



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
SEMESTER I TAHUN 2022**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
TIM PELAKSANA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pinsip.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.7 Periode dan Metode Survei.....	6
1.8 Pelaksana dan Teknik Survei.....	6
BAB 2.....	8
PELAKSANAAN SURVEI.....	8
2.1 Persiapan Survei.....	8
2.1.1 Penetapan Pelaksana.....	8
2.1.2 Penyiapan Bahan.....	8
2.1.3 Penetapan Jumlah Responden.....	9
2.1.4 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	11
2.1.5 Penyusunan Jadwal.....	11
2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	11
2.3 Pengolahan Data.....	12
2.4 Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.4.1 Karakteristik Responden.....	12
2.4.2 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	16
BAB 3.....	38
ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	38
3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	38
3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	40
BAB 4.....	41

PENUTUP	41
4.1 Kesimpulan.....	41
4.2 Rekomendasi	41
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	8
Gambar 2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Gambar 3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	13
Gambar 4 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berdasarkan Jenis Pekerjaan	13
Gambar 5 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berdasarkan Sumber Biaya	14
Gambar 6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Tahun 2018 Semester I sampai dengan Semester I Tahun 2022	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sampel Morgan and Krejcie.....	10
Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan Unit Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Semester I Tahun 2022.....	14
Tabel 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Publik.....	16
Tabel 4 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Melati Semester I Tahun 2022.....	17
Tabel 5 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Kana Semester I Tahun 2022.....	18
Tabel 6 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Teratai Semester I Tahun 2022.....	19
Tabel 7 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Amarilis Semester I Tahun 2022.....	20
Tabel 8 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Dahlia Semester I Tahun 2022.....	21
Tabel 9 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Wijayakusuma Semester I Tahun 2022.....	22
Tabel 10 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Anggrek Semester I Tahun 2022.....	23
Tabel 11 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Mawar Semester I Tahun 2022.....	24
Tabel 12 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Cempaka Semester I Tahun 2022.....	25
Tabel 13 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang ICU Semester I Tahun 2022.....	26
Tabel 14 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang Bersalin Semester I Tahun 2022.....	27
Tabel 15 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Ruang PICU/NICU Semester I Tahun 2022.....	28
Tabel 16 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Semester I Tahun 2022.....	29
Tabel 17 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Semester I Tahun 2022.....	30

Tabel 18 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Unit Hemodialisa Semester I Tahun 2022	31
Tabel 19 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Instalasi Radiologi Semester I Tahun 2022.....	32
Tabel 20 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Instalasi Farmasi Semester I Tahun 2022	33
Tabel 21 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium Semester I Tahun 2022	34
Tabel 22 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat menurut 9 unsur pelayanan di unit pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Semester 1 Tahun 2022	35
Tabel 23 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut unit layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari periode Januari-Juni 2022	36
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Semester I Tahun 2022	40

**HASIL DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL SEMESTER I TAHUN 2022**

JENIS LAYANAN : Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, ICU, Hemodialisa, dan Pelayanan Penunjang (Laboratorium, Farmasi, Radiologi).

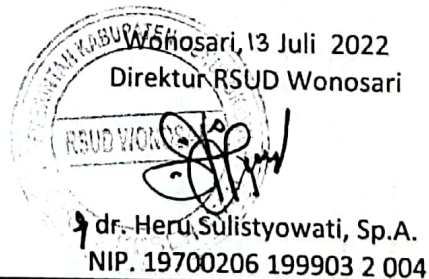
<p align="center">NILAI IKM (setelah dikonversi) 82,66 Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik</p>	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 3111 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 1415 orang P = 1696 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <table style="width: 100%;"> <tr><td>1. SD ke Bawah</td><td>=</td><td>409</td><td>orang</td></tr> <tr><td>2. SLTP / SMP</td><td>=</td><td>643</td><td>orang</td></tr> <tr><td>3. SLTA/ SMA</td><td>=</td><td>1593</td><td>orang</td></tr> <tr><td>4. DI-DIII</td><td>=</td><td>242</td><td>orang</td></tr> <tr><td>5. DIV-S1</td><td>=</td><td>213</td><td>orang</td></tr> <tr><td>6. S2 ke atas</td><td>=</td><td>11</td><td>orang</td></tr> </table> <p>PERIODE SURVEI : 1 Januari sd 30 Juni 2022</p>	1. SD ke Bawah	=	409	orang	2. SLTP / SMP	=	643	orang	3. SLTA/ SMA	=	1593	orang	4. DI-DIII	=	242	orang	5. DIV-S1	=	213	orang	6. S2 ke atas	=	11	orang
1. SD ke Bawah	=	409	orang																						
2. SLTP / SMP	=	643	orang																						
3. SLTA/ SMA	=	1593	orang																						
4. DI-DIII	=	242	orang																						
5. DIV-S1	=	213	orang																						
6. S2 ke atas	=	11	orang																						
<table style="width: 100%;"> <tr><td>1. Persyaratan</td><td>: 3,226</td></tr> <tr><td>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>: 3,245</td></tr> <tr><td>3. Waktu Penyelesaian Pelayanan</td><td>: 3,236</td></tr> <tr><td>4. Biaya/ Tarif</td><td>: 3,305</td></tr> <tr><td>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td>: 3,256</td></tr> <tr><td>6. Kompetensi Pelaksana</td><td>: 3,391</td></tr> <tr><td>7. Perilaku Pelaksana</td><td>: 3,437</td></tr> <tr><td>8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</td><td>: 3,323</td></tr> <tr><td>9. Sarana dan Prasarana</td><td>: 3,337</td></tr> </table>	1. Persyaratan	: 3,226	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 3,245	3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,236	4. Biaya/ Tarif	: 3,305	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	: 3,256	6. Kompetensi Pelaksana	: 3,391	7. Perilaku Pelaksana	: 3,437	8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	: 3,323	9. Sarana dan Prasarana	: 3,337							
1. Persyaratan	: 3,226																								
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 3,245																								
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,236																								
4. Biaya/ Tarif	: 3,305																								
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	: 3,256																								
6. Kompetensi Pelaksana	: 3,391																								
7. Perilaku Pelaksana	: 3,437																								
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	: 3,323																								
9. Sarana dan Prasarana	: 3,337																								

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada.
2. Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pasien.
3. Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan.

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DIRI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

Wonosari, 13 Juli 2022
Direktur RSUD Wonosari



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