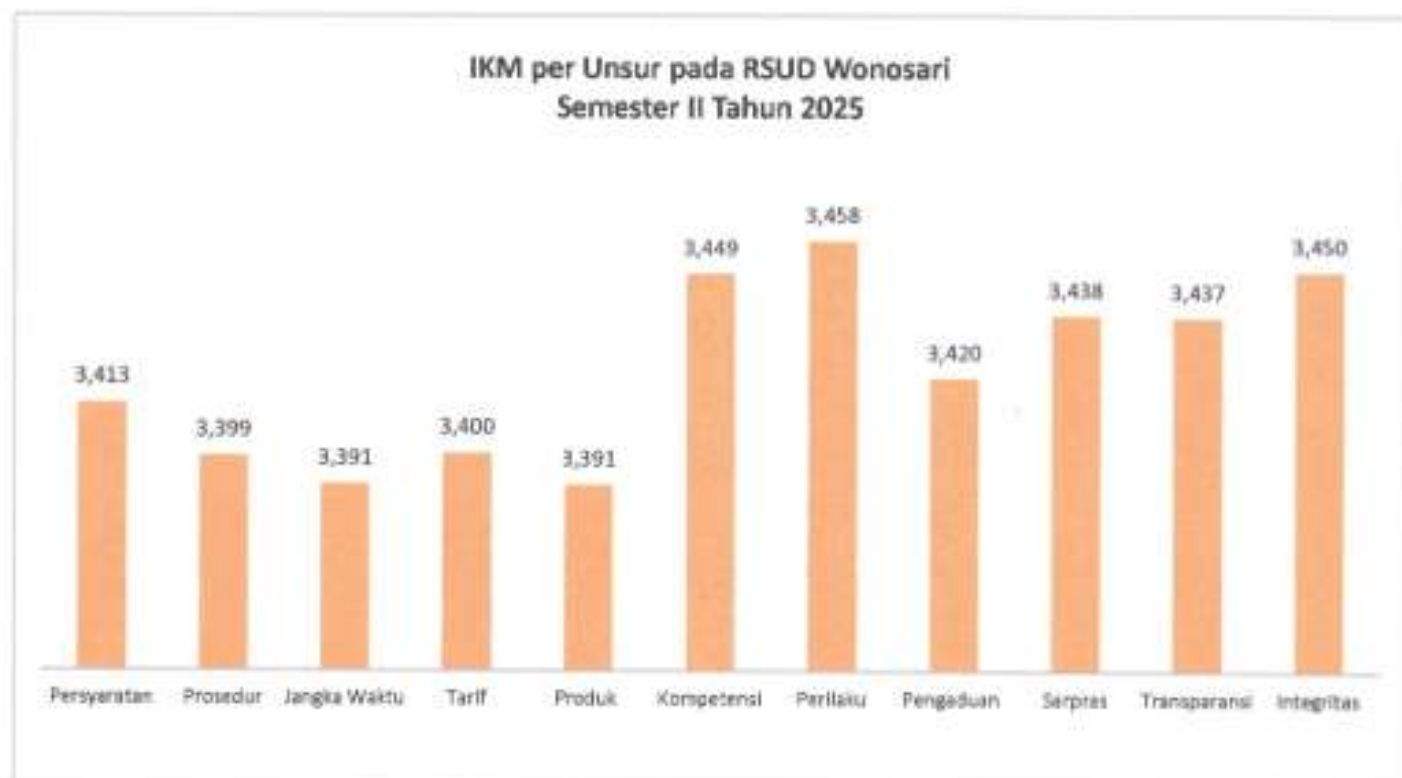
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,413	3,399	3,391	3,400	3,391	3,449	3,458	3,420	3,438	3,437	3,450
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,56 (B atau Baik)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian dan Produk Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,391. Selanjutnya Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 3,399 adalah terendah berikutnya. Meskipun kategori terendah masih termasuk dalam kategori nilai B atau Baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,458, dan Kompetensi Pelaksana serta Integritas Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,449 dan 3,450.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Waktu tunggu pengambilan obat di farmasi masih terasa lama".
- "Ketepatan jam pelayanannya mohon lebih ditingkatkan lagi".
- "Bila diloket rawat jalan ada jam pengambilan antrian, sebaiknya di poli poli juga ada jam kehadiran supaya tidak terjadi penumpukan antrian".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan di pendaftaran masih dirasakan lambat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pendaftaran melalui whatsapp dan aplikasi m-jkn, perlu peningkatan dalam sosialisasi pendaftaran online.
- Inovasi produk jenis pelayanan penunjang.
- Pengembangan sistem pendaftaran pasien dan sistem rekam medis.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rakor internal dengan mengacu pada masukan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi pendaftaran pasien dan pengembangan sistem pendaftaran pasien	√	√	√	√	Unit PKRS SIMRS Unit TPP
2	Produk Jenis Pelayanan	Inovasi jenis layanan baru	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan Unit PKRS
3	Prosedur Layanan	Pengembangan sistem Rekam Medis Elektronik	√	√	√	√	Sub Bag Data dan Rekam Medis SIMRS

### 4.3 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 Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2025 mengalami kenaikan sebesar 1,11 dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2025.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,56. Nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025, meskipun sempat mengalami penurunan nilai, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mampu berupaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga perolehan nilai SKM berangsur angsur membaik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu Pelayanan, Produk Jenis Pelayanan, Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,458, dan Kompetensi Pelaksana serta Integritas Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,449 dan 3,450.

Wonosari, 30 Desember 2025

Direktur,  
  
Dr. Dian Prasetyorini, M.Sc.  
NIP. 19760104 200604 2 011

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

V-22.3403.005

#### KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOBARI

<b>I. PROFIL RESPONDER</b>			
<i>(Isi dengan kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)</i>			
Nama Responden	(Dasar oleh petugas)		
Tanggal Survei			
Jam Survei			
Jenis Pelayanan yang diterima			
Umur	Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP	3. SLTA 4. DI-III	5. DI/BI 6. S2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI/ POLRI	3. Karyawan Swasta 4. Petani/ Mahasisa	5. Pensiun 6. Lainnya: .....
Sumber Daya	1. Umum 2. BPJS/ Jambesda/ Jambesra 3. Asuransi Kesehatan Lainnya		

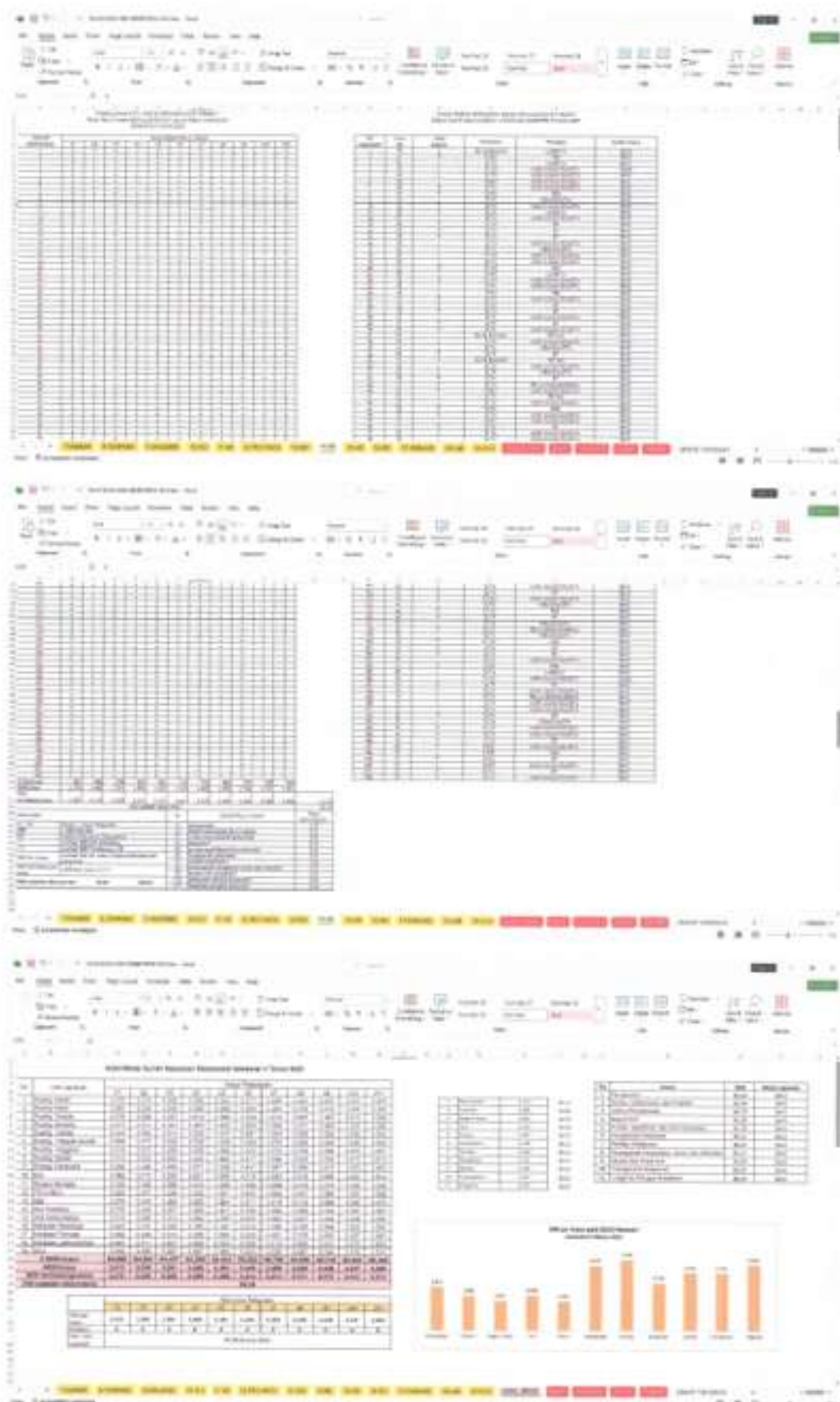
#### **II. PENDAPAT RESPONDER TENTANG PELAYANAN**

*(Isi dengan kode huruf sesuai jawaban, P\* oleh petugas)*

	<b>P *</b>		<b>P *</b>
1. Apakah penyediaan pelayanan yang dimiliki petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah tersedia telah sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
4. Apakah biaya/ tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah tersedia telah sudah sesuai dengan yang ditetapkan *) pada unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <i>(*) ditetapkan sesuai dengan ditetapkan gratis</i>	1 2 3 4		
5. Apakah prosedur pelayanan yang telah tersedia telah sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini? a. Tidak sopan b. Kurang sopan c. Sopan d. Sangat sopan	1 2 3 4		
8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme data/ atau tidak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada unit ini? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4		
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4		
10. Apakah pelayanan yang anda terima sudah dilaksanakan secara transparan? a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju	1 2 3 4		
11. Dalam pelayanan yang anda terima sudah terdapat integritas petugas pelayanan (jujur, mandiri, tanggung jawab, rendah, sederhana, peduli, adil, dan kerja keras)? a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju	1 2 3 4		
Saran/ masukan:			

*\*Terima kasih atas partisipasi dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini!*

## 2. Hasil Olah Data SKM



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



#### 4. Bukti Publikasi Hasil dan Rencana Tindak Lanjut SKM



### Rencana Tindak Lanjut

- Melakukan pengumuman yang komprehensif tentang pelayanan sesuai standar pelayanan
- Mendorong pembaruan/penyempurnaan bagi petugas yang tidak sesuai dengan pedoman kerja
- Meningkatkan kualitas persiapan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku
- Melakukan review kesediaan karyawan dalam pemenuhan standar operasional prosedur setiap waktu

### Sampaikan saran dan kritik melalui

- Langsung ke Meja Informasi dan Pengaduan
- WA : 08199883388
- email: rsudwonosari06@gmail.com
- https://id/aduan/rsudwonosari
- Kotak Saran yang tersedia

86,58%

Scan disini

Tranparansi telah mempersiapkan layanan kesehatan Anda bersama  
ATSD Wonosari

### Survei Kepuasan Masyarakat

RSUD Wonosari  
SEMESTER I TAHUN 2022

**RSUD SANI**  
Jl. Tawang Anyar Blok B, Kecamatan  
Kaditangan, Kabupaten Wonorejo  
Telp. 0342 812101, 81100  
Fax. 0342 812107  
Email: rsudwonosari@rsudwonosari.sch.id



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement*

dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,10	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,74	B
3	Waktu Penyelesaian	83,96	B
4	Biaya/Tarif	84,37	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,72	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,03	B
7	Perilaku Pelaksana	85,56	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,10	B
9	Sarana dan Prasarana	83,98	B
10	Transparansi Pelayanan	84,91	B
11	Integritas Petugas Pelayanan	85,50	B

Berkaca pada data di atas, secara umum nilai pada tiap unsur sudah memperoleh predikat Baik, jika dilihat dari nilai yang terendah maka terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. 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. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan
2	Prosedur Layanan	Peningkatan sosialisasi pendaftaran pasien	√	√	√	√	PKRS
3	Sarana dan Prasarana	Perencanaan penambahan fasilitas sarana dan prasarana			√		Bidang Perencanaan dan Keuangan Bidang Penunjang Medik dan Non Medik IPSRS

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat	Sudah	Penambahan layanan penunjang (Kelas Ibu Hamil, Kelas Lansia)	 	-
2	Peningkatan sosialisasi pendaftaran pasien	Sudah	Sosialisasi pendaftaran online dilakukan setiap hari oleh petugas antrian serta membuat konten vidio terkait pendaftaran online yang dipublikasikan melalui sosial media (instagram dan tiktok)	 	Banyak pasien poliklinik yang masih melakukan pendaftaran langsung, sehingga terjadi penumpukan antrean di loket tertentu

3	Perencanaan penambahan fasilitas sarana dan prasarana	Sudah	Pembuatan jembatan pejalan kaki		
---	-------------------------------------------------------	-------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Wonosari, 30 Desember 2025

Direktur,



Dr. Diah Prasetyorini, M.Sc.  
NIP. 19760104 200604 2 011